Estimado/a cliente/a,

A fin de poder gestionar la incidencia por operaciones cargadas en su tarjeta y poder ayudarle a reclamar su devolución, necesitamos que nos envíe la carta de reclamación adjunta correctamente cumplimentada, así como una copia de la documentación requerida en base a su motivo de reclamación.

En base a la documentación e información aportada y al resto de requisitos exigidos por la normativa vigente, revisaremos su caso y le enviaremos una respuesta lo antes posible.

**Documentación necesaria**

1. **Incidencias por cargo erróneo hecho por comercio o cajero:**

* **Justificante de pago** donde figure el importe correcto o que acredite que ya había realizado el pago al comercio por otro medio.
* **Nota de abono** emitida por el comercio, donde se comprometiera a hacer devolución o anulación de la operación reclamada.

1. **Incidencias con comercios por mercancías o servicios:**

* **Justificante de compra**, donde se muestre descripción del producto adquirido y fecha de recepción prevista.
* **Justificante de devolución** hecha al comercio de la mercancía recibida, donde figure el número de localizador del envío.
* **Prueba documental** que acredite la discrepancia del producto recibido.
* **Copia de conversaciones escritas** que pudiera haber mantenido con el comercio, intentando resolver la controversia previamente.

En caso de quiebra del comercio, respuesta negativa emitida por la entidad de compensación oficial designada para la atención de los afectados.

* **Justificante de comunicación formal de cancelación** hecha por usted al comercio, en caso de que usted hubiera cancelado la compra.
* **Copia de la política de cancelación** facilitada por el comercio en el momento de pago, si éste se la hubiera facilitado o la tuviera publicada.

1. **Fraude o robo:**

* **Copia de denuncia policial** interpuesta por fraude o robo en tarjeta.

**¿Cómo puede enviarnos la documentación?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción web | **A través de nuestra web bankinter.com**  Dentro del área privada de clientes “Acceso a clientes”, seleccione la tarjeta donde le han hecho el movimiento que desee reclamar, acceda a “Operar” y seleccione “Solicitar reclamación” | |
| Opción oficina | **Mediante correo postal**  Bankinter, S.A. Operaciones, MMPP  Calle Pico San Pedro, 1  Tres Cantos, Madrid, 28760 |
|  | **Acudiendo a cualquier oficina Bankinter de la Red Comercial o a su Agente Bankinter** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL TITULAR TARJETA:** |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARHOLDER´S NAME |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **NÚMERO DE TARJETA.** CARD NUMBER |  |  |  |  |  |  | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |  |  |  |  |

**DATOS DE OPERACIÓN RECLAMADA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha operación**  *Transaction date* | **Nombre del comercio**  *Merchant name* | **Importe de operación**  *Transaction amount* |
|  |  |  |

**Como titular de la tarjeta indicada, reclamo el importe que ha sido cargado en mi cuenta, por el motivo informado a continuación. Además, intenté resolver la controversia con el comercio, pero no obtuve respuesta o solución válida.**

*As a cardholder shown above, I claim back the amount charged into my account for the next reason. I certify I tried to solve the dispute with the trade, but I have not received an answer or a valid solution.*

**Incidencia por error en cargo en tarjeta hecha por comercio o cajero:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EFECTIVO NO DISPENSADO:** | **El cajero me dispensó sólo** | |  | **€ del importe total cargado.** | | | |
|  | *CASH NOT DISPENSED* | *The ATM dispensed only* | |  | € *of the total amount charged.* | |
|  | **CARGO DUPLICADO:** | **Operación cargada dos o más veces por el comercio, cuando sólo corresponde una.** | | | | |
|  | *DUPLICATE CHARGE* | *I have been charged more than once for the same transaction.* | | | | |
|  | **PAGADO POR OTROS MEDIOS:** | | **iIndique qué otro método de pago empleó:**  *Paid by other means. Indicate procedure used:* | | |  |
|  | *PAID BY OTHER MEANS* | |  |
|  | **CRÉDITO NO PROCESADO:** | **La nota de abono adjunta no ha sido procesada.** | | | | | | | |
|  | *CREDIT NOT PROCESSED* | *The enclosed voucher has not been processed or was processed as a charge.* | | | | | | | |
|  | **IMPORTE CARGADO DIFIERE:** | | **Importe cargado es superior al que figura en el recibo adjunto.** | | | | |
|  | *AMOUNT DIFFERS* | | *Amount charged greater than that shown on attached receipt.* | | | | |

**Incidencia con comercio por mercancías o servicios:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Describa el producto o servicio adquirido:**  *Describe the product or the service***:** |  |
|  |  |
| **Fecha de recepción prevista:**  *Expected reception date of service or mechandise:* |  |
|  |  |
| **Fecha de contacto con comercio y respuesta recibida:**  *Date of claim to trade and response received:* |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **MERCANCÍA O SERVICIO NO RECIBIDO:**  *MERCHANDISE OR SERVICE NOT RECEIVED* | | **No he recibido la mercancía o servicio contratado**  *I have not received the merchandise or service purchased* | | |
|  |
|  | **MERCANCÍA O SERVICIO CANCELADO:**  *MERCHANDISE OR SERVICE CANCELLED* | | **Comuniqué formalmente la cancelación de la compra, servicio o pago recurrente, de acuerdo a la política de cancelación publicada por el comercio.** *I notified formally the cancelation of the purchase, service or recurring transaction, following the cancellation policy of the merchant.* | | | |
|  |
|  | **SUSCRIPCIÓN CANCELADA**  *RECURRING TRANSACTION CANCELLED* | |
|  |
| **Fecha y método usado de Cancelación:**  *Cancellation date and cancellation method used:* | | | |  | | | |
|  |  |  | | |  | |
| **Motivo de cancelación**. Reason for cancellation: | | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dirección, email o teléfono del comercio al que notificó la cancelación:**  Direction adress, email o phone number of the merchant: | | | | | | | | | | |  | |
|  | |  | | |  | | | | |  | | |
|  | | **MERCANCÍA DEVUELTA, DEFECTUOSA**  **O DIFIERE A LO DESCRITO:**  *MERCHANDISE RETURNED, DEFECTIVE*  *OR NOT AS DESCRIBED* | | | | **He devuelto la mercancía al comercio. La mercancía era defectuosa o difiere a lo descrito en el recibo adjunto.** *Merchandise has been returned to trade. Merchandise was defective or not as described in the attached receipt* | | | | | | | |
|  | |
|  | |
| **Explique motivo de devolución y discrepancia (en caso de no haber devuelto, indicar motivo):**  *Reason of discrepancy or returning*: | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Fecha de devolución**  *Returning date* | |  | | | **Nº de Localizador de paquete:**  *Tracking id:* | | |  | |

**Los abonos que pudiera recibir son “salvo buen fin”**

**Operaciones fraudulentas, estafas o robo:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL TITULAR TARJETA:** |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARHOLDER´S NAME |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **NÚMERO DE TARJETA.** CARD NUMBER |  |  |  |  |  |  | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |  |  |  |  |

**DATOS DE OPERACIÓN RECLAMADA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha operación**  *Transaction date* | **Nombre del comercio**  *Merchant name* | **Importe de operación**  *Transaction amount* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Importe total reclamado:**  *Total amount:* |  |

**Como titular de la tarjeta indicada, reclamo el importe que ha sido cargado en mi cuenta, por el motivo informado a continuación. La tarjeta ha sido bloqueada.** *As a cardholder shown above, I claim back the amount charged into my account for the next reason. Card has been blocked.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FRAUDE EN TARJETA** | **Certifico que no he realizado ni autorizado las operaciones arriba detalladas. La tarjeta estuvo en mi poder en todo momento***. I certify that I neither authorized nor participated in the above transactions. Card has been always in my possession.* |
|  | *FRAUDULENT TRANSACTIONS* |
|  | **TARJETA ROBADA**  **O PERDIDA** | **Certifico que no he realizado ni autorizado las operaciones arriba detalladas. La tarjeta había sido robada o estaba perdida.** *I certify that I neither authorized nor participated in the above transactions.**Card was stolen or lost.* |
|  |
|  | *STOLEN OR LOST CARD* |

Los abonos que puedan procesarse son “salvo buen fin”.