

BB&T

**CONTRATO DEL TITULAR DE TARJETA
MASTERCARD[®]/VISA[®]
Y
DIVULGACIONES SOBRE VERACIDAD
EN LOS PRÉSTAMOS**

**CONTRATO SOBRE TRANSFERENCIAS
ELECTRÓNICAS DE FONDOS
Y DIVULGACIONES**

Importante: lea este documento
y consévelo en sus archivos.

ÍNDICE

**CONTRATO DEL TITULAR DE TARJETA
MASTERCARD/VISA Y DIVULGACIONES
SOBRE VERACIDAD EN LOS PRÉSTAMOS.....3**

TÉRMINOS UTILIZADOS
EN EL CONTRATO.....3

CONTRATO ENTRE EL BANCO Y EL
TITULAR DE LA TARJETA.....3

ARBITRAJE Y LITIGIOS.....9

**DIVULGACIÓN SOBRE VERACIDAD EN LOS
PRÉSTAMOS Y CÁLCULOS DE LAS TASAS
DE PORCENTAJE ANUAL/CARGOS.....11**

SUS DERECHOS DE FACTURACIÓN.....15

**DIVULGACIÓN SOBRE
FONDOS ELECTRÓNICOS.....17**

DIVULGACIÓN SOBRE
LA REGULACIÓN E19

CONTRATO DEL TITULAR DE TARJETA
MASTERCARD/VISA

CONTRATO DEL TITULAR DE TARJETA MASTERCARD/VISA Y DIVULGACIÓN SOBRE VERACIDAD EN LOS PRÉSTAMOS

Este Contrato del Titular de Tarjeta y Divulgaciones sobre Veracidad en los Préstamos ("Contrato") se aplica a la Tarjeta MasterCard o la Tarjeta Visa ("Tarjeta") emitidas con anterioridad, o que sean emitidas en el futuro, por Branch Banking and Trust Company ("Banco"). Este Contrato también rige la emisión y el uso de los "Cheques de Conveniencia" ("Cheques de Conveniencia"), Transferencias de Saldo y el uso de la Cuenta del Titular de la Tarjeta para suministrar Protección contra Sobregiro.

TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL CONTRATO

Los términos a continuación tienen los siguientes significados en este Contrato: (a) "Titular de la Tarjeta" es cualquier individuo, empresa, asociación o sociedad que solicita, firma, acepta, usa, mantiene o autoriza el uso de la Tarjeta (en adelante, "usted", "su"); (b) "Cuenta del Titular de la Tarjeta" o "Cuenta" es la cuenta o cuentas de crédito establecidas por el Banco para el Titular de la Tarjeta para todas las transacciones según este Contrato como resultado de la emisión de una tarjeta MasterCard o Visa; (c) "Adelanto de Efectivo" es un préstamo que el Titular de la Tarjeta obtiene por parte del Banco mediante la utilización de los métodos especificados en este Contrato; (d) "Compra" es la compra de bienes o servicios de cualquier tipo a un vendedor o proveedor de bienes o servicios; (e) "Límite Máximo de Crédito" es el monto total en dólares que el Banco aprueba para que el Titular de la Tarjeta pueda realizar Compras mediante el uso de las Tarjetas; (f) "Límite del Adelanto de Efectivo" es la parte del Límite Máximo de Crédito de la cual el Titular de la Tarjeta puede obtener Adelantos de Efectivo mediante cualquiera de los métodos especificados en este Contrato; (g) "Comercio" es el negocio que muestra los carteles de MasterCard y/o Visa; (h) "Protección contra Sobregiro" es el servicio para clientes calificados de cuenta de cheques de las instituciones financieras afiliadas al Banco, que protege sus cuentas de cheques designadas contra sobregiros y partidas rechazadas al hacer Adelantos de Efectivo automáticos desde su Cuenta del Titular de la Tarjeta.

CONTRATO ENTRE EL BANCO Y EL TITULAR DE LA TARJETA

El Titular de la Tarjeta acepta acatar los siguientes términos, condiciones y divulgaciones, que constituirán el Contrato entre el Banco y el Titular de la Tarjeta. Además, al aceptar y utilizar la Tarjeta o un Cheque de Conveniencia, el Titular de la Tarjeta acepta de forma expresa acatar las disposiciones de este Contrato y las tasas y cargos aplicables por el uso de la Tarjeta y los Cheques de Conveniencia. El Titular de la Tarjeta acepta que esta Cuenta se utilizará principalmente para asuntos personales, familiares o domésticos.

1. El Banco puede negarse a emitir la Tarjeta o puede revocar la Tarjeta emitida al Titular de la Tarjeta, con o sin motivo o aviso. Toda Tarjeta revocada, junto con cualquier Cheque de Conveniencia, deberán devolverse a solicitud o cuando se tenga conocimiento de su revocación, al Banco o a su agente designado para recuperar la Tarjeta. No se podrá usar una Tarjeta o Cheque de Conveniencia para obtener o intentar obtener un crédito.
2. Según los términos del presente documento, mediante el uso de la tarjeta el Titular de la Tarjeta puede comprar bienes y servicios de comercios que exhiban los carteles de MasterCard y/o Visa. A un negocio que exhiba uno de los carteles antes mencionados se le denominará Comercio a partir de ahora. El Titular de la Tarjeta también puede usar la Tarjeta para tomar efectivo en préstamo de cualquier banco que exhiba el cartel correspondiente. La Tarjeta debe firmarse, para garantizar su

- utilización adecuada. La Tarjeta no es válida a menos que esté firmada por el Titular de la Tarjeta. El Titular de la Tarjeta debe seguir todos los procedimientos razonables y correctos que requieran un banco o el Comercio que acepte la Tarjeta.
3. El Titular de la Tarjeta puede utilizar los Cheques de Conveniencia como lo haría con cheques girados contra una cuenta de cheques normal. El Banco aceptará un Cheque de Conveniencia debidamente firmado, el cual se considerará una autorización escrita y firmada para un Adelanto de Efectivo. Todo Cheque de Conveniencia entregado al Titular de la Tarjeta será similar a los cheques de una cuenta de cheques normal. La única parte autorizada para firmar un Cheque de Conveniencia será el Titular de la Tarjeta, independientemente de si otros individuos están autorizados a recibir extensiones de crédito según este Contrato. Además de los Cheques de Conveniencia y los cheques personales emitidos de una cuenta de cheques para la cual el Titular de la Tarjeta haya obtenido Protección contra Sobregiro, ningún otro cheque se podrá utilizar para obtener Adelantos de Efectivo, y cuando sean pagados por el Banco constituirán un Adelanto de Efectivo que se debitará de la cuenta del Titular de la Tarjeta. El Banco no está obligado a certificar ningún Cheque de Conveniencia emitido según este Contrato. Los Cheques de Conveniencia solo se pueden emitir en dólares estadounidenses. Además, el Banco no estará obligado a pagar un Cheque de Conveniencia si dicho pago excederá el límite de crédito del Titular de la Tarjeta o si la cuenta del Titular de la Tarjeta no está al corriente de pago. Un Cheque de Conveniencia no se puede utilizar para efectuar un pago a su Cuenta de Titular de la Tarjeta.
 4. Los Titulares de la Tarjeta que también sean clientes elegibles con cuenta de cheques pueden optar por utilizar su Cuenta de Titular de la tarjeta para suministrar Protección contra Sobregiro a una o más cuentas de cheques que califiquen. Si usted ha seleccionado utilizar su Cuenta de Titular de Tarjeta para suministrar Protección contra Sobregiro, se realizarán Adelantos de Efectivo automáticos de la Cuenta de la Tarjeta de Crédito para cubrir sobregiros en las cuentas de cheques designadas. La presentación de un cheque firmado por cualquier persona autorizada para emitir cheques de cualquier cuenta de cheques para la cual usted ha elegido la Protección contra Sobregiro o la aplicación de cualquier otro cargo a las cuentas de cheques que excedan el saldo de las cuentas de cheques, constituyen una autorización para un Adelanto de Efectivo realizado según este Contrato. Queda, a nuestro exclusivo criterio, la determinación de si adelantar fondos a las cuentas de cheques en la cantidad necesaria para cubrir cada monto del sobregiro, hasta el Límite del Adelanto de Efectivo establecido, para pagar cheques, giros y cualquier otro cargo cuando no haya un saldo suficiente en las cuentas de cheques al momento que esos cheques, giros o cargos se presenten o se hagan. El Banco puede negarse a autorizar un Adelanto de Efectivo vinculado a la Protección contra Sobregiro si la Cuenta del Titular de la Tarjeta no está vigente o si el Adelanto de Efectivo supera el Límite del Adelanto de Efectivo. El Banco no será responsable de ninguna partida devuelta o de ningún cargo por fondos insuficientes. Los términos y condiciones que rigen sus cuentas de cheques y los cargos (incluidos los cargos por Protección contra Sobregiro) asociados con sus cuentas de cheques están incluidos en el Contrato de Servicios Bancarios y en la Guía de Precios de Servicios Financieros que se incorporan al presente documento por referencia.
 5. El Titular de la Tarjeta de crédito no deberá usar la Tarjeta, los Cheques de Conveniencia o la Protección contra Sobregiro si dicho uso hace que la deuda del Titular de la Tarjeta con el Banco sea mayor que el límite de crédito establecido ocasionalmente por el Banco.

6. A solicitud, el Titular de la Tarjeta puede transferir saldos pendientes de otras tarjetas de crédito a la Tarjeta ("Transferencia de Saldo"). El Titular de la Tarjeta tiene 10 días a partir de la fecha de apertura de la Cuenta, para llamar al Banco al 1-800-476-4228 y cancelar toda Transferencia de Saldo. El tiempo de procesamiento de la Transferencia de Saldo puede variar, de manera que continúe pagando el monto mínimo adeudado hasta que el monto de la Transferencia de Saldo realizada por su(s) acreedor(es) aparezca en el estado de cuenta. Todas las Transferencias de Saldo aparecerán en la Cuenta del Titular de la Tarjeta como una Compra, ya que las Transferencias de Saldo se consideran parte del saldo pendiente desde la fecha de la transferencia. El Banco puede cobrar un cargo por Transferencia de Saldo. Consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas para conocer el cargo por Transferencia de Saldo correspondiente.
7. El Banco, a su exclusivo criterio, puede aumentar ocasionalmente el límite de crédito del titular de la tarjeta.
8. El Banco puede, en cualquier momento, reducir el límite de crédito del titular de la tarjeta si considera que el pago de la deuda está en riesgo o que la capacidad del cliente está disminuida.
9. El Banco puede cobrar un cargo anual a la cuenta del Titular de la Tarjeta, de forma anticipada, sea que la Tarjeta se haya usado o no para obtener crédito. El monto del cargo anual se especificará de manera periódica, mediante un aviso o una declaración que el Banco enviará al Titular de la Tarjeta.
10. El Titular de la Tarjeta será responsable del cargo anual y de todo crédito obtenido (mediante Compras, Adelantos de Efectivo o de cualquier otra forma) a través del uso autorizado de la Tarjeta o los Cheques de Conveniencia, por parte de cualquier persona. Puede encontrar más información sobre el cargo anual en la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye con este correo.
11. Las siguientes transacciones se consideran Adelantos de Efectivo: solicitar efectivo en persona en cualquier banco, hacer una transacción de crédito en cajeros automáticos de la red, hacer una transacción de crédito a través de Banca por Internet, financiar una transferencia electrónica, adquirir giros postales, cheques de viajero, números de lotería, hacer apuestas o adquirir fichas de casino; extender un Cheque de Conveniencia; realizar una transacción de crédito mediante BB&T Phone24; o utilizar la Protección contra Sobregiro. No se cobrará el cargo por Adelanto de Efectivo en Adelantos de Efectivo que se hagan en relación a la Protección contra Sobregiro. Se pueden aplicar cargos por otros tipos de adelantos de efectivo, según lo que se detalla en el párrafo 8(d) de la Divulgación sobre Veracidad en los Préstamos. Al momento de obtener cada Adelanto de Efectivo (que no sea en un cajero automático) o al momento de hacer cada compra o transacción de crédito, el Titular de la Tarjeta, o su usuario autorizado, deberá firmar un recibo de Adelanto de Efectivo o recibo de compra, según sea el caso, como prueba de la transacción. La palabra "recibo" incluye un giro o cualquier otro instrumento que compruebe la transacción. El Titular de la Tarjeta debe recibir una copia de cada recibo que haya firmado; sin embargo, dicha copia no se entregará si el Titular de la Tarjeta extiende un Cheque de Conveniencia, emite cheques personales que provoquen el uso de la Protección contra Sobregiro o realice o reciba una transacción de crédito en un cajero automático o a través de Banca por Internet o Phone24. El Banco, según su exclusivo criterio, establecerá el límite global de Adelanto de Efectivo y el límite diario de Efectivo.
12. Si una Tarjeta o un Cheque de Conveniencia se extravía o lo roban, el Titular de la Tarjeta deberá notificar de inmediato al Banco, apenas tenga conocimiento de dicha pérdida o robo. Para ello, debe llamar al 1-800-476-4228. El Titular de la Tarjeta deberá cooperar con el Banco en sus intentos de recuperar pérdidas

sufridas por el Banco como resultado de la acción de usuarios no autorizados y deberá cooperar en la acción legal contra dichas personas. Puede encontrar más información sobre los procedimientos para Tarjetas o Cheques de Conveniencia extraviados o robados en el párrafo 11 de la Divulgación sobre Veracidad en los Préstamos y los párrafos 1-2 de la Divulgación sobre la Regulación E.

13. El Banco no tendrá ningún tipo de responsabilidad si cualquier Comercio o banco se niega a aceptar la Tarjeta o los Cheques de Conveniencia y el Banco no será, ni deberá considerársele, una parte en ninguna compra u otra transacción entre el Titular de la Tarjeta (u otro usuario de la Tarjeta) y un Comercio, aunque el Banco pueda verse obligado a efectuar un desembolso directamente a dicho Comercio. No se harán reembolsos de efectivo al Titular de la Tarjeta, ni este deberá aceptarlos, con respecto a los ajustes por compras o devoluciones de bienes o servicios. Todo ajuste, devolución o reembolso por ese motivo se realizará solo mediante un crédito a la cuenta del Titular de la Tarjeta y la autorización del Banco mediante el correspondiente recibo de crédito.
14. Si un Comercio divulga una política de “no devoluciones”, “no reembolsos”, “tal como son”, etc., usted deberá acatar dicha política cuando use su Cuenta para comprar bienes o servicios de dicho Comercio. Del mismo modo, si usted utiliza su Cuenta para hacer reservas de viajes o alojamiento, estará sujeto a la política de cancelaciones de ese Comercio.
15. Si autoriza a un Comercio a cobrar un cargo en su Cuenta por transacciones periódicas sin la presentación de su tarjeta, usted acepta notificar al Comercio cuando suspenda la transacción, si la Cuenta fue cerrada o si le hemos asignado un nuevo número de Cuenta.
16. Esta Cuenta solo se puede utilizar para fines lícitos. El Banco, a su exclusivo criterio, puede bloquear toda transacción que se considere ilícita o riesgosa. No seremos responsables si usted participa de una transacción ilícita.
17. El Banco le cobrará mensualmente al Titular de la Tarjeta, en una fecha especificada por el Banco, los montos adeudados por el uso de la Tarjeta, los Cheques de Conveniencia o la Protección contra Sobregiro. Al recibir el estado de cuenta, el Titular de la Tarjeta debe examinarlo y notificar de inmediato al Banco sobre cualquier cargo o partida que el Titular de la Tarjeta considere que es un error o esté sujeto a litigio. Todo cargo o partida que no se notifique al Banco en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de facturación, se considerará correcto de manera concluyente.
18. Si no está de acuerdo con una transacción en su estado de cuenta o tiene un litigio con el Comercio como resultado de la transacción, usted acepta proporcionar la información o asistencia que le solicitamos. Además, usted acepta pagarnos por cualquier pérdida resultante, salvo que la ley aplicable nos prohíba hacerlo responsable de una pérdida nuestra. Las transacciones realizadas con el dinero obtenido por un Adelanto de Efectivo no están cubiertas por este párrafo.
19. No obstante cualquier disposición en contrario en el presente documento, en caso de que el Titular de la Tarjeta no efectúe un pago en su fecha de vencimiento, (b) la falta de pago por parte del Titular de la Tarjeta según una disposición de este Contrato o cualquier otro contrato que el Prestatario pueda tener con la Tarjeta Bancaria o uno de sus bancos afiliados (c) el fallecimiento o insolvencia del Titular de la Tarjeta, o si realiza una cesión a beneficio de sus acreedores, (d) una petición presentada o cualquier otro proceso emprendido de conformidad con la Ley Federal de Bancarrota o un estatuto estatal de insolvencia presentado por el Titular de la Tarjeta o en su contra, o (e) la designación de un administrador judicial, o un proceso u orden de incautación, gravamen o embargo contra el Titular de la Tarjeta o cualquier propiedad, bienes o ingreso del Titular de la Tarjeta, (f) o en caso de que el Banco se considere a

sí mismo, o la deuda, expuestos o considera que la posibilidad de pago o la capacidad del cliente esté disminuida, (g) o si uno de los abajo firmantes o un Deudor no suministran información al Banco que sea suficiente para verificar la identidad del abajo firmante o el Deudor según lo establecido por la Ley Patriota de los Estados Unidos, a discreción del Banco, todos los montos adeudados por el Titular de la Tarjeta al Banco deberán ser abonados de inmediato y en ese caso el Titular de la Tarjeta acepta pagar todos los costos del cobro que permita la ley aplicable, incluidos los honorarios razonables de abogados, incurridos por el Banco con relación a dicha situación.

20. Si el Titular de la Tarjeta elige pagar menos del total del Saldo Nuevo que aparece en el estado de cuenta periódico mensual del Titular de la Tarjeta, se requiere un pago mínimo total para cada ciclo de facturación. El pago mínimo total se calcula como (1) el 3% de su Saldo Nuevo total, pero que no sea inferior a \$25.00; o (2) el 3% de su Saldo Nuevo total más el monto total que supere el límite de crédito, incluido cualquier monto vencido.
21. El Titular de la Tarjeta acepta efectuar al menos el pago periódico mínimo a la fecha de vencimiento, según lo indicado en el estado de cuenta periódico mensual provisto por el Banco. El Banco puede negar la disponibilidad de crédito hasta que se haya efectuado el pago de la partida presentada. Si el Titular de la Tarjeta se atrasa en hacer el pago, el Banco puede, a su exclusivo criterio, cobrar cargos por pago atrasado según lo estipulado en el párrafo 8 (b) de la Divulgación sobre Veracidad en los Préstamos, además de los intereses que el Titular de la Tarjeta adeude según este Contrato.
22. El Banco aplicará su pago en el siguiente orden: Intereses, Cargos y saldos de la tasa de interés anual más alta a la más baja.
23. Todo aviso exigido por este Contrato, por ley o que el Banco desee comunicar, se considerará como hecho si se envía de forma electrónica a través de BB&T OnLine® o por el correo postal de Estados Unidos, franqueo prepago, al Titular de la Tarjeta a su última dirección conocida según los registros del Banco.
24. **Transacciones y Cargos en el Extranjero:** Visa o MasterCard International convertirá a dólares estadounidenses cualquier cargo o crédito en su Cuenta en una moneda que no sean dólares estadounidenses. La tasa de cambio se determinará según las regulaciones de Visa o MasterCard. La tasa de cambio puede ser distinta a la vigente en la fecha de su transacción. En la actualidad, Visa y MasterCard utilizan una tasa de cambio de moneda de: (1) una tasa del mercado mayorista o (2) una tasa fijada por el gobierno. Visa y MasterCard utilizan, según sus respectivas regulaciones, la tasa vigente en (1) la fecha en que se procesa la transacción o (2) el día previo a la fecha en que se procesa la transacción. El Banco puede cobrar un cargo a las transacciones en el extranjero para las transacciones que se efectúan o procesan fuera de los Estados Unidos, según se estipula en el párrafo 8(e) de la Divulgación sobre Veracidad en los Préstamos.
25. El Banco puede cambiar los términos de este Contrato en cualquier momento. Los nuevos términos se aplicarán a Compras y Adelantos de Efectivo nuevos y cualquier saldo adeudado e **INTERESES** acumulados al momento en que el cambio sea efectivo. Le notificaremos del cambio según lo establezca la ley.
26. **Cuentas en Litigio:** el Banco no está obligado a aceptar ningún cheque, giro postal u otro instrumento de pago marcado como "pago total" en una cuenta en litigio, saldo de un préstamo, cargo o gasto adeudado, y el Banco se reserva expresamente el derecho de rechazar todos esos instrumentos de pago. Todas las comunicaciones relacionadas con montos en litigio adeudados, que incluyen a modo enunciativo pero no limitativo instrumentos de pago entregados en buena fe como cancelación

total de un monto adeudado, se deben enviar a la siguiente dirección:

Disputed Accounts Bankcard Disputed Payments

P.O. Box 200

Wilson, NC 27894-0200

Si el Titular de la Tarjeta no envía ninguna comunicación, cheque, giro postal u otro instrumento de pago que pretenda saldar la totalidad de un monto adeudado en litigio según el presente documento, a la dirección que se detalla anteriormente, la obligación antes mencionada estará impaga y se considerará que no se ha actuado de buena fe, incluso si el Banco procesa sin proponérselo dicho instrumento de pago.

27. **Precisión de la Información Crediticia:** el Banco, de forma regular y en el curso normal de sus actividades, informa acerca de su experiencia crediticia con sus clientes a las agencias de crédito más importantes. Si usted cree que la información presentada sobre el historial de crédito de su(s) Cuenta(s) no es precisa, notifíquenos a la siguiente dirección: BB&T Loan Services, P.O. Box 2306, Wilson, North Carolina 27894-2306. Incluya su nombre, dirección, Número de Seguro Social, número de cuenta y una explicación específica sobre la información que según usted no es precisa.
28. **Aviso de Presentación de Información Negativa:** podemos presentar información acerca de su cuenta ante las agencias de crédito. Los pagos atrasados, la falta de pago u otras omisiones en su cuenta pueden verse reflejados en su informe de crédito.
29. **Información Importante para:**
- Residentes de California: la persona solicitante, si está casada, puede solicitar una cuenta por separado. Después de la aprobación del crédito, cada solicitante tendrá el derecho de utilizar esta cuenta hasta el límite de crédito establecido por el acreedor y cada solicitante puede ser responsable por todos los montos de crédito extendidos mediante esta cuenta a cada solicitante conjunto.
- Residentes de Nueva York y Vermont: podremos obtener, en cualquier momento, sus informes de crédito por cualquier motivo legítimo relacionado con la cuenta o la solicitud de una cuenta, que incluyen a modo enunciativo pero no limitativo, la revisión, la modificación, la renovación y el cobro de su cuenta. A pedido suyo, se le notificará si dicho informe fue solicitado. Si así fuera, se le entregará el nombre y la dirección de la agencia de informes de crédito que entregó el informe. Los residentes de Nueva York pueden comunicarse con el departamento estatal de servicios bancarios para obtener una lista comparativa de tasas, cargos y períodos de gracia de las tarjetas de crédito. New York State Banking Department: 1-800-518-8866.
- Residentes de Ohio: las leyes antidiscriminación de Ohio exigen que todos los acreedores asignen la disponibilidad de crédito de forma igualitaria a todos los clientes solventes y que las agencias de informes de crédito mantengan historiales de crédito separados para cada persona, según se solicite. La Comisión de Derechos Civiles de Ohio supervisa el cumplimiento de esta ley.
- Residentes de Utah: según lo estipulado por la ley de Utah, por el presente documento usted queda notificado de que si usted no cumple con los términos de su obligación crediticia, podremos enviar un informe de crédito negativo que refleje su historial de crédito a una agencia de informes de crédito.
- Residentes Casados de Wisconsin: ninguna disposición de un contrato de bienes gananciales, una declaración unilateral o una orden judicial que se aplique a los bienes gananciales afectará de forma adversa los intereses de un acreedor, salvo que antes de que el crédito sea otorgado el acreedor reciba una copia del contrato, la declaración o la orden judicial o tenga conocimiento real de la disposición.

30. **Ley Aplicable:** este Contrato y mi Cuenta se regirán por las leyes de los Estados Unidos y, hasta el máximo alcance aplicable, las leyes del Estado de Georgia, independientemente del lugar donde el Titular de la Tarjeta resida o utilice la Cuenta.

Arbitraje y Litigios

31. **Divulgación sobre Arbitraje:** al solicitar una Tarjeta, el Titular de la Tarjeta acepta que si surge un litigio de cualquier índole con respecto a este Contrato o la solicitud de una Tarjeta por parte del Titular de la Tarjeta, el Titular de la Tarjeta o el Banco pueden decidir que ese litigio se resuelva mediante arbitraje vinculante, según se manifiesta en la Cláusula de Arbitraje que se encuentra a continuación. Si se elige el arbitraje, se realizará conforme a las normas aplicables para los arbitrajes entre consumidores de la American Arbitration Association, JAMS o el National Arbitration Forum. Si el Titular de la Tarjeta tiene alguna consulta con respecto a esas organizaciones o desea obtener una copia de sus disposiciones y normativas, puede llamar a los siguientes números o visitar los siguientes sitios web:

American Arbitration Association
335 Madison Avenue, Floor 10
New York, New York 10017-4605
Teléfono: (212) 716-5800
Fax: (212) 716-5905

Correo electrónico: Websitemail@adr.org

Sitio web: www.adr.org

JAMS Atlanta

235 Peachtree St., N.E.

600 North Tower

Atlanta, GA 30303

Teléfono: (404) 588-0900

Fax: (404) 588-0905

Correo electrónico: jams.atlanta@mindspring.com

Sitio web: www.jamsadr.com

National Arbitration Forum

P.O. Box 50191

Minneapolis, MN 55405-0191

Teléfono: (877) 655-7755

Correo electrónico : info@arb-forum.com Sitio web: www.arbitration-forum.com
SI CUALQUIERA DE LAS PARTES ELIGE EL ARBITRAJE PARA RESOLVER UN LITIGIO O UNA CONTROVERSI SOBRE UN RECLAMO, NI EL TITULAR DE LA TARJETA NI EL BANCO TENDRÁN EL DERECHO DE LITIGAR ESE RECLAMO ANTE UN TRIBUNAL NI EXIGIR QUE UN JURADO DECIDA SOBRE ESE RECLAMO NI PARTICIPAR EN LA FASE DE PRUEBAS PREVIA AL ARBITRAJE, SALVO LO ESTIPULADO POR LAS NORMAS DE ARBITRAJE APLICABLES O ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE. ASIMISMO, EL TITULAR DE LA TARJETA NO TENDRÁ EL DERECHO DE PARTICIPAR COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DE CUALQUIER DEMANDA COLECTIVA O ARBITRAJE COLECTIVO CON RESPECTO A CUALQUIER RECLAMO SUJETO A ARBITRAJE, DE ACUERDO CON ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE. EN GENERAL, EL LAUDO ARBITRAL SERÁ DEFINITIVO Y VINCULANTE. TAMBIÉN ES POSIBLE QUE OTROS DERECHOS QUE EL TITULAR DE LA TARJETA TENDRÍA SI ACUDIERA ANTE UN TRIBUNAL NO ESTÉN DISPONIBLES EN EL ARBITRAJE. ES IMPORTANTE QUE EL TITULAR DE LA TARJETA LEA DETENIDAMENTE LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE EN SU TOTALIDAD.

Cláusula de Arbitraje: esta Cláusula de Arbitraje establece las circunstancias y los procedimientos por los cuales un Reclamo o Reclamos (según se define a continuación) pueden resolverse mediante arbitraje, en lugar de ante un tribunal.

Según se utiliza en esta Cláusula de Arbitraje, los términos “Reclamo” o “Reclamos” hacen referencia a cualquier reclamo, litigio o controversia entre el Titular de la Tarjeta y el Banco que surja o se relacione con este Contrato o de las relaciones que resulten de este Contrato, como la validez y el alcance de esta Cláusula de Arbitraje o el Contrato. “Reclamo” o “Reclamos” incluyen reclamos de cualquier índole y naturaleza entre el Titular de la Tarjeta y el Banco, que incluyen a modo enunciativo pero no limitativo, reclamos iniciales, contrademandas, demandas en contra de la coparte y reclamos contra terceros, y reclamos en función de contratos, hechos ilícitos, fraude y otros hechos ilícitos intencionales, constituciones, estatutos, regulaciones, derecho consuetudinario y de equidad (incluso cualquier reclamo de una medida cautelar o declaratoria). El término “Reclamo” o “Reclamos” tiene el significado más amplio posible e incluye, a modo de ejemplo, en forma enunciativa pero no limitativa, todo reclamo, litigio o controversia entre el Titular de la Tarjeta y el Banco que surja o se relacione con (a) la cuenta de la tarjeta de crédito (“Cuenta”) creada por el Contrato o los saldos de la Cuenta; (b) los bienes o servicios (como seguros o contratos de servicios extendidos, si existieran) cobrados a la Cuenta; (c) publicidades, promociones o declaraciones orales o escritas relacionadas con la Cuenta, bienes o servicios financiados por la Cuenta o los términos de financiamiento; (d) su solicitud de Cuenta; y (e) la preparación o el mantenimiento de la Cuenta y el cobro de los montos adeudados por el Titular de la Tarjeta al Banco. Según la elección del Titular de la Tarjeta o el Banco, cualquier Reclamo entre el Titular de la Tarjeta y el Banco deberá resolverse mediante un arbitraje vinculante de acuerdo con esta Cláusula de Arbitraje o las normas aplicables de la American Arbitration Association, JAMS o el National Arbitration Forum que estén vigentes al momento de la presentación del Reclamo. El Titular de la Tarjeta puede elegir una de estas organizaciones para actuar como administrador del arbitraje (a) si usted inicia un arbitraje en contra nuestra o (b) si el Titular de la Tarjeta o el Banco impone el arbitraje de un Reclamo que la otra parte había presentado ante el tribunal. Además, si el Banco inicia un arbitraje contra el Titular de la Tarjeta, el Banco le enviará una notificación por escrito y le dará 20 días para elegir una de estas organizaciones que actuará como administrador del arbitraje. Si no elige un administrador del arbitraje en un plazo de 20 días, el Banco elegirá uno. En todos los casos, el árbitro elegido deberá ser abogado con más de 10 años de experiencia o un juez jubilado. Si, por cualquier motivo, la organización de arbitraje seleccionada no puede actuar como administrador del arbitraje, tendrá 20 días para elegir otro administrador de la lista anterior. Si no elige un administrador en un plazo de 20 días, elegiremos uno. En todos los casos, con respecto a los Reclamos que abarca la Cláusula de Arbitraje, una parte que haya presentado un Reclamo para un juicio ante los tribunales puede elegir el arbitraje con respecto a cualquier Reclamo que sea presentado posteriormente en ese juicio por cualquier otra parte o partes. El Banco acepta que no podrá elegir el arbitraje para un Reclamo individual que el Titular de la Tarjeta presenta ante el Banco en un tribunal de reclamos menores o un tribunal equivalente del estado del Titular de la Tarjeta, si existiera. Si embargo, si el Reclamo se transfiere o se apela ante otro tribunal, el Banco se reserva el derecho de elegir el arbitraje.

El árbitro o los árbitros no tendrán autoridad sobre reclamos presentados ante arbitraje por una acción colectiva. Asimismo, un arbitraje solo puede decidir sobre el reclamo del Banco o del Titular de la Tarjeta y no podrá consolidar ni sumar los reclamos de otras personas que tengan reclamos similares. Toda audiencia de arbitraje en persona a la que el Titular de la Tarjeta deba asistir se llevará a cabo en el lugar provisto por las normas aplicables de la organización elegida como administradora del arbitraje. A solicitud del Banco o del Titular de la Tarjeta, o a

exclusivo criterio del árbitro, de acuerdo con la naturaleza del arbitraje, el árbitro puede solicitar la presentación de documentos y otra información. El árbitro tendrá la autoridad de otorgar los recursos que estén disponibles para el Titular de la Tarjeta conforme a las leyes federales, estatales o locales aplicables.

El Titular de la Tarjeta deberá pagar los cargos por presentación y audiencia exigidos por las normas aplicables de la organización elegida como administradora del arbitraje. A solicitud del Titular de la Tarjeta, el Banco pagará por adelantado los primeros \$500 de los cargos por presentación y audiencia por cualquier Reclamo que el Titular de la Tarjeta presente contra el Banco. El árbitro decidirá si, en última instancia, el Banco o el Titular de la Tarjeta será responsable de pagar los cargos relacionados con el arbitraje. Salvo que se contradiga a la ley aplicable, cada parte se hará cargo de los gastos de sus respectivos abogados, expertos y testigos, independientemente de la parte que gane el arbitraje.

Esta Cláusula de Arbitraje está redactada conforme a una transacción asociada con el comercio interestatal y se regirá por la Ley Federal de Arbitraje ("FAA"), el Código de Estados Unidos, título 9, secciones 1-16. De acuerdo con la disposición de elección de ley aplicable de este Contrato, el árbitro o los árbitros aplicarán la ley sustantiva aplicable del Estado de Georgia. La sentencia sobre el laudo arbitral puede presentarse ante cualquier tribunal que tenga jurisdicción. Esta Cláusula de Arbitraje continuará vigente después del pago de las obligaciones del Titular de la Tarjeta según este Contrato, de la finalización de este Contrato o la finalización del uso de cualquiera de las Tarjetas. Si una parte de esta Cláusula de Arbitraje se considera inválida o inaplicable de acuerdo con una ley o estatuto que cumpla con la FAA, no invalidará las partes restantes de esta Cláusula de Arbitraje o el Contrato. En el caso de un conflicto o inconsistencia entre esta Cláusula de Arbitraje y las normas de arbitraje aplicables de la organización elegida como administradora de arbitraje, prevalecerá esta Cláusula de Arbitraje.

DIVULGACIÓN SOBRE VERACIDAD EN LOS PRÉSTAMOS Y CÁLCULOS DE LAS TASAS DE PORCENTAJE ANUAL/CARGOS

Branch Banking and Trust Company (en adelante, "nosotros" y "nuestro") emite la siguiente Divulgación sobre Veracidad en los Préstamos ante el Titular de la Tarjeta (en adelante, "usted" y "su"). Usted acepta que las tasas, los cargos y los métodos de cálculo y pago relacionados con el uso de la Tarjeta son los siguientes:

1. Cálculo de INTERESES para Compras (Diario):

(a) No se cobran **INTERESES** sobre la Compra si el Saldo Nuevo total tal como se detalla en su estado de cuenta periódico mensual se paga por completo en un plazo de 25 días de la fecha del estado. Se cobran **INTERESES** por Transferencias de Saldo a partir de la fecha de la transferencia.

(b) Cuando no se realiza el pago completo del Saldo Nuevo total en un plazo de 25 días (o cuando el Saldo Nuevo incluya Transferencias de Saldo), se cobrarán **INTERESES** en el saldo de su Compra. Calculamos los **INTERESES** sobre esta parte de su Cuenta mediante la aplicación de la tasa periódica diaria sobre el saldo inicial diario de las Compras más todas las Compras nuevas y cargos (que no sean cargos por Adelanto de Efectivo) y menos los pagos o créditos. Para calcular el saldo diario de las Compras, tomamos el saldo de Compra inicial de su cuenta cada día, sumamos todas las Compras nuevas, cargos (que no sean cargos por Adelanto de Efectivo) y los **INTERESES** del saldo del día en curso, y le restamos los pagos o créditos. Esto nos da el saldo diario. Una Compra que aparezca en su estado de cuenta se considera una parte del saldo pendiente desde la fecha de la transacción o, si aparece en el siguiente ciclo de facturación, entonces, desde el

primer día del siguiente ciclo de facturación. (c) Consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL**. La tasa periódica diaria es la tasa de porcentaje anual dividida por 365.

2. **Cálculo de INTERESES para Adelantos de Efectivo (Diario):**

(a) Se cobrarán **INTERESES** por cada día que tenga el Adelanto de Efectivo. (b) El monto, que quedará sujeto a los **INTERESES**, es el saldo diario de sus Adelantos de Efectivo durante el ciclo de facturación. Calculamos los **INTERESES** sobre esta parte de su Cuenta mediante la aplicación de la tasa periódica diaria sobre el saldo inicial diario de los Adelantos de Efectivo más todos los Adelantos de Efectivo nuevos y los cargos por Adelantos de Efectivo y menos los pagos o créditos. Para calcular el saldo diario de los Adelantos de Efectivo, tomamos el saldo del Adelanto de Efectivo inicial de su cuenta cada día, sumamos todos los Adelantos de Efectivo nuevos, los cargos por Adelanto de Efectivo y los **INTERESES** del saldo del día en curso, y le restamos los pagos o créditos. Esto nos da el saldo diario. Un Adelanto de Efectivo en su estado de cuenta se considera una parte del saldo pendiente desde la fecha de la transacción o, si aparece en el siguiente ciclo de facturación, entonces, desde el primer día del siguiente ciclo de facturación. (c) Consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL**. La tasa periódica diaria es la tasa de porcentaje anual dividida por 365.

3. **Cálculo de INTERESES con Tasa Especial (Diario):**

(a) Si en algún momento tenemos ofertas de tasas periódicas especiales, la identificaremos por separado en su estado de cuenta mensual y allí detallaremos por separado el saldo al cual se aplican las ofertas especiales. Estos saldos separados y los **INTERESES** periódicos relacionados se calcularán de la misma forma que se describe con anterioridad para las transacciones del ciclo en curso o pasado, según corresponda.

(b) Las ofertas de tasas especiales se pueden aplicar a cheques de conveniencia especiales. Si así fuera, se emitirán los cheques de conveniencia especiales y, si fueran utilizados, aparecerán en la cuenta como Compras, con los **INTERESES** cobrados desde la fecha de la transacción.

(c) Cuando una oferta de tasa especial finaliza, se aplicarán las tasas de interés anuales de acuerdo con el 1(c) y/o 2(c).

(d) Si corresponde, consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL** introductoria especial. La tasa periódica diaria introductoria especial es la tasa de porcentaje anual especial dividida por 365.

4. **Cálculo de INTERESES para Compras (Mensual):**

(a) No se cobran **INTERESES** sobre la Compra si el Saldo Nuevo total tal como se detalla en su estado de cuenta periódico mensual se paga por completo en un plazo de 25 días de la fecha del estado. Se cobran **INTERESES** por Transferencias de Saldo a partir de la fecha de la transferencia.

(b) Cuando no se realiza el pago completo del Saldo Nuevo total en un plazo de 25 días (o cuando incluya Transferencias de Saldo), se cobrarán **INTERESES** en el saldo de su Compra. Calculamos los **INTERESES** sobre esta parte de su Cuenta mediante la aplicación de la tasa periódica mensual al Saldo de Compra Diario Promedio. Para calcular el Saldo de Compra Diario Promedio, tomamos el saldo de Compra inicial de su cuenta cada día, sumamos todas las Compras nuevas, cargos (incluso las Transferencias de Saldo) y los Cargos (salvo los cargos por Adelanto de Efectivo) y restamos los pagos o créditos. Esto produce el saldo de Compra diario. Luego, añadimos los saldos de Compra diarios para cada

día en el ciclo de facturación y dividimos el total por la cantidad de días en el ciclo de facturación. Esto produce el Saldo de Compra Diario Promedio. Una Compra que aparezca en su estado de cuenta se considera una parte del saldo pendiente desde la fecha de la transacción o, si aparece en el siguiente ciclo de facturación, entonces, desde el primer día del siguiente ciclo de facturación. (c) Consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL**. La tasa periódica mensual es 1/12 de la tasa de porcentaje anual.

5. Cálculo de INTERESES para Adelantos de Efectivo (Mensual):

(a) Se cobrarán **INTERESES** por cada día que tenga el Adelanto de Efectivo.
(b) El monto, que quedará sujeto a los **INTERESES**, es el Saldo del Adelanto en Efectivo. Calculamos los **INTERESES** sobre esta parte de su Cuenta mediante la aplicación de la tasa periódica mensual al Saldo del Adelanto en Efectivo Mensual Promedio. Para determinar el Saldo del Adelanto en Efectivo Diario Promedio de una cuenta (incluso las transacciones en curso), tomamos los Saldos del Adelanto de Efectivo iniciales de la cuenta cada día, sumamos todos los Adelantos de Efectivo nuevos, los cargos por Adelanto de Efectivo y le restamos los pagos o créditos. Esto genera el saldo de Adelantos de Efectivo diario. Luego, agregamos los saldos diarios para cada día en el ciclo de facturación y dividimos el total por la cantidad de días en el ciclo de facturación. Esto genera el saldo del Adelanto de Efectivo diario promedio. Un Adelanto de Efectivo en su estado de cuenta se considera una parte del saldo pendiente desde la fecha de la transacción o, si aparece en el siguiente ciclo de facturación, entonces, desde el primer día del siguiente ciclo de facturación.
(c) Consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL**. La tasa periódica mensual es 1/12 de la tasa de porcentaje anual.

6. Cálculo de INTERESES con Tasa Especial (Mensual):

(a) Si en algún momento tenemos ofertas de tasas periódicas especiales, la identificaremos por separado en su estado de cuenta mensual y allí detallaremos por separado el saldo al cual se aplican las ofertas especiales. Estos saldos separados y los **INTERESES** periódicos relacionados se calcularán de la misma forma que se describe con anterioridad para las transacciones del ciclo en curso o pasado, según corresponda.
(b) Las ofertas de tasas especiales se pueden aplicar a cheques de conveniencia especiales. Si así fuera, se emitirán los cheques de conveniencia especiales y, si fueran utilizados, aparecerán en la cuenta como Compras, con los **INTERESES** cobrados desde la fecha de la transacción.
(c) Cuando una oferta de tasa especial finaliza, se aplicarán las tasas de interés anuales de acuerdo con el 1 (c) y/o 2(c).
(d) Si corresponde, consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer la **TASA DE INTERÉS ANUAL** introductoria especial. La tasa periódica mensual introductoria especial es 1/12 de la tasa de porcentaje anual especial.

7. INTERESES mínimos: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo mínimo por INTERESES.

8. Cargos: estos cargos estarán sujetos a los **INTERESES** correspondientes según se estipula en los párrafos 1 y 2 que se encuentran más arriba.

(a) Cargo anual: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo anual.

- (b) Cargo por pago atrasado: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por pago atrasado.
- (c) Cargo por transferencia de saldo: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por transferencia de saldo.
- (d) Cargo por adelanto de efectivo: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por adelanto de efectivo.
- (e) Cargo por transacción en el extranjero: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por transacción en el extranjero.
- (f) Cargo por pago devuelto: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por pago devuelto.
- (g) Cargo por copia del estado de cuenta: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por copia del estado de cuenta.
- (h) Cargo por servicio acelerado solicitado por el cliente: consulte la Divulgación de Apertura de Cuentas que se incluye en este correo como referencia para conocer el cargo por servicio acelerado solicitado por el cliente.
9. No retenemos derecho prendario sobre ninguna propiedad comprada con su Tarjeta.
10. Si así lo decidimos, podemos permitirle que omita o pague por anticipado su pago mensual. Esto significa que tal vez no le exijan un pago mensual mínimo en el ciclo de facturación designado. Si acepta esta opción, tenga en cuenta que todos los Intereses y cargos aplicables, que se detallan con anterioridad, continuarán acumulándose y posiblemente la cuenta supere su límite.
11. No será responsable por el uso no autorizado de su Tarjeta o sus Cheques de Conveniencia si denuncia la pérdida, el robo o el uso no autorizado. Debe enviar una notificación escrita a Branch Banking and Trust Company, P.O. Box 698, Wilson, North Carolina 27894-0698. Puede hacer notificación verbal si llama al 1-800-476-4228. Se considera que una transacción no está autorizada si la inicia una persona que no sea el Titular de la Tarjeta sin su autorización real, implícita o presunta y el Titular de la tarjeta no recibe ningún beneficio por ella. Podemos realizar una investigación de su reclamo y podemos rechazarlo si llegamos a la conclusión razonable de que los hechos y las circunstancias no respaldan razonablemente un reclamo por uso no autorizado. Podemos solicitarle que proporcione una declaración escrita, una declaración jurada u otra información para respaldar su reclamo por uso no autorizado. Si no presenta información de respaldo en el plazo de tiempo solicitado o en un plazo razonable si la fecha no está estipulada, podemos rechazar su reclamo por uso no autorizado.

SUS DERECHOS DE FACTURACIÓN CONSERVE ESTE AVISO PARA USO FUTURO

Este aviso incluye información importante sobre sus derechos y nuestras responsabilidades según lo que establece la Ley de Facturación Imparcial de Crédito.

Qué hacer si cree haber encontrado un error en su estado de cuenta

Si piensa que existe un error en su estado de cuenta, escribanos a:

Atención al cliente

PO Box 30495

Tampa FL 33630-3495

En su carta, incluya la siguiente información:

- Información de la cuenta: su nombre y número de cuenta;
- La fecha en la que aparece la transacción en cuestión;
- Monto en dólares: el monto en dólares del supuesto error; y
- Descripción del Problema: si piensa que existe un error en su factura, describa lo que cree que está equivocado y por qué piensa que es un error.

Debe contactar con nosotros en un plazo de 60 días a partir de la aparición del error en su estado de cuenta.

Debe notificarnos los posibles errores por escrito. Puede llamarnos, pero si lo hace, no tenemos la obligación de investigar ningún posible error y tal vez tenga que pagar el monto en cuestión.

Mientras investigamos si hubo un error, afirmamos lo siguiente:

- No podemos intentar cobrar el monto en cuestión o denunciarlo como moroso por dicho monto.
- El cargo en cuestión puede permanecer en su estado de cuenta y tal vez continuemos cobrándole intereses sobre ese monto. Si determinamos que cometimos un error, no tendrá que pagar el monto en cuestión ni ningún interés o cargo relacionado con ese monto.
- Si bien no deberá pagar el monto en cuestión, es responsable por el pago del resto del saldo.
- Podemos aplicar un monto impago a su límite de crédito.

Sus Derechos y Nuestras Responsabilidades después de Recibir su Aviso por escrito

Debemos acusar recibo de su carta en un plazo de 30 días, salvo que hayamos corregido el error para entonces. En un plazo de 90 días, debemos corregir el error o explicarle por qué creemos que el estado de cuenta es correcto.

Tras recibir su carta, no podremos intentar cobrar un monto sobre el que tiene dudas o denunciarlo como moroso. Podemos continuar facturando el monto que pone en duda, con sus intereses, y podemos aplicar un monto impago a su límite de crédito. No tiene que pagar ningún monto dudoso mientras estemos investigando, pero sigue estando obligado a pagar las partes de su estado de cuenta que no están en duda.

Si descubrimos que cometimos un error en su estado de cuenta, no tendrá que pagar los intereses relacionados con el monto en cuestión. Si no cometimos un error, tendrá que pagar los intereses y tendrá que ponerse al día con los pagos no efectuados por el monto en cuestión. En cualquier caso, le enviaremos un estado de cuenta con el monto adeudado y su fecha de vencimiento.

Si no paga el monto que creemos que adeuda, podemos denunciarlo como moroso. Sin embargo, si nuestra explicación no le satisface y nos escribe en un plazo de diez días y nos indica que aún se niega a pagar, debemos indicar a la entidad ante la cual presentamos el informe que usted tiene una duda con respecto a su estado de cuenta. Además, debemos indicarle el nombre de la entidad ante la cual presentamos el informe. Cuando el problema finalmente se resuelva, debemos indicar a la entidad ante la cual presentamos el informe que el problema entre nosotros se resolvió.

Si no seguimos estas reglas, no podremos cobrar los primeros \$50 del monto sujeto a disputa, incluso si su estado de cuenta era correcto.

Sus Derechos si no está Satisfecho con las Compras de su Tarjeta de Crédito

Si no está satisfecho con los bienes o servicios que adquirió con su tarjeta de crédito e intentó corregir el problema de buena fe con el comercio, tiene derecho a no pagar el monto restante que adeuda de la compra.

Para ejercer este derecho, debe ocurrir lo siguiente:

1. La compra debe haber sido realizada en el estado donde tiene su domicilio o en un radio de 100 millas de su dirección de correo actual y el precio de compra no debe ser superior a \$50. (Nota: ninguno de estos requisitos es necesario si efectuó su compra por una publicidad que le enviamos por correo o si la compañía que le vendió los bienes o servicios es de nuestra propiedad).
2. Es necesario que haya utilizado su tarjeta de crédito para la compra. Las compras realizadas con adelantos de efectivo de un cajero automático o con un cheque con acceso a su cuenta de tarjeta de crédito no califican.
3. Es necesario que aún no haya realizado el pago completo de la compra.

Si reúne todos los requisitos anteriores y aún no está satisfecho con la compra, contáctenos por escrito a:

Atención al cliente
PO Box 30495
Tampa FL 33630-3495

Mientras realizamos la investigación, se aplican las mismas reglas al monto en litigio según lo detallado con anterioridad. Una vez que finalicemos nuestra investigación, le informaremos sobre nuestra decisión. En ese momento, si creemos que usted adeuda un monto y no lo paga, lo podemos denunciar como moroso.

SI HA ELEGIDO TENER UN ACCESO AUTOMATIZADO MEDIANTE CAJEROS AUTOMÁTICOS A SU TARJETA MASTERCARD O VISA, TAMBIÉN SE APLICARÁN EL SIGUIENTE CONTRATO Y LA SIGUIENTE DIVULGACIÓN. CONTRATO SOBRE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS Y DIVULGACIONES

Este Contrato rige las transferencias de fondos que se inician desde una terminal electrónica, por teléfono, computadora o cinta magnética con el fin de ordenar al Banco que debite o acredite su(s) cuenta(s) de consumidor. Este Contrato también incluye las divulgaciones que requiere la Ley Federal de Transferencias Electrónicas de Fondos y la Regulación E de la Junta de la Reserva Federal. Esta información se aplica solo a las transferencias electrónicas de fondos desde o hacia cuentas de depósito creadas principalmente para fines personales, familiares o domésticos.

1. **TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS.** Las transferencias electrónicas incluyen, a modo enunciativo pero no limitativo, transacciones con tarjetas de débito y cajeros automáticos, depósitos y pagos preautorizados, transferencias telefónicas, transferencias iniciadas a través de una computadora personal y transferencias iniciadas por terceros. Los ejemplos de transferencias iniciadas por terceros incluyen, a modo enunciativo pero no limitativo, conversiones electrónicas de cheques y cargos electrónicos por cheques devueltos. La conversión electrónica de cheques ocurre cuando usted autoriza a un tercero a debitar fondos de su cuenta utilizando información del cheque que le entrega al tercero. Esto puede ocurrir en el punto de venta, cuando usted envía un cheque por correo o cuando lo envía al centro de colección de remesas de un tercero. Además, algunos terceros pueden iniciar una transferencia electrónica de fondos para cobrar un cargo si su cheque se devuelve al tercero por fondos insuficientes. Su autorización para esas transferencias se puede dar de maneras diversas. En algunos casos, usted da la autorización cuando el tercero publica un aviso o le informa de otro modo acerca de su política.
2. **DISPOSITIVOS DE ACCESO.** Un Dispositivo de Acceso es una tarjeta o un código de identificación personal que proporciona acceso a una cuenta de depósito del consumidor, la cual se puede utilizar para iniciar transferencias electrónicas de fondos. Los Dispositivos de Acceso incluyen, a modo enunciativo pero no limitativo, su Tarjeta Automatizada para Cajero Automático BB&T 24 (Tarjeta de Cajero Automático),

la Tarjeta de Débito BB&T 24 (Tarjeta de Débito), el Número de Identificación Personal (PIN) y su Tarjeta de Crédito MasterCard o Visa * Cuando se utiliza para realizar transferencias electrónicas de fondos. Un cheque no es un Dispositivo de Acceso; sin embargo, las transferencias electrónicas de fondos iniciadas con la información obtenida de un cheque se rigen por este Contrato. Usted puede, de manera verbal o por otros medios autorizados, solicitar un Dispositivo de Acceso para realizar transferencias electrónicas de fondos desde o hacia sus cuentas de consumidor. Podemos negarnos a emitir un Dispositivo de Acceso a un cliente y podemos finalizar los privilegios del Dispositivo de Acceso, con o sin motivo o aviso, salvo que la ley disponga lo contrario.

3. **CONTRATOS APLICABLES.** Usted acepta realizar todas las transferencias electrónicas de fondos según este Contrato y Divulgaciones, todo contrato o divulgación por separado que se establece con respecto a la emisión de un Dispositivo de Acceso particular y todo contrato que rija sus cuentas. El pago de los adelantos de una línea de crédito iniciada de forma electrónica se regirá por los términos y condiciones del contrato aplicable que rija la línea de crédito. Remítase al Contrato de Servicios de Banca por Internet para conocer información adicional relacionada con transferencias electrónicas de fondos iniciadas desde una computadora personal.
4. **VERIFICACIÓN DE LA TRANSACCIÓN.** Los registros de transacciones emitidos con respecto a una transferencia electrónica de fondos quedarán sujetos a la verificación y el ajuste según las normas y regulaciones del Banco y la ley aplicable. De existir un conflicto entre un registro de transacciones y el registro del Banco, prevalecerá el registro del Banco.
5. **SOBREGIROS.** Usted acepta no realizar ninguna transacción para retirar más del límite diario correspondiente en un solo día, no generar un saldo inferior a cero en su cuenta de depósito ni generar en su línea de crédito un saldo pendiente que supere su límite de crédito. Podemos rechazar dichas transacciones; sin embargo, si pagamos el sobregiro o los fondos adelantados que exceden su límite de crédito, usted acepta pagar, a pedido, el monto en exceso que se retiró o se transfirió de forma indebida, junto con todos los cargos aplicables que se detallan en la Guía de Precios de Servicios Financieros o en el contrato que rija su cuenta.
Los sobregiros en su cuenta pueden generar adelantos de su plan de protección contra sobregiro. Toda partida que no se pueda cubrir con la protección contra sobregiro se considerará como una partida con fondos insuficientes y quedará sujeta a los cargos por fondos insuficientes.
6. **TRANSACCIONES EN EL PUNTO DE VENTA.** Si usa su Tarjeta de Cajero Automático o Tarjeta de Débito para comprar bienes o servicios e incluso las compras por Internet (transacciones en el Punto de Venta), usted nos autoriza a debitar su cuenta de depósito y acepta que su autorización puede producir un retiro inmediato de la cuenta, incluso cuando la transacción no aparezca en la cuenta hasta una fecha posterior. El Comercio puede intentar obtener una autorización previa para la transacción. El saldo disponible de su cuenta de depósito principal se reducirá de acuerdo con el monto de cualquier transacción para la cual el Comercio recibe nuestra autorización, incluso si nosotros aún no hemos recibido ni procesado la documentación que demuestra la transacción. La “retención” en su cuenta se liberará y se debitará su cuenta cuando nosotros hayamos aprobado la documentación que coincida con el monto de la transacción autorizada, o en tres (3) días hábiles, lo que ocurra primero. No somos responsables si no autorizamos

transferencias electrónicas de fondos o si no aceptamos cheques extendidos de su cuenta de cheques, mientras dicha retención continúe en su cuenta. El Banco no le otorgará reembolsos de efectivo por compras con Tarjeta de Cajero Automático/Tarjeta de Débito. Todo reclamo o disputa relacionados con bienes o servicios comprados con su Tarjeta de Cajero Automático/Tarjeta de Débito se deben enviar al Comercio u otras empresas en las que realizó la compra. El monto del crédito, si existiera, se verá reflejado en su estado de cuenta periódico. No podrá suspender el pago de compras con Tarjeta de Cajero Automático/Tarjeta de Débito.

7. POLÍTICA DE CERO RESPONSABILIDAD POR COMPRAS CON TARJETA DE CAJERO AUTOMÁTICO/TARJETA DE DÉBITO.

Usted no será responsable por compras con Tarjeta de Cajero Automático o Tarjeta de Débito, sujeto a los siguientes términos y condiciones:

(a) Nuestra política de cero responsabilidad se aplica solo a compras no autorizadas con Tarjeta de Cajero Automático/Tarjeta de Débito. Todo reclamo por compras no autorizadas con Tarjeta de Cajero Automático/Tarjeta de Débito que no cumpla con las condiciones estipuladas en esta sección y todo reclamo por transacciones no autorizadas relacionadas con otros tipos de transferencias electrónicas de fondos se rigen por la Divulgación sobre la Regulación E que se encuentra a continuación y todo contrato por separado provisto con relación a la entrega del Dispositivo de Acceso. Si su reclamo no cumple con los términos y condiciones de esta sección, el Banco volverá a examinar de forma automática su reclamo de acuerdo con la Divulgación sobre la Regulación E que se encuentra a continuación.

(b) Nuestra política de cero responsabilidad no se aplicará si: (i) determinamos que la transacción no autorizada fue el resultado de una negligencia grave o fraude de su parte; (ii) no nos proporciona una declaración o declaración jurada de su reclamo dentro del plazo solicitado; (iii) determinamos que la transacción no fue “no autorizada” según lo definido a continuación; o (iv) usted no nos informa la pérdida, el robo o el uso no autorizado de la Tarjeta de Cajero Automático, Tarjeta de Débito o número de tarjeta en un período de tiempo razonable. El Banco, a su exclusivo criterio, determinará el período de tiempo razonable, pero en ningún caso será inferior a los períodos de tiempo especificados en la Divulgación sobre la Regulación E que se detalla a continuación.

(c) Definición de “no autorizada”: una transacción se considera “no autorizada” si la inicia una persona que no sea usted (el titular de la tarjeta) sin la autorización real o presunta y usted no recibe ningún beneficio por ella. Una transacción no se considera “no autorizada” si: (i) usted entrega la tarjeta, el número de tarjeta u otra información de identificación a otra persona y le da a ese individuo la autorización expresa o implícita de realizar una o más transacciones y la persona abusa de esa autorización, o (ii) por cualquier otro motivo, el Banco llega a la conclusión de que los hechos y las circunstancias no respaldan razonablemente un reclamo por uso no autorizado.

8. CANCELACIÓN DE SU DISPOSITIVO DE ACCESO. Puede cancelar su Dispositivo de Acceso en cualquier momento si nos envía una notificación por escrito y deja de utilizarlo. La cancelación de su Dispositivo de Acceso no afectará sus obligaciones establecidas por este Contrato, incluso si permitimos que se complete una transacción con su Dispositivo de Acceso después de que se haya cancelado este Contrato.

9. **DISPOSICIONES VARIAS.** A menos que la ley aplicable disponga lo contrario, podremos modificar los términos de este Contrato ocasionalmente mediante el envío de una notificación del cambio. Si debemos cobrarle lo que nos adeuda, le corresponde a usted hacerse cargo de los gastos razonables por el cobro, como costas y honorarios de abogados, hasta donde la ley lo permita. Si más de una persona solicita servicios de transferencia electrónica de fondos, cada persona quedará sujeta a este Contrato y será responsable por el pago de todos los montos adeudados como resultado de este Contrato. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier transferencia electrónica de fondos si creemos que está relacionada con transacciones o actividades ilícitas, que incluyen, a modo enunciativo pero no limitativo, juegos, apuestas, lotería o actividades similares.

DIVULGACIÓN SOBRE LA REGULACIÓN E

1. **SU RESPONSABILIDAD POR TRANSFERENCIAS NO AUTORIZADAS.** Infórmenos DE INMEDIATO si cree que su Dispositivo de Acceso se extravió o lo robaron, o que alguna persona ha transferido de forma electrónica dinero desde su cuenta sin autorización. Una llamada telefónica es la mejor forma de avisarnos para que las posibles pérdidas sean menores. Salvo en las situaciones que se rigen por la política de cero responsabilidad descrita con anterioridad, si nos informa en un plazo de dos (2) días hábiles después de tener conocimiento sobre la pérdida o el robo de su Dispositivo de Acceso o sobre la transacción no autorizada, no puede perder más de \$50.00 si alguien realiza transferencias electrónicas sin su autorización. Si NO nos informa en un plazo de dos (2) días hábiles después de tener conocimiento sobre la pérdida o el robo de su Dispositivo de Acceso o sobre la transacción no autorizada y podemos demostrar que hubiéramos podido evitar que una persona realice transferencias electrónicas sin su permiso si nos hubiera informado, podría llegar a perder hasta \$500.00. Además, si en su estado de cuenta periódico aparecen transferencias que usted no hizo, notifíquenos de inmediato. Si no nos informa en un plazo de sesenta (60) días después de que el estado de cuenta se envió por correo, es posible que no recupere el dinero que perdió después de los sesenta (60) días si podemos demostrar que habríamos podido evitar que alguien tomara el dinero si nos hubiese avisado a tiempo. De haber un motivo justificado por el cual no pudo avisarnos, prorrogaremos los períodos de tiempo.
2. **NÚMERO DE TELÉFONO Y DIRECCIÓN PARA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN EN CASO DE UNA TRANSFERENCIA NO AUTORIZADA.** Si cree que ha perdido o le han robado el Dispositivo de Acceso, que una persona no autorizada obtuvo su PIN o que alguien transfirió o puede transferir dinero desde su cuenta sin autorización, llame DE INMEDIATO al:
- 1-800-682-6921
o escriba a
Liability Risk Management
P. O. Box 996
Wilson, North Carolina 27894-0996
3. **DÍAS HÁBILES.** A los fines de esta divulgación, nuestros días hábiles son de lunes a viernes, con excepción de los feriados federales.
4. **TIPOS DE TRANSFERENCIAS DISPONIBLES Y LÍMITES PARA LAS TRANSFERENCIAS.**
- (a) **Acceso a la Cuenta.** Usted puede realizar los siguientes tipos de transacciones. Algunos de estos servicios pueden no estar disponibles con todos los Dispositivos de Acceso o en todas las terminales electrónicas y pueden estar sujetos a restricciones incluidas en el contrato proporcionado con ese Dispositivo de Acceso en particular.

- Verificación de cuenta
- Retiro de efectivo de sus cuentas de depósito designadas
- Depósitos a sus cuentas de depósito designadas
- Transferencias de fondos entre sus cuentas de depósito designadas y cuentas de línea de crédito
- Pagos de líneas de crédito designadas desde cuentas de depósito designadas
- Pago de compras a Comercios que aceptan el Dispositivo de Acceso, o inician otras transferencias electrónicas de fondos para pagar compras
- Pagos de facturas de forma electrónica directamente desde su cuenta de depósito

(b) Límites de la Frecuencia de Transferencias: únicamente en el caso de las cuentas de ahorros (como la Cuenta de Ahorros Money Rate y la Cuenta de Depósito de Inversionistas) existe un límite de no más de seis (6) transferencias o retiros durante un ciclo de estado de cuenta desde o hacia sus cuentas de depósito o a un tercero por medio de una transferencia preautorizada o automática o por acuerdo telefónico (que incluye BB&T OnLine y BB&T Phone24), y no más de tres de las seis transferencias pueden hacerse mediante transacciones en el Punto de Venta con cheque, cheque certificado, Tarjeta de Débito o Tarjeta de Cajero Automático u orden similar emitida por usted y pagadera a terceros.

(c) Límites en los Montos en Dólares de las Transferencias:

- Puede retirar hasta un máximo de \$500 (los clientes Elite Classic, Classic Banking, Golden Advantage, Elite Gold y SMART Money Manager pueden tener límites superiores de retiro según lo estipulado en los folletos del producto individual) por día hábil de nuestros cajeros automáticos. Por razones de seguridad, pueden existir otros límites impuestos sobre el monto que retire
- Los límites diarios para transacciones en el Punto de Venta con Tarjeta de Débito o Tarjeta de Cajero Automático son el monto menor de su saldo disponible o \$2,000 (\$3,000 para Elite Classic, Classic Banking y Golden Advantage, \$5,000 para Elite Gold y SMART Money Manager).
- Se pueden aplicar otros límites a transferencias realizadas con BB&T OnLine.
- Se pueden aplicar otros límites a cajeros automáticos que no muestran el nombre de BB&T.

5. CARGOS POR TRANSFERENCIAS O EL DERECHO DE REALIZAR TRANSFERENCIAS. Si una cuenta está sujeta a cargos por mantenimiento, los cargos por mantenimiento que correspondan se aplicarán con independencia de si la transferencia se inicia de forma electrónica o mediante una orden escrita. Los cargos por servicio y los cargos por transferencias electrónicas de fondos se detallan en la Guía de Precios de Servicios Financieros. Se puede imponer un cargo por una consulta de saldo, incluso si no completa una transferencia de fondos. Además, puede incurrir en cargos adicionales cuando utilice un cajero automático que no exhiba el logotipo de BB&T 24 o un cajero automático Money 24. Los cajeros automáticos Money 24 son propiedad de Money 24, Inc., una filial de BB&T Corporation.

6. DOCUMENTACIÓN SOBRE TRANSFERENCIAS:

- (a) Transferencias mediante terminal electrónica. Puede obtener un recibo cuando realiza una transferencia con una terminal de cajero automático o de punto de venta.
- (b) Depósitos preautorizados. Si ha acordado recibir depósitos directos en su cuenta al menos una vez cada sesenta (60) días por parte de la misma persona o

compañía, puede llamarnos al 1-800-682-6921, durante el horario comercial normal, para saber si su depósito se ha realizado.

(c) Estados de cuenta periódicos. Recibirá un estado de cuenta mensual, o con menor frecuencia si la cuenta está inactiva, que mostrará sus transferencias electrónicas de fondos.

7. TRANSFERENCIAS/PAGOS PREAUTORIZADOS:

(a) Derecho de suspender el pago y procedimiento para hacerlo. Si nos ha comunicado con anticipación que efectuemos pagos regulares desde su cuenta, puede suspender cualquiera de estos pagos. Este es el procedimiento: diríjase a una sucursal y complete un formulario para suspender el pago o escriba a: Electronic Banking Department, P.O. Box 996, Wilson, North Carolina 27894-0996, con suficiente antelación para que recibamos su solicitud al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha en la que está programado el pago. Si llama, también le indicaremos que envíe su solicitud por escrito y que la haga llegar en un plazo de catorce (14) días después de su llamada. Debe remitirse al Contrato de Servicios de Banca por Internet de BB&T si desea conocer el procedimiento para suspender un pago por Internet.

(b) Aviso de montos variables. Si los montos de estos pagos regulares varían, la persona a quien le pagará le avisará diez (10) días antes de cada pago, cuándo debe realizarlo y cuál será el monto.

(c) Responsabilidad por no suspender el pago de una transferencia preautorizada. Si nos solicita que suspendamos uno de estos pagos tres (3) días hábiles o más antes de la fecha en que está programada la transferencia, y no lo hacemos, seremos responsables por sus pérdidas o daños.

8. RESPONSABILIDAD DEL BANCO POR NO REALIZAR TRANSFERENCIAS. Si no completamos la transferencia desde o hacia su cuenta a tiempo o por el monto correcto, según lo estipulado en nuestro contrato con usted, seremos responsables por sus pérdidas o daños. Sin embargo, hay algunas excepciones. NO seremos responsables, por ejemplo: (i) si, sin que sea nuestra culpa, no tiene fondos suficientes en su cuenta para realizar la transferencia; (ii) si la transferencia supera el límite de crédito de su línea de crédito; (iii) si el cajero automático no funcionaba correctamente y usted conocía el problema cuando comenzó la transferencia; (iv) si circunstancias que escapan a nuestro control evitan que se realice la transferencia a pesar de todas las precauciones razonables que hemos tomado; y (v) si el cajero automático donde está haciendo la transferencia no tiene suficiente efectivo. Puede haber otras excepciones manifestadas en otros contratos con usted.

9. EN CASO DE ERRORES O PREGUNTAS ACERCA DE SUS TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS, LLÁMENOS POR TELÉFONO AL:

1-800-682-6921

o escriba a

Liability Risk Management

P. O. Box 996

Wilson, North Carolina 27894-0996

Comuníquese con nosotros con prontitud si cree que su estado de cuenta o recibo tiene un error o si necesita más información sobre una transferencia incluida en su estado de cuenta o recibo. Debe comunicarse con nosotros antes de los sesenta (60) días luego de que le hayamos enviado el PRIMER estado de cuenta donde apareció el problema o error.

- Díganos su nombre y el número de cuenta de depósito (si tuviera)

- Describa el error o la transferencia sobre la cual tiene una duda y explique de la manera más clara posible el motivo por el cual cree que existe un error o necesita más información
- Infórmenos sobre el monto en dólares del supuesto error

Si se comunica con nosotros verbalmente, le solicitaremos que también nos envíe su queja o pregunta por escrito en un plazo de diez (10) días hábiles. Le informaremos sobre los resultados de nuestra investigación en un plazo de diez (10) días hábiles después de que se haya comunicado con nosotros y corregiremos prontamente cualquier error. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, podremos tardar hasta cuarenta y cinco (45) días para investigar su queja o consulta sobre transacciones con un cajero automático realizadas dentro de los Estados Unidos y hasta noventa (90) días para cuentas nuevas, transacciones iniciadas en el extranjero y transacciones en Punto de Venta. Si decidimos hacerlo, volveremos a acreditar a su cuenta el monto que usted considera erróneo en un plazo de diez (10) días hábiles, menos un máximo de \$50.00, para que pueda usar el dinero durante el tiempo que tardemos en completar nuestra investigación. En el caso de cuentas nuevas, podremos tardar hasta veinte (20) días hábiles para volver a acreditar a su cuenta el monto que usted considera erróneo, menos un máximo de \$50.00. Si no recibimos su queja o pregunta por escrito en un plazo de 10 días hábiles, no volveremos a acreditar el monto a su cuenta. Si decidimos que no existió ningún error, le enviaremos una explicación por escrito en un plazo de tres (3) días hábiles después de haber finalizado nuestra investigación. Usted puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en nuestra investigación.

10. CONFIDENCIALIDAD. Sujetos a la ley aplicable, podemos divulgar información a terceros sobre usted y sus cuentas o las transferencias que hace: (i) cuando sea necesario para completar transferencias; (ii) para verificar la existencia y las condiciones de su cuenta por un tercero, como una agencia de crédito o un Comercio; (iii) para cumplir con una agencia gubernamental u órdenes judiciales; (iv) por cualquier otro motivo que lo exija o lo permita la ley o una regulación gubernamental; (v) si nos da autorización; y (vi) en conformidad con el Aviso de Privacidad del Consumidor de BB&T Corporation.

11. AVISO SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD. Debe tomar las siguientes medidas de seguridad básicas cuando usa un cajero automático ("ATM") en horarios nocturnos: (i) preste atención a sus alrededores cuando use un cajero automático, particularmente durante horarios nocturnos; (ii) esté acompañado por otra persona cuando use un cajero automático durante horarios nocturnos; (iii) evite mostrar el dinero y su PIN, coloque el dinero en un bolsillo apenas se complete la transacción y cuente el dinero en un sitio cerrado seguro, como el auto o su casa; (iv) use otro cajero automático o regrese más tarde si nota algún movimiento sospechoso; (v) cancele la transacción, coloque su Dispositivo de Acceso en un bolsillo y retírese si nota algún movimiento sospechoso cuando usa el cajero automático; (vi) denuncie de inmediato cualquier delito al operador del cajero automático y a la autoridad del orden público local; y (vii) cree un PIN que sea difícil de adivinar para otras personas, memorícelo y no lo lleve junto con su tarjeta.

*Las tarjetas de crédito MasterCard y Visa son emitidas por Branch Banking and Trust Company, Miembro de FDIC.

