



IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR ACCOUNT

Substitute Checks and Your Rights

WHAT IS A SUBSTITUTE CHECK? To make check processing faster, federal law permits 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 have rights under other law 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 The losses you may attempt to recover under this procedure may include the amount that was withdrawn from your account and fees that were charged as a result of the withdrawal (for example, bounced check fees).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 other law.

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 received your claim and the remainder of your refund (plus interest if your account earns interest) not later than 45 calendar days after we received 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 contact us by:

- Phone at: (855)377-2555 or
- Mail at: PO BOX 11071
Miami, FL 33101-1071
- Email at: csc@bbamericas.com

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.

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 such as the check number, the name of the person to whom you wrote the check, the amount of the check.

An expedited recredit claim must be submitted in writing. When a claim has been submitted orally, we must receive that written claim within 10 business days of the oral claim.



IMPORTANTE INFORMAÇÃO SOBRE SUA CONTA

Cheques Substitutos e Seus Direitos

O QUE É UM CHEQUE SUBSTITUTO? Para tornar o processamento de cheques mais rápido, a Lei Federal permite que as instituições financeiras substituam cheques originais com “cheques substitutos.” Estes cheques substitutos são de tamanho similar aos itens originais com imagens da frente e do verso levemente reduzidas. A frente de um cheque substituto diz: “Esta é uma cópia legal de seu cheque. Você pode usá-la do mesmo modo que você usaria o cheque original.” Você pode usar o cheque substituto como prova de pagamento tal como o item original.

Alguns ou todos os itens que você receber de volta de nós podem ser cheques substitutos. Este aviso descreve os direitos que você possui quando recebe cheques substitutos de nós. Os direitos contidos neste aviso não se aplicam a cheques originais ou a débitos eletrônicos em sua conta. No entanto, você tem direitos sob outra lei com relação a essas transações.

QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS EM RELAÇÃO A CHEQUES SUBSTITUTOS? Em certos casos, a lei federal prevê um procedimento especial que permite que você solicite um reembolso por perdas decorrentes se um cheque substituto for lançado em sua conta (por exemplo, se você acha que retiramos o valor incorreto de sua conta ou que retiramos dinheiro de sua conta mais de uma vez para o mesmo cheque). As perdas que você tente recuperar de acordo com este procedimento podem incluir o valor que foi retirado de sua conta e as tarifas cobradas como resultado da retirada (por exemplo, tarifas de cheques devolvidos). O valor do seu reembolso de acordo com este procedimento é limitado ao valor da sua perda ou ao valor do cheque substituto, o que for menor. Você também tem direito a juros sobre o valor do seu reembolso, caso a sua conta for uma conta remunerada. Se sua perda exceder o valor do cheque substituto, você poderá recuperar valores adicionais de acordo com outra lei.

Caso você utilize este procedimento, poderá receber até US \$ 2.500,00 do seu reembolso (mais juros se sua conta for remunerada) dentro de 10 dias úteis após recebermos sua reivindicação e o restante do reembolso (mais juros, se sua conta for remunerada) no prazo máximo de 45 dias corridos após recebermos sua reivindicação. Podemos reverter o reembolso (incluindo qualquer juros no reembolso) se mais tarde conseguirmos demonstrar que o cheque substituto foi lançado corretamente em sua conta.

COMO FAZER UMA REIVINDICAÇÃO DE REEMBOLSO? Se você acredita ter sofrido uma perda relacionada a um cheque substituto que você recebeu e que foi lançado em sua conta, entre em contato conosco:

Telefone: (855) 377-2555 ou

Correio: PO BOX 11071

Miami, FL 33101-1071

E-mail: csc@bbamericas.com

Você deve entrar em contato conosco dentro de 40 dias corridos a partir da data em que enviamos via correio postal (ou de outra forma entregue por um meio com o qual você concordou) o cheque substituto em questão ou extrato da conta demonstrando que o cheque substituto foi lançado em sua conta, o que ocorrer depois. Nós estenderemos este prazo, se você não for capaz de fazer uma reivindicação em tempo hábil devido a circunstâncias extraordinárias.

- Sua reivindicação deve incluir:
- Uma descrição do motivo pelo qual você sofreu uma perda (por exemplo, você acha que o valor retirado estava incorreto);
- Uma estimativa do valor da sua perda;
- Uma explicação do motivo pelo qual o cheque substituto que você recebeu é insuficiente para confirmar que sofreu uma perda; e
- Uma cópia do cheque substituto e/ou das informações a seguir, para ajudar-nos a identificar o cheque substituto, como o número do cheque, o nome da pessoa à quem você emitiu o cheque e o valor do cheque.

A reivindicação do crédito deve ser emitida e enviada por escrito. Quando uma reivindicação é submetida oralmente, devemos receber essa reivindicação por escrito dentro de 10 dias úteis a contar da reivindicação oral.