

**SUBSTITUTE CHECK POLICY DISCLOSURE**

The Check Clearing for the 21<sup>st</sup> Century Act, known as "Check 21", goes into effect October 28, 2004 and requires that every bank in the United States accept "substitute checks". Please read this communication carefully.

**SUBSTITUTE CHECKS AND YOUR RIGHTS**What is a substitute check?

To make check processing faster, federal law permits U.S. banks to replace original checks with "substitute checks". These checks are similar in size to original checks with a slightly reduced image of the front and back of the original check. The front of a substitute check states: "This is a legal copy of your check. You can use it the same way you would use the original check". You may use a substitute check as proof of payment just like the original check.

Some or all of the checks that you receive back from us may be substitute checks. This notice describes rights you have when you receive substitute checks from us. The rights in this notice do not apply to original checks or to electronic debits to your account; however, you may have rights under another laws with respect to those transactions.

What are my rights regarding substitute checks?

In certain cases, federal law provides a special procedure that allows you to request a refund for losses you suffer if a substitute check is posted to your account (for example, if you think that we withdrew the wrong amount from your account or that we withdrew money from your account more than once for the same check). The losses you may attempt to recover under this procedure may include the amount that was withdrawn from your account and fees that were charged as a result of the withdrawal (for example, bounced check fees).

The amount of your refund under this procedure is limited to the amount of your loss or the amount of the substitute check, whichever is less. You also are entitled to interest on the amount of your refund if your account is an interest-bearing account. If your loss exceeds the amount of the substitute check, you may be able to recover additional amounts under another laws.

If you use this procedure, you may receive up to \$2,500.00 of your refund (plus interest if your account earns interest) within 10 business days after we receive your claim and the remainder of your refund (plus interest if your account earns interest) not later than 45 calendar days after we receive your claim.

We may reverse the refund (including any interest on the refund) if we later are able to demonstrate that the substitute check was correctly posted to your account.

How do I make a claim for a refund?

If you believe that you have suffered a loss relating to a substitute check that you received and that was posted to your account, please make your claim by writing to us at **Banco Pichincha C.A., Miami Agency, 396 Alhambra Circle, Penthouse 2, Coral Gables, 33134**. You must contact us within 40 calendar days of the date that we mailed (or otherwise delivered by a means to which you agreed) the substitute check in question or the account statement showing that the substitute check was posted to your account, whichever is later. We will extend this time period if you were not able to make a timely claim because of extraordinary circumstances, such as a long trip or hospital stay.

Your claim must include:

- A description of why you have suffered a loss (for example, you think the amount withdrawn was incorrect);
- An estimate of the amount of your loss;
- An explanation of why the substitute check you received is insufficient to confirm that you suffered a loss; and
- A copy of the substitute check and/or the following information to help us identify the substitute check: the check number, the name of the beneficiary of the check, the date posted and the amount of the check.

**POLITICA DE CHEQUES SUSTITUTOS**

La ley "Check Clearing for the 21<sup>st</sup> Century Act", conocida simplemente como "Check 21", entra en vigencia el 28 de Octubre del 2004 y requiere que todos los bancos en los Estados Unidos acepten "cheques sustitutos". Por favor lea cuidadosamente esta comunicaci3n.

**LOS CHEQUES SUSTITUTOS Y SUS DERECHOS**¿Qu3 es un cheque sustituto?

Para agilizar el procesamiento de los cheques, la ley federal permite a los bancos americanos reemplazar los cheques originales con "cheques sustitutos". Estos cheques son similares a los cheques originales con una ligera reducci3n en el tama1o de la imagen por el frente y reverso del cheque original. En la parte de adelante del cheque consta lo siguiente en ingl3s: "Esta es una copia legítima de su cheque. Usted puede usarla de la misma manera que usted haría uso del cheque original".

Algunos o todos los cheques que nosotros le enviamos en imagen digital pudieran ser cheques sustituidos. Este aviso describe los derechos que usted tiene cuando recibe cheques sustitutos que nosotros le enviamos. Los derechos indicados en este aviso no aplican a cheques originales o débitos electrónicos a su cuenta. Sin embargo, usted puede tener derechos amparados bajo otras leyes, con respecto a dichas transacciones.

¿Cuáles son mis derechos con respecto a cheques sustitutos?

En ciertos casos, la ley federal provee un procedimiento especial que le permite solicitar un reembolso por las pérdidas que usted pudiera sufrir si un cheque sustituto ha sido debitado de su cuenta (por ejemplo, si usted piensa que nosotros debitamos un monto equivocado de su cuenta o que debitamos dinero de su cuenta más de una vez por el mismo cheque). Las pérdidas que usted podría tratar de recuperar bajo este procedimiento pueden incluir el monto debitado de su cuenta y los cargos que fueron aplicados al hacer el débito (por ejemplo, cargos por devoluci3n de cheque sin fondos).

El valor a reembolsarse bajo este procedimiento está limitado al valor que usted perdi3o o al valor del cheque sustituto, cualquiera que sea menor. Si su cuenta genera intereses, usted también tiene derecho a recibir intereses sobre la cantidad de su reembolso. Si su pérdida excede del valor del cheque sustituto, usted podría recuperar alg3n valor adicional amparado bajo otras leyes.

Si usted usa este procedimiento, podría recibir hasta \$2,500.00 de su reembolso (más intereses si su cuenta genera intereses) dentro de 10 días laborables posteriores a la fecha en la que recibamos su reclamo y el saldo del valor a reembolsarse (más intereses si su cuenta genera intereses) a más tardar dentro de los 45 días calendario posteriores a la fecha en la que recibamos su reclamo.

Nosotros podríamos reversar su reembolso (incluyendo cualquier interés sobre el valor reembolsado) si posteriormente se demuestra que el cheque sustituto fue correctamente debitado de su cuenta.

¿Cómo puedo reclamar el reembolso?

Si usted considera que ha sufrido una pérdida a causa de un cheque sustituto que recibió y que fue debitado de su cuenta, favor envíenos su reclamo por escrito a **Banco Pichincha C.A., Miami Agency, 396 Alhambra Circle, Penthouse 2, Coral Gables, 33134**. Usted debe contactarnos dentro de los 40 días calendario posteriores a la fecha en que nosotros le enviemos por correo (o por alg3n otro medio acordado con usted) el cheque sustituto objeto de este reclamo o el estado de cuenta mostrando que el cheque sustituto fue debitado de su cuenta, cualquiera que ocurra al último. Nosotros le extendaremos ese plazo si usted no pudo hacer el reclamo a tiempo debido a circunstancias extraordinarias (tales como un largo viaje o la estadía en un hospital).

Su reclamo debe incluir:

- Una descripci3n de la raz3n por la cual usted ha sufrido una pérdida (por ejemplo, usted piensa que el monto debitado no era el correcto);
- Un estimado del monto de su pérdida;
- Una explicaci3n de por qué el cheque sustituto que recibió no es suficiente para confirmar que usted sufrió una pérdida; y
- Una copia del cheque sustituto y/o la siguiente informaci3n para asistirnos a identificar el cheque sustituto: número del cheque, nombre del beneficiario del cheque, fecha de débito y valor del cheque.