

Si tiene dudas o si entiende que existe un error en su historial de transacciones, en el recibo emitido por el Cajero Automático o terminal POS, llámenos inmediatamente al:

(787) 722-7219 (celulares y Área Metropolitana en PR) o libre de cargos al 1-877-722-7888 (fuera del Área Metropolitana). Teléfonos disponibles para audio impedidos (TDD): (787) 753-9677 (Área Metropolitana en PR) o libre de cargos al 1-800-981-9666 (fuera del Área Metropolitana). También, puede escribir a la siguiente dirección:

Banco Popular de Puerto Rico  
Centro de Soluciones al Cliente (685)  
PO BOX 362708  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00936-2708



Debemos conocer su reclamación dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que usted tuvo acceso electrónico al historial donde aparece el error, si se puede ver el error en el historial electrónico, o de la fecha en que le enviamos el PRIMER historial de transacciones donde aparece el error, lo que suceda primero. Al comunicarse con el Banco, usted deberá indicar:

- nombre y número de la Tarjeta Acceso Directo,
- el error o la transferencia de la cual no está seguro y explicar de la manera más clara posible por qué usted entiende que hay un error o por qué necesita más información,
- la fecha en que ocurrió el alegado error y la cantidad del error en dólares

Investigaremos su reclamación y corregiremos cualquier error prontamente. Si tardamos más de 10 días laborables para corregir algún error, acreditaremos su cuenta por la cantidad reclamada, de manera que usted pueda utilizar el dinero durante el tiempo que nos tome completar nuestra investigación.

In case of errors or questions about your transaction history, on the receipt issued by an ATM or POS terminal, call us at:

(787) 722-7219 (Mobiles and PR Metropolitan area) or toll-free 1-877-722-7888 (Outside PR Metropolitan Area). Telephone available for the hearing impaired (TDD): (787) 753-9677 (Metropolitan Area) or toll-free 1-800-981-9666 (Outside PR Metropolitan Area). You can also send your claim to the following address:

Banco Popular de Puerto Rico  
Customer Resolution Center (685)  
PO BOX 362708  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00936-2708



The Bank must have knowledge of your claim within 60 days after the date you had electronic access to your history where the error appears, if the error can be seen in the electronic history, or the date on which we sent the FIRST transaction history where the error appears, whichever comes first. When you contact the Bank you must provide:

- Your name and the *Acceso Directo* Payroll Card Number
- Describe the error or the transfer you are unsure about, and explain as clearly as you can why you believe it is an error or why you need more information
- The date on which the alleged error occurred and the dollar amount.

We will investigate your complaint and will correct any error promptly. If we take more than 10 business days to do this, we will credit your account for the amount you think it is in error, so you can use the money during the time it takes us to complete our investigation.