

**Estimado Cliente**

Los documentos detallados son los que se debe completar y firmar para iniciar el proceso de contracargo sobre un cargo no reconocido.

Se debe tener en cuenta al momento al completar el formulario del reclamo:

- 1) Nota de Contracargo ITAU, para firmar y completar la solicitud de contracargo, se debe tener en cuenta aguardar 72 hs. hábiles, posteriores a la transacción, para verificar que las mismas estén ya debidamente registradas en el extracto de la tarjeta y a partir de ahí se completan las siguientes informaciones:
  - Nombre del cliente.
  - Nro. de Tarjeta: Debe ser el número donde ingresaron los montos no reconocidos.
  - Fecha.
  - Dentro del Cuadro:
    - Fecha / Date de la Transacción reclamada.
    - Comercio / Merchant: El dato a completarse debe ser igual a lo que aparece en su extracto de tarjeta de Crédito.
    - Importe Gs.: Importe debitado en su tarjeta de crédito.
    - Importe en \$: No aplicable para este caso y puede anular ese campo.
  - Más detalles: Comentarios o Detalles del reclamo.
  - Verificar las opciones desde la A a la M, marcar la que se adecue a su reclamo.
  - La firma debe ser la misma que obre en su Cédula de Identidad Paraguaya.
- 2) Se debe remitir la copia escaneada de su Tarjeta de Crédito (ambos lados).
- 3) Nota Reintegro de plástico: solamente debe completarlo en caso que ya no cuenta con el plástico de donde se realizaron los débitos. Debe detallarse el nro. de tarjeta donde se produjo el fraude y las fechas en las cuales ocurrieron.
- 4) Se debe adjuntar copia escaneada del Documento de Identidad/Cédula de Identidad Paraguaya (ambos lados) o bien copia de su Pasaporte Paraguayo.
- 5) Solo pueden ser reclamados los cargos que no superen los 90 días de antigüedad.
- 6) Carta de autorización para retiro: solamente debe completarlo en caso que desee que un tercero retire el nuevo plástico, lo recomendable por seguridad es en caso de que el cliente no se encuentre en el país retener el plástico con el Oficial de Cuentas o en la Agencia que considere más cerca para así entregarla en propias manos al cliente a su retorno, evitado de esta manera cualquier tipo de uso mal intencionado del plástico nuevo.

Nombre del cliente afectado / Affected customer name :

Fecha / Date:

Número de tarjeta afectada / Card number affected:

/ /

Fecha Date	Comercio Merchant	Importe Gs. Amount PYG	Importe \$ Amount US\$

Explicación de lo ocurrido / Explanation of what happened

- |   |  |
|---|--|
| <p>A. No autorice ni participe en esta(s) transacción(es).</p> <p>B. El cargo fue duplicado. (Nota a comercio / cupón de compra)</p> <p>C. El monto facturado es incorrecto. El Recibo de Transacción, que adjunto por valor de _____ aparece en mi extracto de cuenta por _____. (cupón de compra)</p> <p>D. Estaba en posesión de mi tarjeta en el momento de la transacción. Reconozco haber participado en una transacción por valor de _____ en este establecimiento comercial, pero no en la(s) otra(s) transacción(es) en este mismo establecimiento. (cupón de compra).</p> <p>E. He notificado al establecimiento comercial sobre la cancelación del Débito Automático (Cargo Recurrente) en fecha ____/____/____. De todas formas continuaron debitando cargo subsiguientes posteriores a la cancelación. (Ej. Póliza de Seguro, Seguro Médico, Servicios Celulares, Contrato de Servicios, Cuota de Vacaciones Compartidas, Clubes, Asociaciones, Aportes de Beneficiencia, Cable, Servicios Públicos, etc.*) (Nota de cancelación del D.A. a la empresa).</p> <p>F. No recibí los servicios o mercaderías solicitados, que debieron ser enviados, entregados y/o prestados por el comerciante.* (Factura de la compra)</p> <p>G. La mercadería o servicio recibido no concuerda con lo descrito en la orden de compra pactada con el comercio, la cual adjunto. (Factura de la compra)</p> <p>H. Han pasado más de 30 días desde la devolución de la mercadería dañada y/o defectuosa recibida y no recibí crédito. (Adjunto comprobante de devolución*)</p> <p>I. La reserva Garantizada fue cancelada en fecha ____/____/____ Cod. _____. (Aplicada para reservas de Hoteles y Alquileres de Auto. (Nota / mail de cancelación).</p> <p>J. El pago fue realizado por otros medios. Adjunto pruebas de la forma de pago alternativo realizado). (Factura de pago)</p> <p>K. No he recibido el Crédito del comercio en mi estado de cuenta. Adjunto el recibo, voucher, nota, aviso de crédito, o cupón anulado, emitido por el mismo.</p> <p>L. Nunca recibí dicha tarjeta.</p> <p>M. La tarjeta estaba en mi poder en el momento de la utilización.</p> | <p>I neither authorized nor engaged these transaction(s).<br/>I have been charged twice for the same transaction.<br/>Transaction amount billed is incorrect. The enclosed Transaction Receipt in the amount of \$ _____ appears on my statement as \$ _____ Reflecting an overcharge.<br/>I was still in possession and control of my card at transaction time. I engaged in one legitimate transaction of \$ _____ at the given merchant location , but deny any other transaction at the same location.<br/><br/>I have duly notified the merchant of service cancellation on ____/____/____. Despite of my cancellation request they kept billig my account subsequently (le Insurance Premium, computer services, timeshare fees, clubs, membership organizations, cable, charities, public services, etc.*)<br/><br/>I did not receive the requested goods or services that were to be shipped, delivered and / or rendered by merchant.*<br/><br/>Goods or services received were not the same as describe don Transaction Receipt / Order Form enclosed*)<br/><br/>More than 30 days have elapsed since returned of defective or damaged merchandise shipped by the Merchant. Attached copy of returned muse receipt. *<br/>Guaranteed Reservation was canceled on ____/____/____ with canc. # _____ (applies for Hotels and Rent-a-Cars).<br/><br/>The transaction was paid by an alternate mean. Attached proof and details of alternate payment.<br/>The Merchant never posted the agreed upon Credit to my account. Enclosed, credit voucher, credit advine, or voided sales slip issued by merchant.<br/>I never received Duch credit card.<br/>Card was in my posesión at the time of fraudulent uses.</p> |
|---|--|

Por la presente solicito en forma expresa e irrevocable se sirvan acreditar provisoriamente a la tarjeta mencionada arriba, el importe de las transacciones detalladas, las cuales no reconozco haberlas realizado, he reclamado y se encuentran en proceso de verificación por intermedio del Procesador. Asimismo autorizo expresa e irrevocablemente a Banco Itaú Paraguay S.A. a que en caso de que estas transacciones, transcurridos los plazos para su investigación me fuesen imputables, debite de mi cuenta de tarjeta de crédito el monto de las mismas y haga exigible el monto adeudado, asumiendo totalmente cualquier responsabilidad al respecto y exonerando expresamente a Banco Itaú Paraguay S.A. Reconozco haber sido notificado suficientemente de los costos del pedido de cupones tanto para comercios nacionales como para comercios internacionales. Asumo el costo administrativo que origina el pedido de los mismos. Autorizo al Banco a debitarme el costo de los mismos, sea en forma total o parcial, de cualquiera de mis cuentas de tarjeta de crédito u otra que mantenga con vuestro Banco. Asimismo declaro que nada tengo que reclamar a vuestro Banco ni judicial ni extrajudicialmente por el costo que origina el pedido de los cupones mencionados.

Documentos Adjuntos	Sí	No
Copia de C.I.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Copia de extracto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentación respaldatoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Denuncia policial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Aclaración y N° C.I.

Teléfono: \_\_\_\_\_

\* Sujeto a restricciones y limitaciones. Además el cliente debe primero intentar resolver la controversia con el comerciante. Restrictions and limitations apply. Also, Card holder must first attempt to resolve the dispute with merchant)