



NÃO RECONHECIMENTO DE DESPESAS/CADASTRO

MODELO DE CARTA

Eu, _____ portador do CPF
nº _____
residente a

telefone _____ de contato _____ (011)

_____, não reconheço a(s)
compra(s)/saque(s) realizada(s) no cartão nº
_____ pelo

seguinte motivo: (verificar os motivos de não reconhecimento abaixo)

DESPESAS NÃO RECONHECIDAS (deverá ser mencionada todas as despesas não reconhecidas):

Data da compra	Nome do estabelecimento/Loja	Valor da compra.
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Local e data

Assinar 2 vezes (portador do cartão onde a despesa foi realizada)

1ª _____

2ª _____

Assinar 1 vez com nome legível (portador do cartão onde a despesa foi realizada)

1ª _____

OBS.: O PRAZO PARA CONTESTAÇÃO DA DESPESA É DE ATÉ 45 DIAS DO VENCIMENTO DA FATURA PARA DESPESAS NO CARTÃO.

A carta poderá ser enviada devidamente preenchida, assinada e com os respectivos documentos anexos ao Banco ibi S/A – Banco Múltiplo através de:

e-mail: nr.makro@ibi.com.br

Fax: (011) 2126-8230 – Visa/Mastercard ou (011) 2126-8197 - (Cartão da loja)

Loja: Loja Makro mais próxima.

MOTIVOS DE NÃO RECONHECIMENTO E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ENVIO JUNTAMENTE COM A CARTA:

1. PERDA (cliente ou adicional perdeu o cartão)

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.

2. ROUBO/FURTO (cliente ou adicional teve cartão roubado/furtado)

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...), CPF caso não conste o número em nenhum documento de identificação e Boletim de Ocorrência.

3. CARTÃO EM MÃOS (cliente esta com o cartão, não perdeu, não foi roubado e não emprestou)

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.

4. EXTRAVIO (cliente não recebeu o cartão em sua residência)

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.

5. INVASÃO DE CONTA (Cliente não solicitou alteração de endereço, cadastramento de senha, reemissão de cartão ou inclusão de adicional na conta).

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.

6. NÃO RECONHECIMENTO DE CADASTRO / FALSIDADE IDEOLÓGICA (Cliente nunca solicitou nenhum cartão e não assinou nenhum contrato).

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.
- Neste caso, o prazo de reclamação é indeterminado.

7. DUPLICIDADE (Ocorre quando a mesma transação é cobrada mais de uma vez na fatura).

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...) e CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação.

8. CANCELAMENTO SERVIÇOS/DEVOLUÇÃO MERCADORIA (Ocorre quando o portador do cartão que realizou a transação solicita o cancelamento da compra ou serviços).

- Cópia de Documento de Identificação (RG, CNH, CRM, OAB, etc...), CPF, caso não conste o número em nenhum documento de identificação e documentação de apoio.

Documentação de apoio

Carta de cancelamento ou email do estabelecimento contendo valor da despesa, número do cartão, data e valor da venda e data de cancelamento. Para compras feitas com cartão presente aceita-se também o comprovante de venda emitido pela loja informando que a venda foi cancelada. Para Devolução de Mercadoria é necessário também o envio de comprovante que a mercadoria foi devolvida. (ex.: recibo protocolado, AR de envio por correio, etc...)

Informações Gerais

As transações mencionadas nesta carta serão temporariamente suspensas, aparecerão nas próximas faturas com a identificação **Crédito Transações em Análise**, mas NÃO irão compor o saldo total da sua fatura. Após análise e, apurado que os valores mencionados são realmente de responsabilidade do TITULAR, serão acrescidos os ENCARGOS DE FINANCIAMENTO, multa e juros moratórios, sendo cobrados na primeira FATURA a vencer. Caso a reclamação do TITULAR seja procedente, o ibi será integralmente responsável por tomar as providências necessárias ao estorno definitivo das transações acima mencionadas.

Esta carta deverá ser assinada (3) três vezes pelo(a) portador(a) do cartão no qual a(s) despesa(s) contestada(s) foi(ram) realizada(s). Portanto, se a(s) transação(ões) foi(ram) processada(s) no cartão adicional, o(a) portador(a) do cartão adicional deverá assinar o formulário.

A carta deverá ser enviada devidamente preenchida e assinada, juntamente com os respectivos documentos ao Banco ibi S/A – Banco Múltiplo através do fax:

(011) 2126-8230 – Visa/Mastercard
(011) 2126-8197 - (Cartão da Loja - PL)

Enfatizamos a necessidade de recebermos este documento para efetuamos a análise da(s) despesa(s), seguindo os critérios e normas estabelecidos pela MasterCard Internacional / Visa Internacional / Banco ibi, qualquer ajuste definitivo em sua conta só poderá ser feito com este documento e, após verificada que a responsabilidade pela(s) despesa(s) não pertença(m) ao titular ou adicional do cartão.

Portanto, o não envio da carta num prazo, máximo, de 05 (cinco) dias, contados da data da reclamação via Central de Atendimento, implicará na possibilidade de reinclusão da(s) despesa(s) contestada(s), com os devidos encargos., conforme descrito acima.



Os prazos para conclusão da análise pela área responsável são:

Cartão da loja (PL) = Até 60 (sessenta) dias após o recebimento da documentação.

Cartão Mastercard ou Visa = Até 120 (cento e vinte) dias após o recebimento da documentação.