

**Datos del Titular de la tarjeta**

---

Titular:

Número de Tarjeta:

**Reclamación de Operaciones**

---

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

---

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 [lopd@arquia.es](mailto:lopd@arquia.es).



**Condiciones y documentación necesaria para cada motivo de reclamación****1. No reconozco las operaciones 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 operación. 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 enviar 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.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

**5. No he recibido la mercancía o servicios contratados.**

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

Si no se hubiese especificado una fecha concreta para la recepción o prestación del servicio, el titular debe esperar 30 días antes de solicitar el retroceso de la operación.

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

No se requiere el envío de documentación adicional.

**7. Efectué el pago por otro medio.**

Es necesario enviar 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.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

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

Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de abono entregada por el comercio.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

**9. He recibido cargos de una suscripción cancelada.**

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

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

Se requiere justificante de la devolución de la mercancía recibida al comercio.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

**11. El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado.**

No se requiere el envío de documentación adicional.

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

No se requiere el envío 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.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.