

10 Cosas que usted **NECESITA** saber acerca del Proceso de Reclamos BANCAFE

- 1) A todos los Cuenta habientes de Bancafé les fue enviado un estado de cuenta por parte de PricewaterhouseCoopers a finales del 2007. Si usted no ha recibido un estado de cuenta, por favor contacte al custodio **inmediatamente** vía correo electrónico a la siguiente dirección bbinfo@bb.pwc.com.
- 2) A todos los reclamos que fueron aceptados se les asignó un Código de Decisión número 1 o 2. Usted debió haber recibido una carta a principios del 2008 en la cual se detallaba esta información.
- 3) A aquellos reclamos que no fueron aceptados de inmediato, se les asignó un Código de Decisión número 3, 4, 5, o 6. Usted debió haber recibido una carta a principios del 2008 en la cual se detallaba esta información.
- 4) Aquellos Cuenta habientes con el Código de Decisión 3, 4, 5 o 6 necesitan presentar información adicional para que su solicitud sea aceptada. **El no presentar la información adicional requerida ocasionará retrasos en el trámite de su pago.** Si usted no está seguro de la información que necesita presentar, por favor contacte al Custodio vía correo electrónico a la dirección bbinfo@bb.pwc.com
- 5) En la carta que se le envió a principios del 2008 hay una declaración. Esta declaración debe ser firmado si usted no ha recibido fondos del Fideicomiso FAS.
- 6) Todas las declaraciones deben ser legalizadas por notario y devueltas al Custodio vía fax al número 1-246-427-0676 o bien vía correo electrónico a la dirección bbinfo@bb.pwc.com
- 7) Para poder recibir fondos de los que serán distribuidos, todos los Cuenta habientes deberán abrir una cuenta en el Banco Agromercantil. Por favor envíe al Custodio el número de cuenta así como una prueba de que la cuenta fue abierta. ***Si no le es posible abrir una cuenta en el Banco Agromercantil, por favor indíquelo al equipo encargado del proceso vía fax al número 1-246-427-0676 o bien por correo electrónico a la dirección bbinfo@bb.pwc.com.***
- 8) Todos aquellos cuenta habientes que no viven en Guatemala, no tienen que abrir una cuenta en Banco Agromercantil para recibir su distribución; se les hará llegar a su dirección un giro bancario en US\$ vía Fedex.
- 9) Todos los documentos también le pueden ser enviados al Custodio vía Cargo Expreso a la siguiente dirección:

PricewaterhouseCoopers EC Inc.,
Custodian for Bancafe International Bank Ltd.,
C/O CAEX D6, Diagonal 6 11-97 Zona 10,
Edificio Internaciones, Local 101,
Guatemala, Centro America.

- 10) Por favor tome nota que toda la correspondencia debe ser dirigida al Equipo de Reclamos, ya sea a la dirección especificada en el numeral anterior o bien vía fax al número 1-246-427-0676, o vía correo electrónico a la dirección bbinfo@bb.pwc.com. Por favor **no** envíe comunicaciones electrónicas directamente al personal de PricewaterhouseCoopers.
- 11) Hemos tomado las acciones necesarias para proveerles un pago a todos los Cuenta habientes. Si el trámite de su reclamo requiere de más tiempo, su pago potencial será mantenido en reserva hasta que todos los requisitos para la aceptación de su reclamo hayan sido satisfechos.