

Datos del Titular de la tarjeta

Titular:

Número de Tarjeta:

Reclamación de Operaciones

Comercio	Nombre	Fecha Operación	Importe operación	Importe reclamado
----------	--------	-----------------	-------------------	-------------------

Totales _____

Importante: Los motivos de reclamación 1, 2 y 3 (Fraude), implican el bloqueo de la tarjeta y la emisión de una nueva con numeración distinta.

Declaración: por la presente, afirmo que la información arriba aportada es cierta y autorizo a ARQUIA BANCA a realizar las acciones que considere necesarias para gestionar la reclamación.

Firmado:

Fecha _____

Sus datos serán incluidos en un fichero para la finalidad indicada de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos Personales. Puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición en Arquia Bank, S.A. (C/ Barquillo, 6 28004 Madrid) o en lodp@arquia.es.

Motivo de la reclamación / Reclamation reason

No acepto el cargo de la/s operación/es arriba indicadas (marca lo que proceda):

I do not accept the transactions/s detailed (mark the appropriate):

1. No reconozco la/s operación/es y la tarjeta ha estado siempre en mi poder.
I do not recognise the transaction/s and the card was in my possession.
2. No reconozco la/s operación/es y se ha/n realizado después de la pérdida o robo de la tarjeta.
I do not recognise the transaction/s and it was made after the card was lost or stolen.
3. No reconozco la/s operación/es. He comprado en el comercio, pero me han cargado operaciones que no he autorizado.
I do not recognise the transaction/s. I purchased with the merchant but these charges were unauthorized.
4. El importe de la operación es incorrecto. Autoricé
The transaction amount is not correct. I authorized
5. No he recibido la mercancía o los servicios solicitados, siendo la fecha prevista de entrega o prestación acordada
Merchandise or service not received. Expected delivery date was
6. La misma operación se ha cargado en mi cuenta dos o más veces. Acepto un cargo.
The same transaction was charged in my account one or more times. I accept only one charge.
7. Efectué el cargo por otro medio:

	Efectivo / Cash
	Otra tarjeta con el número / <i>With another card number</i>
<i>The purchase was already paid</i>	Otro medio / Other
8. Se ha realizado un cargo en la cuenta de mi tarjeta en lugar de un abono.
There has been a charge in my card's account instead of a credit.
9. He recibido cargo/s de una suscripción cancelada en fecha
I have received charge/s from a subscription that was cancelled on date
10. He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa.
I have returned the merchandise because it did not match the order or was damaged or defective.
11. El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado.
The ATM did not dispense cash.
12. La moneda en la que autoricé la operación es diferente a la moneda del cargo. *Autoricé / I authorized*
The currency in which I authorized the transaction is different to the charge's. *Y el cargo se hizo por*
And the charge was made for
13. Abono no procesado: adjunto factura de abono entregada por el comercio en fecha _____, sin que a día de hoy haya sido procesada.
Voucher not processed see attached voucher given to the merchant on date _____, by now it has not been processed

En los casos en los que la reclamación sea consecuencia de un error del comercio (motivos 4, 5, 7, 8, 9, 10 y 13) es necesario haber realizado un intento de solucionar la incidencia con el comercio antes de iniciar la solicitud de reclamación.

He intentado solucionar el error con el comercio, pero no se ha resuelto la incidencia:

I have attempted to resolve this matter with the merchant, but this has been unsuccessful:

Personándome en el comercio / *Personally at the shop*

Por teléfono / *By phone*

Por correo electrónico / *By email*

Así mismo, en todos estos casos, se deberá aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

Condiciones y documentación necesaria para cada motivo de reclamación**1. No reconozco la/s operación/es y la tarjeta ha estado siempre en mi poder.**

- Antes de iniciar la reclamación, debe bloquear la tarjeta.
- Para operaciones presenciales (por tanto se excluyen las compras en comercio electrónico) es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

2. No reconozco la/s operación/es y se ha/n realizado después del robo o pérdida de la misma.

- Antes de iniciar la reclamación, debe bloquear la tarjeta.
- Para operaciones presenciales (por tanto se excluyen las compras en comercio electrónico) es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

3. No reconozco la/s operación/es. He comprado en el comercio, pero me han cargado operaciones no autorizadas.

- Antes de iniciar la reclamación, debe bloquear la tarjeta.
- Para operaciones presenciales (por tanto se excluyen las compras en comercio electrónico) es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

4. El importe de la operación es incorrecto.

- Es necesario aportar documentación que demuestre el error cometido, como factura de compra, tique de caja u otro documento que acredite el importe autorizado.
- En el caso de hoteles y vehículos de alquiler, el titular tiene que acreditar que los servicios que el comercio le ha cargado no han sido contratados.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

5. No he recibido la mercancía o servicios contratados.

- Si no se hubiese especificado una fecha concreta para la recepción o prestación del servicio, el titular debe esperar 30 días antes de solicitar la reclamación de la operación.
- Es necesario aportar documento acreditativo del pago.
- Es necesario aportar documentación y/o imagen del producto no recibido o servicio contratado.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

6. La misma operación se ha cargado dos o más veces. Acepto un cargo.

- Es necesario aportar prueba documental de pago de todos los cargos.

7. Efectué el pago por otro medio.

- Es necesario aportar documentación acreditativa del pago efectuado:
 - Si se realizó en efectivo, el recibo de caja.
 - Si se realizó con otra tarjeta, el extracto de la misma donde se visualice la operación.
 - Si el pago se realizó a través de una agencia de viajes, justificante conforme la agencia pagó el servicio al comercio.
 - Si se ha realizado por otro medio, el documento que lo demuestre.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

8. Se ha realizado un cargo en lugar de un abono.

- Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de abono aceptada por el comercio.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

9. He recibido cargos de una suscripción cancelada.

- Es necesario aportar documento acreditativo de la cancelación de suscripción con la fecha detallada.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

10. He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa.

- Es necesario aportar documentación y/o imagen del producto no recibido (el solicitado, en caso de no corresponder), o del producto recibido dañado o defectuoso.
- Es necesario aportar el documento acreditativo de la devolución de la mercancía al comercio.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.

11. El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado.

- No se requiere la aportación de documentación adicional.

12. La moneda del cargo no se corresponde con la moneda autorizada.

- No se requiere la aportación de documentación adicional.
- Importante: el comercio está autorizado a presentar la operación de nuevo por el importe original de la venta en la moneda local.

13. Abono no procesado.

- Es necesario presentar copia de la factura o justificante de la nota de devolución entregada por el comercio.
- Es necesario indicar el medio por el cual se ha realizado el intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio, así como aportar un documento acreditativo de dicho intento de resolución.