

Formulario de Reclamación de operaciones con Tarjeta / Cardholder Dispute Form

**SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DEL DORSO PARA CUMPLIMENTAR CORRECTAMENTE
NO CUMPLIMENTAR A MANO, ESTE FORMULARIO ES AUTO-RELLENABLE**

Fecha reclamación / Oficina / Gestor /
 Claim Date (dd/mm/yy) Branch Acc. Manager

Nombre titular tarjeta / Tarjeta nº /
 Cardholder Name Card Number

Informar tarjeta incidentada

Detalle transacciones reclamadas / Transaction details

Fecha/Date (dd/mm/yy)	Importe / Amount	Comercio / Merchant

Fecha/Date (dd/mm/yy)	Importe / Amount	Comercio / Merchant

Como titular de la tarjeta indicada, solicito se realicen las gestiones pertinentes por el motivo indicado a continuación (elijá sólo una casilla).
 As cardholder, I request, for the reason indicated below, proceed with appropriate steps be taken to attend my order (mark one box only).

RECLAMACIÓN POR FRAUDE (indispensable aportar denuncia policial) / Fraud claim (essential to provide a police report)

- 10 No he hecho ni he autorizado la transacción/s indicada/s. La tarjeta ha estado en mi poder todo el tiempo
I neither made nor authorized the above mentioned transaction. The card was in my possession at all times.
- 11 No he hecho ni he autorizado la transacción/s indicada/s. He perdido la tarjeta.
I neither made nor authorized the above mentioned transaction. I have lost the card
- 12 No he hecho ni he autorizado la transacción/s indicada/s. Me han robado la tarjeta.
I neither made nor authorized the above mentioned transaction. My card has been stolen
- 99 He realizado y autorizado la/s transacción/es indicada/s siendo víctima de un engaño
I made and authorized the above mentioned transaction/s, I have been victim of deceit.

RECLAMACIÓN COMERCIAL / Commercial claim

- 21 No me han procesado la NOTA DE ABONO que les adjunto. Fecha del ticket de abono
I did not receive a refund for the enclosed credit voucher. Date of voucher refund
- 22 La misma transacción se ha cargado más de una vez.
I have been debited more than once the same transaction.
- 23 El importe de la factura ha estado alterado, de a
The amount on the sales slip has been altered, from to
 Adjunto mi copia, sin alteración. *I enclose my copy of the sales slip prior to the alteration*
- 24 He solicitado al establecimiento cancele mi suscripción. Adjunto comprobante. Fecha baja
I already revoked my suscription. Enclosed copy of cancel notification. End date
- 25 Renovación del servicio no autorizado. Adjunto comprobante.
The service renovation has not been authorized. Enclosed notification.
- 26 No he recibido la mercancía que solicité / servicios no prestados
I did not receive the merchandise / the services were not provided
 Fecha y lugar previsto de entrega / *Expected delivery date and place* _____
 Descripción
Description
- 27 He recibido una mercancía o servicio diferente al solicitado Fecha recepción Fecha devolución
I received a different merchandise or service than the one requested Date received Date of return
 Descripción
Description
- 28 La transacción fue pagada por otros medios Efectivo Tarjeta Nº Tarjeta
The transaction was paid by other way. Cash Card Card Num.
- 30 El cajero no dispensó / no se retiró el efectivo
Cash was not disbursed by the ATM / cardholder did not retired the cash.

Leer al dorso qué documentación debe aportar inexcusablemente el cliente o accione a realizar desde la oficina/gestor para poder reclamar la/s operación/les relacionada/s

Firma del titular / Cardholder's signature

F-0126e

DOCUMENTACIÓN A APORTAR Y/O ACCIONES A REALIZAR INEXCUSABLEMENTE EN CADA CASO

RECLAMACIONES POR FRAUDE

DOCUMENTACIÓN Y/O ACCIONES OBLIGATORIAS

10 La tarjeta ha estado en mi poder todo el tiempo.	* Bloquear la tarjeta con tipo F = Falsificación * Aportar la denuncia.
11 He perdido la tarjeta.	* Bloquear la tarjeta con tipo 2 = Perdida * Aportar la denuncia.
12 Me han robado la tarjeta	* Bloquear la tarjeta con tipo 1= Robo * Aportar la denuncia.
99 Víctima de un engaño	* Documentación relacionada con la transacción * Aportar la denuncia

RECLAMACIONES COMERCIALES

DOCUMENTACIÓN Y/O ACCIONES OBLIGATORIAS

21 NOTA DE ABONO no procesada	Adjuntar copia del tiquet del abono.
22 Transacción cargada más de una vez	Las operaciones han de haberse realizado en la misma fecha, por el mismo importe y en el mismo comercio.
23 Importe de factura alterado	Adjuntar copia del tiquet de venta correcto y sin alteración.
24 Cancelación de la suscripción no atendida	Adjuntar copia de la carta enviada al comercio con mínimo 15 días de antelación a la fecha de vencimiento.
25 Renovación no autorizada de un servicio	Adjuntar copia de la carta enviada al comercio reclamando devolución de la operación.
26 Mercancía / Servicios no prestados	* Este motivo aplica cuando un cliente ha realizado una compra y NO ha recibido la mercancía o servicio. * Adjuntar correo enviado por el cliente certificando las gestiones realizadas. * Copia de la factura del comercio o del pedido. * Descripción detallada del producto/servicio comprado, indicando talla, marca y modelo. * Indicar fecha y lugar previsto de entrega. * Aportar escrito del cliente explicando todo lo sucedido.
27 Mercancía / Servicio diferente al solicitado	* Este motivo aplica cuando un cliente ha realizado una compra y ha recibido una mercancía o servicio diferente a lo acordado . * Obligatorio haber devuelto la mercancía y adjuntar copia del albarán de entrega de la devolución de la mercancía. * Fecha en la que el cliente recibió la mercancía no solicitada. * Descripción detallada del producto/servicio comprado y descripción también detallada del artículo recibido. * Documentación cruzada por nuestro cliente con el comercio, intentando resolver la controversia. * Copia de la factura del comercio o del pedido.
28 Transacción pagada por otros medios	Adjuntar copia del tiquet que justifica el pago en efectivo o con otra tarjeta
30 Cajero no dispensa el efectivo	Ninguna o el ticket expedido por el cajero en caso de duplicidad