

Asset 2

The Formal Email Swipe File

Use these bracketed templates by copying the Spanish text into Word or Google Docs, replacing the [BRACKETS] with your details, and sending.

Fifteen ready-to-use formal email templates covering the most common and most high-stakes written communication scenarios in a LATAM-facing corporate process. Every template uses usted exclusively. Spanish is in the left column; English translation is in the right column in italics. Replace all [BRACKETS] with your specific information before sending.

Template 1: Initial Client Onboarding

Context: Sent when a new client account has been confirmed and set up. Warm, professional, and forward-looking.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO DEL CLIENTE]: Por medio de la presente, nos complace informarle que su cuenta ha sido activada exitosamente en nuestros sistemas. A partir de hoy, [NOMBRE DEL AGENTE] será su punto de contacto principal para cualquier consulta o gestión que requiera. A continuación, le detallamos los próximos pasos: 1. Revisión de sus credenciales de acceso en el portal [NOMBRE DEL PORTAL]. 2. Confirmación de sus datos de facturación antes del [FECHA]. 3. Llamada de bienvenida programada para el [FECHA] a las [HORA]. Ante cualquier duda, quedo a su entera disposición. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA] [TELÉFONO] [CORREO ELECTRÓNICO]	<i>Dear [TITLE] [CLIENT SURNAME]:</i> <i>We are pleased to inform you that your account has been successfully activated in our systems.</i> <i>Effective today, [AGENT NAME] will be your primary point of contact for any queries or requests you may have.</i> <i>Below are your next steps:</i> <i>1. Review your access credentials on the [PORTAL NAME] portal.</i> <i>2. Confirm your billing information before [DATE].</i> <i>3. Welcome call scheduled for [DATE] at [TIME].</i> <i>Should you have any questions, I remain entirely at your disposal.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME] [PHONE] [EMAIL]</i>
---	--

Template 2: Scheduling a Meeting or Call

Context: Requesting availability, proposing time slots, and confirming the meeting.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Me dirijo a usted para coordinar una reunión con el fin de [OBJETIVO DE LA REUNIÓN]. Le propongo las siguientes opciones de horario: – [FECHA 1], [HORA 1] (hora de México/Colombia/Argentina) – [FECHA 2], [HORA 2] – [FECHA 3], [HORA 3] La reunión se llevará a cabo mediante [PLATAFORMA: Zoom / Teams / llamada telefónica] y tendrá una duración aproximada de [DURACIÓN]. Le agradeceríamos que confirmara la opción que mejor se adapte a su agenda. Quedo a sus órdenes, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>I am writing to coordinate a meeting for the purpose of [MEETING OBJECTIVE].</i> <i>I propose the following time options:</i> – [DATE 1], [TIME 1]([CLIENT CITY] local time) – [DATE 2], [TIME 2] – [DATE 3], [TIME 3] <i>The meeting will be held via [PLATFORM: Zoom / Teams / phone call] and will last approximately [DURATION].</i> <i>We kindly ask you to confirm the option that best suits your schedule.</i> <i>At your service,</i> <i>[AGENT NAME]</i> <i>[POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	---

Template 3: Rescheduling a Meeting

Context: Apologizing for the change, proposing alternatives, and confirming the new time.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Lamentamos comunicarle que, debido a [MOTIVO], nos vemos en la necesidad de reprogramar la reunión establecida para el [FECHA Y HORA ORIGINAL]. Le pedimos disculpas por los inconvenientes que esto pueda ocasionar. Le proponemos las siguientes nuevas opciones: – [FECHA 1], [HORA 1] – [FECHA 2], [HORA 2] Agradecemos su comprensión y flexibilidad. En cuanto recibamos su confirmación, le enviaremos la nueva invitación de calendario. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>We regret to inform you that, due to [REASON], we must reschedule the meeting originally set for [ORIGINAL DATE AND TIME].</i> <i>We sincerely apologize for any inconvenience this may cause.</i> <i>We propose the following new options:</i> – [DATE 1], [TIME 1] – [DATE 2], [TIME 2] <i>We appreciate your understanding and flexibility. Once we receive your confirmation, we will send you the updated calendar invitation.</i> <i>Yours sincerely,</i> <i>[AGENT NAME]</i> <i>[POSITION] [COMPANY NAME]</i>
---	---

Template 4: Technical Issue Notification

Context: Informing a client that a system issue is affecting their service.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Por medio de la presente, le informamos que hemos detectado una incidencia técnica que está afectando [DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO AFECTADO]. Nuestro equipo técnico está trabajando en la resolución de manera prioritaria. El tiempo estimado de restablecimiento es [HORA / PLAZO ESTIMADO]. Durante este período, [MEDIDA ALTERNATIVA, si aplica]. Le pedimos disculpas por los inconvenientes generados y Le notificaremos [REDACTED] lecido por completo. Número de incidencia: [NÚMERO DE CASO] Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>We hereby inform you that we have identified a technical issue affecting [DESCRIPTION OF AFFECTED SERVICE].</i> <i>Our technical team is working on the resolution as a priority. The estimated restoration time is [ESTIMATED TIME / DEADLINE].</i> <i>During this period, [ALTERNATIVE MEASURE, if applicable].</i> <i>We apologize for the inconvenience caused and thank you for your patience. We will notify you immediately once the service has been fully restored.</i> <i>Incident reference number: [CASE NUMBER]</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	--

Template 5: Apology for Service Delay

Context: Formal apology, brief explanation, and concrete next step.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Nos dirigimos a usted para expresarle nuestras sinceras disculpas por el retraso en [DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO O GESTIÓN]. Entendemos que esto ha generado inconvenientes y reconocemos que el tiempo de respuesta no estuvo a la altura del compromiso que tenemos con usted. Con el fin de solucionar esta situación, [ACCIÓN CONCRETA QUE SE ESTÁ TOMANDO]. El resultado le será comunicado antes del [FECHA LÍMITE]. Agradecemos su comprensión y le reiteramos nuestro compromiso con la calidad del servicio. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>We write to express our sincere apologies for the delay in [DESCRIPTION OF SERVICE OR PROCESS].</i> <i>We understand that this has caused inconvenience and we acknowledge that our response time did not meet the standard we are committed to providing you.</i> <i>In order to resolve this situation, [CONCRETE ACTION BEING TAKEN]. The outcome will be communicated to you before [DEADLINE].</i> <i>We thank you for your understanding and reaffirm our commitment to service quality.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	---

Template 6: Payment Reminder – First Notice

Context: Polite, factual, non-aggressive first reminder for an overdue invoice.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Por medio de la presente, le recordamos que, según nuestros registros, existe un saldo pendiente de pago correspondiente a: Concepto: [DESCRIPCIÓN] Monto: [MONTO EN MONEDA LOCAL] Fecha de vencimiento: [FECHA] Número de referencia: [NÚMERO DE REFERENCIA] Si ya realizó el pago, le agradecemos que ignore este mensaje y que nos envíe el comprobante correspondiente para actualizar nuestros registros. En caso de requerir información adicional o gestionar un acuerdo de pago, estamos a su disposición. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	Dear [TITLE] [SURNAME]: We hereby remind you that, according to our records, there is an outstanding balance due: Description: [DESCRIPTION] Amount: [AMOUNT IN LOCAL CURRENCY] Due date: [DATE] Reference number: [REFERENCE NUMBER] If you have already made the payment, we thank you for disregarding this notice and kindly ask you to send us the payment receipt so we may update our records. Should you need additional information or wish to arrange a payment agreement, we are at your disposal. Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]
--	---

Template 7: Payment Reminder – Second Notice

Context: Firmer second reminder referencing terms and requesting immediate action.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Nos permitimos recordarle que a la fecha no hemos recibido el pago correspondiente a: Concepto: [DESCRIPCIÓN] Monto: [MONTO] Fecha original de vencimiento: [FECHA] Le informamos que, conforme a los términos del acuerdo vigente, a partir del [FECHA DE APLICACIÓN] se generarán cargos adicionales por mora. Le solicitamos proceder con el pago a la brevedad posible o contactarnos antes del [FECHA LÍMITE] para gestionar las opciones disponibles. Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	Dear [TITLE] [SURNAME]: We wish to remind you that as of today we have not received the payment corresponding to: Description: [DESCRIPTION] Amount: [AMOUNT] Original due date: [DATE] We inform you that, in accordance with the terms of the current agreement, as of [APPLICATION DATE], late payment charges will be applied. We kindly ask you to proceed with payment as soon as possible, or contact us before [DEADLINE] to explore the available options. I remain at your disposal for any clarification. Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]
---	---

Template 8: Dispute Acknowledgment

Context: Confirming receipt of a client dispute, reference number, and investigation timeline.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Acusamos recibo de su reclamación presentada el día [FECHA], relacionada con [DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROBLEMA]. Su caso ha sido registrado bajo el número de referencia [NÚMERO DE CASO] y ha sido asignado al equipo correspondiente para su investigación. El plazo estimado de resolución es de [NÚMERO] días hábiles. Le mantendremos informado/a sobre el avance del proceso. Agradecemos su confianza y comprensión mientras se revisa el caso. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>We acknowledge receipt of your claim submitted on [DATE], regarding [BRIEF DESCRIPTION OF THE ISSUE].</i> <i>Your case has been registered under reference number [CASE NUMBER] and has been assigned to the relevant team for investigation.</i> <i>The estimated resolution period is [NUMBER] business days. We will keep you informed of the progress.</i> <i>We appreciate your trust and assure you that your case will receive the attention it deserves.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	---

Template 9: Dispute Resolution

Context: Communicating the outcome of a dispute and the action being taken.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Con referencia a su reclamación número [NÚMERO DE CASO], nos complace informarle que la investigación ha concluido. Resultado: [DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO] En consecuencia, gestionaremos [ACCIÓN: reembolso / ajuste / corrección]. Le informaremos cuándo se reflejará en su cuenta. Si desea recibir documentación adicional sobre el proceso, con gusto se la facilitamos. Agradecemos su paciencia durante el proceso de investigación y quedamos a sus órdenes. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>With reference to your claim number [CASE NUMBER], we are pleased to inform you that the investigation has concluded.</i> <i>Outcome: [DESCRIPTION OF OUTCOME]</i> <i>Accordingly, we will proceed with [ACTION: refund / adjustment / correction], which will be reflected in your account within [TIMEFRAME].</i> <i>Should you wish to receive additional documentation about the process, we will be happy to provide it.</i> <i>We thank you for your patience during the investigation process and remain at your service.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	--

Template 10: Escalation to a Senior Team

Context: Informing the client their issue is being escalated, who handles it, and when they will be contacted.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: En relación con su caso número [NÚMERO DE CASO], le informamos que, con el fin de brindarle una atención especializada, su caso ha sido escalado a nuestro equipo de [NOMBRE DEL EQUIPO / ÁREA ESPECIALIZADA]. El responsable asignado es [NOMBRE DEL ESPECIALISTA], quien se pondrá en contacto con usted antes del [FECHA] mediante [CANAL: correo electrónico / llamada telefónica]. El número de seguimiento de su caso es [NÚMERO DE REFERENCIA ACTUALIZADO]. Le agradecemos su paciencia y confianza. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>Regarding your case number [CASE NUMBER], we inform you that, in order to provide you with specialized attention, your case has been escalated to our [TEAM NAME / SPECIALIZED AREA] team.</i> <i>The assigned specialist is [SPECIALIST NAME], who will contact you before [DATE] via [CHANNEL: email / phone call].</i> <i>The updated tracking number for your case is [UPDATED REFERENCE NUMBER].</i> <i>We thank you for your patience and trust.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
---	---

Template 11: Account Query Response

Context: Answering a client question about account status, transaction history, or balance.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: En respuesta a su consulta del [FECHA], le proporcionamos la siguiente información: [DETALLE DE LA INFORMACIÓN: saldo, movimiento, estado del trámite, etc.] Si requiere documentación de respaldo o un estado de cuenta detallado, con gusto se lo enviamos. Asimismo, si la información proporcionada no corresponde a lo que necesita, le pedimos nos lo indique para gestionar la consulta correcta. Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración adicional. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>In response to your query of [DATE], we provide the following information:</i> <i>[DETAIL OF INFORMATION: balance, transaction, process status, etc.]</i> <i>Should you require supporting documentation or a detailed account statement, we will be happy to send it. Likewise, if the information provided does not correspond to what you need, please let us know so we may address your query correctly.</i> <i>I remain at your disposal for any further clarification.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
---	--

Template 12: Request for Documentation

Context: Asking a client to provide supporting documents, specifying what is needed and the deadline.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: En relación con su caso número [NÚMERO DE CASO], le informamos que para continuar con la gestión correspondiente, requerimos que nos proporcione la siguiente documentación: 1. [DOCUMENTO 1] – [Descripción breve si es necesaria] 2. [DOCUMENTO 2] 3. [DOCUMENTO 3] Le solicitamos amablemente que nos envíe los documentos antes del [FECHA LÍMITE] a la siguiente dirección: [CORREO ELECTRÓNICO] o mediante [PORTAL / CANAL ALTERNO]. En caso de no recibir la documentación en el plazo indicado, el caso podría quedar en suspenso. Agradecemos su atención y cooperación. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>Regarding your case number [CASE NUMBER], we inform you that in order to proceed with the relevant process, we require you to provide the following documentation:</i> <i>1. [DOCUMENT 1] – [Brief description if needed]</i> <i>2. [DOCUMENT 2]</i> <i>3. [DOCUMENT 3]</i> <i>We kindly ask you to send the documents before [DEADLINE] to the following address: [EMAIL] or via [PORTAL / ALTERNATE CHANNEL].</i> <i>Please note that if documentation is not received within the indicated timeframe, the case may be placed on hold.</i> <i>We appreciate your attention and cooperation.</i> <i>Yours sincerely,</i> <i>[AGENT NAME]</i> <i>[POSITION] [COMPANY NAME]</i>
---	--

Template 13: Service Update Notification

Context: Informing a client of planned maintenance, downtime, or a process change.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Por medio de la presente, le informamos que el día [FECHA], de [HORA INICIO] a [HORA FIN] (hora [ZONA HORARIA]), se llevará a cabo un mantenimiento programado en [SISTEMA / PLATAFORMA / SERVICIO]. Durante este período, [DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO: el servicio no estará disponible / algunas funciones se verán limitadas, etc.]. Recomendamos [ACCIÓN PREVENTIVA PARA EL CLIENTE si aplica]. Lamentamos los inconvenientes que este mantenimiento pueda ocasionar y le agradecemos su comprensión. Una vez concluido el mantenimiento, le enviaremos confirmación de restablecimiento del servicio. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	Dear [TITLE] [SURNAME]: We hereby inform you that on [DATE], from [START TIME] to [END TIME] ([TIME ZONE] time), scheduled maintenance will take place on [SYSTEM / PLATFORM / SERVICE]. During this period, [DESCRIPTION OF IMPACT: the service will not be available / some functions will be limited, etc.]. We recommend [PREVENTIVE ACTION FOR CLIENT if applicable]. We apologize for any inconvenience this maintenance may cause and thank you for your understanding. Once maintenance is complete, we will send you a service restoration confirmation. Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]
---	---

Template 14: Follow-Up After a Call

Context: Confirming what was discussed, what was agreed, and next steps.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: A continuación, le envío un resumen de los puntos tratados durante nuestra llamada del día de hoy: Situación: [DESCRIPCIÓN BREVE] Acuerdos: [LO QUE SE ACORDÓ] Próximos pasos: 1. [ACCIÓN 1] – Responsable: [NOMBRE], Fecha límite: [FECHA] 2. [ACCIÓN 2] – Responsable: [NOMBRE], Fecha límite: [FECHA] Si desea modificar o añadir algún punto, le agradecemos nos lo comunique a la brevedad. Quedo a sus órdenes, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	Dear [TITLE] [SURNAME]: Below is a summary of the points discussed during our call today: Situation: [BRIEF DESCRIPTION] Agreements: [WHAT WAS AGREED] Next steps: 1. [ACTION 1] – Responsible: [NAME], Deadline: [DATE] 2. [ACTION 2] – Responsible: [NAME], Deadline: [DATE] If you wish to modify or add any point, we appreciate you letting us know at your earliest convenience. At your service, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]
---	---

Template 15: Client Feedback Request

Context: A professional, non-pushy request for feedback after a service interaction.

Estimado/a [TÍTULO] [APELLIDO]: Esperamos que la gestión de su caso número [NÚMERO DE CASO] haya sido resuelta de manera satisfactoria. En [NOMBRE DE LA EMPRESA], nos importa la experiencia de cada cliente. Si dispone de un momento, le agradeceríamos que compartiera su opinión sobre la atención recibida mediante el siguiente enlace: [ENLACE A ENCUESTA] Su retroalimentación nos permite mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio. Gracias por su tiempo y confianza. Atentamente, [NOMBRE DEL AGENTE] [CARGO] [NOMBRE DE LA EMPRESA]	<i>Dear [TITLE] [SURNAME]:</i> <i>We hope the management of your case number [CASE NUMBER] has been resolved to your satisfaction.</i> <i>At [COMPANY NAME], every client's experience matters to us. If you have a moment, we would greatly appreciate you sharing your opinion on the service received via the following link: [SURVEY LINK]</i> <i>Your feedback enables us to continuously improve the quality of our service.</i> <i>Thank you for your time and trust.</i> <i>Yours sincerely, [AGENT NAME] [POSITION] [COMPANY NAME]</i>
--	---

Register note on all templates: These templates use used throughout and follow LATAM formal email conventions. Do not use tu forms. Do not open with "Espero que se encuentre bien" or similar phrases – LATAM professional emails open with purpose. Closings such as "Saludos" or "Un abrazo" are too casual for any of these contexts.