



## Reclamación de Operaciones con Tarjeta

---

# Cómo gestionar tu reclamación

- 1. Completa el formulario** de la siguiente página: escoge la causa que mejor defina tu incidencia (escoge solo una opción) y completa los campos de texto en el encabezado y al pie del documento.
- 2. Consulta la documentación adicional obligatoria** que debes añadir a tu reclamación en la última página.
- 3. Si tu reclamación es por fraude**, lee atentamente los requisitos que deberá cumplir la denuncia que añadas a tu reclamación.
- 4. Envíanos tu formulario con la documentación adicional** necesaria, a [soporte@pibank.es](mailto:soporte@pibank.es)

# FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Nombre del titular de la tarjeta / **Cardholder's name:**

Número de la tarjeta / **Account number:**

Problema	CAUSA (marca solo una opción)	Documentación adicional obligatoria
CAJERO	El cajero no me dio el efectivo solicitado. I did not received the requested cash from the ATM.	• Justificante (opcional).
	El cajero solo me dio € del efectivo que retiré. I have only received the amount of € from the ATM.	
COMPRA	No he recibido la compra que realicé. La fecha límite para la entrega era: I have not received the ordered merchandise. The deadline for the delivery was:	• Carta explicativa • Comunicación con el comercio* • Justificante.
	El producto/servicio que compré no se corresponde con las características facilitadas en la documentación. The goods/services received do not conform to the suscription given in the documentation.	
PAGO DUPLICADO (operaciones de mismo concepto e importe entre las que han pasado menos de 15 minutos)	Me han cargado la misma operación dos veces. I have been charged twice for the same transaction.	• Ninguna
	Pagué la operación por otro medio de pago como efectivo, cheque u otra tarjeta (adjunto copia). The transaction was paid by other means, such as cash, check or another credit card (attached copy).	• Carta explicativa • Justificante.
DEVOLUCIÓN	He hecho una devolución y el comercio no me lo ha ingresado. I have asked for a refund, but the merchant has not reimbursed my credit.	• Carta explicativa • Justificante.
	He hecho una devolución y el comercio me la ha cargado de nuevo. The credit voucher was precessed as a debit in my statement. I have asked for a refund, but the merchant has charged me again for the same transaction.	
	La mercancía/documentación recibida fue devuelta mediante: The merchandise/documentation received was sent back by:	
IMPORTE ERRÓNEO	Me han cargado € pero el importe correcto debería haber sido € (adjunto copia de la factura / ticket). I have been charged € but the correct amount should have been €. Please find attached my copy of the receipt / invoice.	• Carta explicativa • Copia factura / ticket.
SUSCRIPCIONES Y RESERVAS	Me han cobrado una suscripción que cancelé el día (adjunto justificante de cancelación) The subscription was cancelled on (date) Please find attached a copy of the cancellation.	• Carta explicativa • Justificante de la cancelación.
	Me han cobrado una reserva que cancelé el día a las h. El código de la reserva era I cancelled my reservation on (date) at (time) and the cancellation code by the hotel was	
OPERACIÓN NO AUTORIZADA	Tengo una operación que no he autorizado. Mi tarjeta estaba en mi poder cuando se realizó. I did not authorize nor participate in this transaction. My card was under my possession at all time.	• Denuncia* presentada antes de los siguientes 15 días del fraude.
	Realicé una operación en un comercio, pero me han cargado otras que no autoricé. Mi tarjeta estaba en mi poder cuando se realizó. I made one transaction at this merchant but I did not authorize nor participate in the other transaction/s. My card was under my possession at all time.	

\* Consulta los requisitos de la documentación en la siguiente página.

## LOS DATOS DE LA OPERACIÓN SON / TRANSACTION'S DETAILS:

Comercio / **Merchant** (pon el nombre tal y como aparece en tus movimientos):

Fecha de la operación (dd/mm/aaaa) / **Date of the transaction (dd/mm/yyyy):**

Importe / **Amount:**

A rellenar por la entidad:

Gestionado por:

Este formulario ha sido recibido por un medio seguro.

# REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Comprueba en la hoja anterior cuáles de estos documentos necesitas para tu reclamación.

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

- Debe estar relleno en su totalidad pero recuerda que tienes que elegir **solo un motivo** de reclamación.
- **Fecha de operación:** debe ser igual a la **fecha que sale en tus movimientos**.
- Fecha de reclamación: si modificas o vuelves a rellenar el formulario recuerda poner siempre la fecha vigente en ese momento.

## CATA EXPLICATIVA

Debe **explicar y contar en detalle lo sucedido**, cuantos más datos aportes mejor. Deberás firmarla de manera manuscrita.

## COMUNICACIÓN CON EL COMERCIO

**Emails** que muestren que has comunicado al comercio la incidencia reportada.

## DEVOLUCIONES / PRODUCTOS O SERVICIOS NO RECIBIDOS

Las reclamaciones por productos / servicios no recibidos **no pueden tener fecha anterior al plazo máximo indicado por el comercio** para su entrega.

## JUSTIFICANTE

**Compra online:** deberás presentar un ticket, recibo o factura de la compra.

**De suscripción o reserva:** debe figurar la fecha y hora en que se ha hecho la cancelación.

## DENUNCIA POLICIAL (solo para casos de cargos no reconocidos)

Asegúrate de que aparecen **todos estos datos en la denuncia** y de que **coinciden de manera exacta con los indicados en el formulario** de reclamación:

- **Datos de la persona que hace la denuncia** (nombre, DNI) coincidentes con los de quien presenta el formulario de reclamación.
- **Nombre del comercio:** debe figurar tal y como aparece en tus movimientos bancarios.
- **Fecha de la operación.**
- **Importe de la operación.**
- **Número de tarjeta completo.**
- **Circunstancias** en las que sucedieron los hechos. Intenta ser lo más preciso posible.
- Comprueba que en la denuncia el **sello de la policía es claramente visible** (si está borroso o gastado pide que se ponga correctamente).

**Si estás reclamando varias operaciones deben estar desglosadas con claridad.** Te recomendamos que cuando vayas a poner la denuncia lleves un extracto de las operaciones impreso para que se añada sellado a tu denuncia.