



**MOUNTAIN STAR**  
FEDERAL CREDIT UNION

EFT Resolución de Errores de Facturación: En caso de un error o preguntas relacionadas con las transferencias electrónicas de fondos de su cuenta de ahorros a cuenta de cheques, por favor llame al siguiente número o envíenos un aviso por escrito al siguiente domicilio, lo más pronto posible. Comuníquese con nosotros a más tardar sesenta (60) días de la fecha en que el error apareció en su estado de cuenta. Llámenos al:

**(915) 544-2215 o 1-888-843-3207**  
**Fax: (915) 533-1862**

O escriba a

**Mountain Star Federal Credit Union**  
**2229 E. Yandell**  
**El Paso TX 79903**

- Proporcione su nombre y número de cuenta.
- Describa la transferencia electrónica de la que tiene duda y explique con claridad por que cree que la Cooperativa de Crédito ha cometido un error o porque necesita más información.
- Díganos la cantidad en dólares del presunto error.

Si nos informa verbalmente, es posible que solicitemos que envíe su queja o pregunta por escrito en un plazo de diez (10) días hábiles.

Le informaremos de los resultados de la investigación dentro de diez (10) días hábiles después de haberse comunicado y corregiremos cualquier error con prontitud. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, podemos tardar hasta cuarenta cinco (45) días para investigar su queja o pregunta. En un plazo de diez (10) días hábiles acreditaremos a su cuenta la cantidad que cree que es un error. Tendrá uso del dinero durante el tiempo que nos tome concluir nuestra investigación. Es posible que le tengamos que pedir que presente su queja o pregunta por escrito. En caso de que no recibamos su queja por escrito dentro de diez (10) días hábiles, puede que no acreditemos su cuenta.

Para transacciones iniciadas fuera de los Estados Unidos o en caso de que existan transferencias resultantes en un lugar de venta, tenemos veinte (20) días hábiles en lugar de diez (10) días hábiles y noventa (90) días corridos en lugar de cuarenta y cinco (45) días corridos para investigar su queja o pregunta; al menos que la ley exija lo contrario. Si, después de concluida nuestra investigación llegamos a la conclusión de que no existió un error, le entregaremos o enviaremos por correo una explicación sobre los resultados de la investigación dentro de tres (3) días hábiles una vez concluida la investigación. A petición suya, le proporcionaremos copias de los documentos (sin violar los derechos de privacidad de otros miembros) donde concluye que el error no ocurrió.