



Reglamento E - Aviso de resolución de errores

En caso de errores o preguntas sobre sus transferencias electrónicas, llámenos a:

(718) 230-2900 o escríbenos a:

75 West 125th Street
New York, NY 10027

o envíenos un correo electrónico a customer.service@carverbank.com tan pronto como pueda, si cree que su estado de cuenta o recibo es incorrecto o si necesita más información sobre una transferencia que figura en el estado de cuenta o recibo.

Debemos tener noticias de usted a más tardar 60 días después de que enviamos la PRIMERA declaración en la que apareció el problema o error.

1. Díganos su nombre y número de cuenta (si corresponde).
2. Describa el error o la transferencia de la que no está seguro, y explique lo más claramente posible por qué cree que es un error o por qué necesita más información.
3. Díganos el monto en dólares del error sospechoso.

Si nos lo dice oralmente, es posible que le solicitemos que nos envíe su queja o pregunta por escrito dentro de los 10 días hábiles. Determinaremos si se produjo un error dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha en que tengamos noticias de usted y corregiremos cualquier error con prontitud. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta 45 días en investigar su queja o pregunta. Si decidimos hacer esto, acreditaremos su cuenta dentro de los 10 días hábiles por la cantidad que cree que está en error, de modo que tendrá el uso del dinero durante el tiempo que nos lleve completar nuestra investigación. Si le pedimos que presente su queja o pregunta por escrito y no la recibimos dentro de los 10 días hábiles, es posible que no acreditemos su cuenta.

Para errores relacionados con cuentas nuevas, puntos de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, podemos tardar hasta 90 días en investigar su queja o pregunta. Para las cuentas nuevas, podemos tardar hasta 20 días hábiles en acreditar en su cuenta la cantidad que cree que está en error.

Le informaremos los resultados dentro de los tres días hábiles posteriores a la finalización de nuestra investigación. Si decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito. Puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en nuestra investigación.