

## CARTA TIPO A ENVIAR AO RESPONSÁVEL DO TPA

Nome do Comerciante  
Nome do Estabelecimento  
Morada do Estabelecimento  
Localidade do Estabelecimento  
Código Postal do Estabelecimento

N.REF. xxxxxxxx

dia/mês/ano

ASSUNTO: REDE MULTIBANCO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO

ESTABELECIMENTO: (nome do Estabelecimento)  
MORADA: (morada do Estabelecimento)  
LOCALIDADE: (localidade do Estabelecimento)  
RESPONSÁVEL: (nome do Responsável do Estabelecimento)

Exmos Senhores,

Solicita o (nome do Banco de Apoio), Instituição apoiante do Serviço de Pagamento Automático do vosso Estabelecimento, que seja dada a melhor atenção ao caso que a seguir se apresenta.

Recebemos do titular do cartão nº xxxxxxxxxxxxxxxx emitido pelo (nome do Emissor) uma reclamação relativa a compras efectuadas no Terminal nº xxxxxxxx, instalado no Estabelecimento acima referido.

De acordo com o cliente, (descrição da reclamação, que no caso deste exemplo, se trata dum débito em duplicado):

TPA: xxxxxxxx DATA/HORA: xx/xx/xx xxHxx N.OP: xx  
xxHxx

VALOR: €x.xxx,xx

As compras foram creditadas na conta nº xxxxxxxxxxxxxxxx - (Nome do Banco de Apoio), incluídas no total de €xxx.xxx,00, relativo ao período contabilístico local nº xxx, encerrado no dia xx/xx/xx.

Assim, agradecemos o esclarecimento da situação e a devolução do impresso anexo, devidamente assinado, por forma a permitir a sua resolução.

Caso a vossa resposta não nos seja transmitida no prazo de 15 dias, após a data acima indicada, assumiremos que tem procedência a reclamação apresentada pelo cliente, sendo a vossa conta automaticamente debitada pelo valor constante do anexo a esta carta.

Gratos pela colaboração, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

PARA:  
Sociedade Interbancária de Serviços, S.A.  
Departamento de Produção  
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1  
1649-031 LISBOA

V.REF. xxxxxxxx de dia/mês/ano

SERVIÇO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO - RECLAMAÇÃO CLIENTE

ESTABELECIMENTO: (Nome e Localidade do Estabelecimento)

TPA Nº xxxxxxxx

DATA - HORA: xx/xx/xx - xxHxx    CARTÃO CLIENTE: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Nº PERÍODO LOCAL: xxx    OPERAÇÃO Nº xx    VALOR: € x.xxx,xx

A preencher pelo Comerciante, colocando SIM na opção adequada e riscando o texto que não seja aplicável:

- ☐ Autorizo o débito na minha conta nº xxxxxxxxxxxxxxxx do montante de € x.xxx,xx (valor por extenso), permitindo a anulação da compra acima referida, indevidamente efectuada por duas vezes.
- ☐ A situação já foi por nós regularizada, em virtude do cliente ter também apresentado a sua reclamação directamente no nosso Estabelecimento.

\_\_\_\_\_  
(Data)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Responsável)