

## ACTUALIZACIÓN SOBRE EL PROCESO DE RECLAMOS

### 7 de septiembre de 2007

**INFORMACIÓN IMPORTANTE** – Debido al gran volumen de estados de cuenta recibidos, el servicio de entrega local se ha retrasado en el proceso de distribución. Por esta razón, existe la posibilidad de que los cuentahabientes no reciban sus estados de cuenta antes del 14 de septiembre, como se planificó originalmente. Por lo tanto, se extenderá el período por dos semanas más para completar el envío de todos los estados de cuenta (28 de septiembre). Los cuentahabientes no deben contactar al servicio de correo directamente porque esto puede interrumpir el proceso original. **El servicio de distribución local solamente entregará estados de cuenta a la dirección indicada por el Custodio.**

- El 21 de agosto de 2007 el Custodio finalizó el proceso de conciliación e imprimió aproximadamente 3,100 estados de cuenta de Bancafé International Bank Ltd. (BIB).
- El mismo día, estos estados de cuenta fueron enviados por correo Federal Express (Fedex) desde la oficina del Custodio, ubicada en Barbados, al servicio de entrega en Guatemala que se encargará de entregar dichos estados de cuenta.
- El 24 de agosto de 2007 le fue notificado al Custodio que los estados de cuenta ya habían llegado a Guatemala y estaban siendo preparados para su entrega.
- **Solamente debe comunicarse con el Custodio si no recibe su estado de cuenta después del 28 de septiembre de 2007.**
- Si tiene más de una cuenta con BIB, cada estado de cuenta será impreso y enviado por separado. **Es posible que usted NO reciba los estados de cuenta el mismo día.**
- El Custodio ha basado los envíos en las direcciones registradas por los cuentahabientes en BIB. Desde el cierre del BIB hemos recibido actualizaciones de direcciones por parte de depositantes y hemos procesado todas aquellas recibidas **antes del 17 de agosto de 2007.**
- Si su dirección cambió desde la última vez que recibió un estado de cuenta directamente del BIB y no notificó al Custodio sobre el cambio antes del 17 de agosto de 2007, deberá notificarlo enviando un correo electrónico a [bibinfo@bb.pwc.com](mailto:bibinfo@bb.pwc.com) escribiendo la palabra "address" o "dirección" en el espacio del asunto. Con dicha información se emitirán nuevos estados de cuenta que serán enviados por correo electrónico.
- Varios estados de cuenta han sido retenidos, debido a que no se cuenta con suficiente información sobre la dirección del cuentahabiente. Si sus estados de cuenta mensuales regulares eran retenidos, esto significa que no tenemos su dirección registrada. Si considera que este es su caso, por favor **espere hasta el 28 de septiembre de 2007** y si para esa fecha no recibe su estado de cuenta, envíe un correo electrónico a [bibinfo@bb.pwc.com](mailto:bibinfo@bb.pwc.com) para informar al Custodio sobre su dirección y entonces se le emitirá un estado de cuenta.
- Al recibir su estado de cuenta, por favor revise cuidadosamente la Carta Adjunta y el Aviso a Cuentahabientes antes de llenar el formulario y devolverlo. **Es importante que comprenda el proceso y lo siga correctamente, de otra forma, su reclamo podría ser registrado de manera incorrecta.**
- Tanto en el Aviso como en la Carta Adjunta hay **plazos importantes** que deben ser cumplidos.
- Debe firmar el estado de cuenta, ya sea estando de acuerdo o no con el balance final de su cuenta. Por favor, devuelva el estado de cuenta en el sobre que lleva adjunto a la dirección allí indicada junto con la documentación solicitada. Si usted está reclamando un balance diferente al que consta en su estado de cuenta, deberá incluir cualquier documento que apoye este balance en el sobre que se adjunta a la dirección allí indicada.
- Por favor, envíe los documentos y correspondencia **SOLAMENTE** a la dirección indicada en Guatemala. **Si envía su reclamo a cualquier otra dirección, dicho reclamo podría no ser procesado correctamente.**
- La primera distribución para los depositantes está planificada para llevarse a cabo en diciembre del 2007. Los depositantes recibirán un cheque en dólares estadounidenses, firmado por el Custodio y pagable al nombre del cuentahabiente.