

## **Formulario de reclamación de operaciones con tarjetas**

---

# Cómo cumplimentar el formulario

## Fecha de operación

Al indicar la fecha de la operación que quieres reclamar, recuerda que debe ser igual a la fecha que sale en tus movimientos.

## Si tu reclamación es por disconformidad o un error en una compra

Deberás presentarnos documentación justificando la compra y tu comunicación con el comercio para reclamar el pago. Si este es tu caso, deberás adjuntar:

- Justificante de la compra
- Emails o comunicaciones con el comercio
- Reclamación presentada al comercio

Si se trata de una suscripción o reserva debe figurar la fecha y hora en que se ha hecho la cancelación.

## Si se trata de un pago que no has realizado tú

1) Bloquearemos tu tarjeta por seguridad al tiempo que te enviamos una nueva y no funcionará hasta recibir esta nueva tarjeta.

2) Recuerda que si tienes un cargo que consideras fraudulento debes denunciarlo. Si presentas una denuncia, asegúrate de que aparecen todos estos datos y que coinciden de manera exacta con los indicados en el formulario de reclamación:

- Nombre del comercio: debe figurar tal y como aparece en tus movimientos bancarios.
- Fecha de la operación e importe de la operación.
- Número de tarjeta completo.
- 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.



## Formulario de comunicación de incidencias con tarjetas

Nombre y apellidos:

Nº de Tarjeta:

Fecha:

Como titular de la tarjeta arriba indicada, solicito que se gestione la reclamación de la/s operaciones que describo a continuación y que, si procede, se abone su importe en mi cuenta. / *As cardholder of the card which PAN is showed above, please attend this claim related with the operations listed below, paying back into my account the amount of these transactions if applicable.*

Detalle de las operaciones / *Transactions information:*

Fecha de operación <i>Date</i>	Comercio <i>Commerce</i>	Importe de operación (EUR) <i>Amount (EUR)</i>	Importe Reclamado (EUR) <i>Claimed Amount (EUR)</i>	Fecha de cancelación de la suscripción <i>Subscription cancelled recurring transaction on</i>
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€

**Aviso Legal:** En atención a las circunstancias de la incidencia que nos has comunicado te anticiparemos el importe de las cantidades reclamadas mediante abono provisional, de acuerdo con las condiciones que aceptas en este documento. Pibank dará traslado de tu incidencia a través de las entidades procesadoras de medios de pago a otros intervinientes (comercios, entidades financieras y otras entidades participantes en el proceso de facturación) afectados por su resolución y legitimados para efectuar alegaciones en el curso de la gestión de la misma.

## **Carta explicativa y detalles de la incidencia**

Nombre y apellidos:

Nº de Tarjeta:

Fecha:

Explica en detalle el motivo de la reclamación, cuantos más datos aportes mejor. No olvides indicar importes y el nombre del comercio / [Explain in detail the reason for the dispute; the more information you provide, the better we can assist you. Please make sure to include the amounts and the name of the merchant.](#)

Firma del Titular / [Cardholder's signature](#)