



### Estimado Cliente

Le recordamos que contamos con estos canales disponibles para realizar su reclamo de transacciones no reconocidas en su tarjeta de crédito:

- 1) Servicio de Atención Telefónica (021) 617 1000 24 hs los 7 días de la semana.
- 2) Sucursales en sus horarios de atención habilitados.

### Qué se debe tener en cuenta al momento de presentar el reclamo en nuestros canales:

- Verificar cuáles son las transacciones que no reconoce y hayan ingresado en su tarjeta de crédito.
- Considerar que sólo pueden ser reclamados los cargos que no superen los siguientes plazos: 90 días de antigüedad para casos que identifique como fraude y 120 días para disputas con el comercio. Tener en cuenta que lo ideal es presentar el reclamo al menos 5 días antes de los días expuestos anteriormente, ya que el reclamo debe ser enviado a la Procesadora para la investigación del caso.
- En caso de que el reclamo corresponda a una **Disputa**<sup>1</sup>, facilitar documentos de respaldo del comercio en cuestión (Ej: factura/comprobante de pago, correos de evidencias del reclamo, etc).
- Facilitar la copia de cédula de la persona en cuya tarjeta de crédito haya ingresado la transacción, es decir, si la transacción ingresó en la tarjeta adicional debe ser presentada la cédula correspondiente a dicho cliente.
- La tarjeta afectada será bloqueada y regrabada con cambio de número en los casos de Fraude sin costo para el cliente.
- En los casos de disputa, el bloqueo y regrabación es opcional y a cargo del cliente.

### Información Adicional

- El **Crédito provisorio**<sup>2</sup> podrá ser verificado dentro de las 72hs hábiles de presentar su reclamo de desconocimiento.
- En caso de que el comercio realice la devolución del importe a su tarjeta, se procederá a reversar el crédito provisorio otorgado desde el Banco.
- Las transacciones reclamadas podrían sufrir una **Representación**<sup>3</sup> y la misma podría ingresar nuevamente a su tarjeta.
- La tarjeta de crédito con un proceso de contracargos activo no puede ser cancelada hasta que finalice el proceso, es decir, dentro de los 180 días siguientes al día del reclamo.

---

<sup>1</sup>**Disputa:** Corresponden a casos en los cuales se ha operado con el comercio anteriormente, pero en la transacción actual se presenta un inconveniente.

<sup>2</sup>**Crédito provisorio:** acreditación del monto reclamado, mientras se analiza el caso para no afectar la disponibilidad de la línea del cliente.

<sup>3</sup>**Representación:** Cuando el comercio alega que la transacción es genuina y presenta documentos que respaldan la compra o el trato con el cliente.