

**Datos del Titular de la tarjeta**

Titular:

Núm. Tarjeta<sup>1</sup>:

\*\* \*\*\*\*

<sup>1</sup>(Cumplimentar únicamente los Seis (6) primeros y los Cuatro (4) últimos dígitos)**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

Información básica sobre protección de datos: En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos de carácter personal facilitados son tratados por Arquia Bank, S.A. (Arquia Banca) como responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionar y responder su solicitud. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con esta finalidad, y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Podrán ser destinatarios, Juzgados y Tribunales y autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones. No está prevista la transferencia internacional de datos. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, acreditando su identidad, ante Arquia Banca C/ Arcs, nº 1 (08002 Barcelona), o en la dirección de correo electrónico [lopd@arquia.es](mailto:lopd@arquia.es). Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos: [dpo.grupoarquia@arquia.es](mailto:dpo.grupoarquia@arquia.es). Más información en la política de protección de datos disponible en <https://www.arquia.com/es-es/info/tablon-anuncios/>.



**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.