CaixaBank CONSUMER FINANCE

Compromiso, calidad e innovación

Solicitud de retroceso de operaciones con tarjetas

Rellena los datos que te pedimos a continuación, verifica si para el motivo seleccionado hace falta enviar documentación complementaria, firma el documento y envíanoslo por e-mail a la siguiente dirección:

operativatarjeta@caixabankconsumer.com

Nº Tarjeta	
Titular	

Retroceso de operaciones

Comercio	Nombre	Fecha operación	Importe operación	Importe del retroceso

Consulta en la siguiente página la documentación que deberás adjuntar según sea el motivo de tu retroceso

Motivo del retroceso / Chargeback reason

No acepto el cargo de la/s operación/es arriba indicadas (marcar lo que proceda)

I do not accept the transactions/s detailed (mark the appropriate):

	1.- No reconozco la/s operación/es y la tarjeta ha estado siempre en mi poder. / I do not recognise the transaction/s and the card was in my possession.
	2.- No reconozco la/s operación/es y se ha realizado después de la pérdida o robo de la tarjeta. / I do not recognise the transaction/s and it was made after the card was lost or stolen.
	3.- No reconozco la/s operación/es. He comprado en el comercio pero me han cargado operaciones que no he autorizado. / I do not recognise the transaction/s. I purchased with the merchant but these charges were unauthorized.
	4.- El importe de la operación es incorrecto. Autoricé ……..€. / The transaction amount is not correct. I authorized……..…€
	5.- No he recibido la mercancía o los servicios solicitados, siendo la fecha prevista de entrega o prestación acordada…… / Merchandise or service not received. Expected delivery date was……
	6.- La misma operación se ha cargado en mi cuenta una o más veces. Acepto un cargo. / The same transaction was charged in my account one or more times. I accept only one charge.
	7.- Efectué el cargo por otro medio: efectivo……, Otra tarjeta nº…… Otro medio …… / The purchase was already paid: cash……., with another card number……., other……..
	8.- Se ha realizado un cargo en la cuenta de mi tarjeta en lugar de un abono. / There has been a charge in my card's account instead of a credit.
	9.- He recibido cargo/s de una suscripción cancelada en fecha:…….. / I have received charge/s from a subscription that was cancelled on date……
	10.- He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa. / I have returned the merchandise because it did not match the order or was damaged or defective.
	11.- El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado. / The ATM did not dispense cash.
	12.- La moneda en la que autoricé la operación es diferente a la moneda del cargo. Autoricé……. Y el cargo se hizo por…….. / The currency in which I authorized the transaction is different to the charge's. I authorized…… And the charge was made for.....
	13.- Abono no procesado: adjunto factura de abono entregada por el comercio en fecha..... sin que a día de hoy haya sido procesada. / Voucher not processed: see attached voucher given to the merchant on date…… by now it has not been processed.

En los casos en los que el retroceso sea consecuencia de un error del comercio (motivos 4, 5, 7, 8, 9 y10) es necesario haber realizado un intento de solucionar la incidencia con el comercio antes de iniciar la solicitud del retroceso.

He intentado solucionar el error con el comercio. Personándome en el comercio……..……. por teléfono ……, por e- mail …….. pero no se ha resuelto la incidencia.

I have attempted to resolve this matter with the merchant. Personally at the shop…….. by phone ……., by email …… but this has been un successful.

Declaración: por la presente, afirmo que la información arriba aportada es cierta y autorizo a FINCONSUM a realizar las acciones que consideren necesarias para gestionar el retroceso.

Firma:……..……..... Fecha…….……

Condiciones y Documentación necesaria para cada motivo de retroceso:

- **No reconozco las operaciones y la tarjeta ha estado siempre en mi poder**

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso, la tarjeta debe darse de baja por falsificación.
Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

- **No reconozco la/s operación y se ha realizado después del robo o pérdida de la misma.**

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso la tarjeta debe darse de baja por pérdida o robo.
Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

- **No reconozco la operación. He comprado en el comercio pero me han cargado operaciones no autorizadas**.

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso, la tarjeta debe darse de baja por falsificación.
Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

- **El importe del retroceso es incorrecto**

Es necesario enviar documentación que demuestre el error cometido, como factura de compra, tíquet 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 estado contratados.
El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **No he recibido la mercancía o servicios contratados**

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.
Si no se hubiese especificado una fecha concreta para la recepción o prestación del servicio, el titular debe esperar 30 días antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **La misma operación se ha cargado dos o más veces. Acepto un cargo.**

No se requiere el envío de documentación adicional.

- **Efectué el pago por otro medio**

Es necesario enviar 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.
El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **Se ha realizado un cargo en lugar de un abono**

Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de abono entregada por el comercio.
El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **He recibido cargos de una suscripción cancelada**

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa.**

Se requiere justificante de la devolución de la mercancía recibida al comercio.
El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

- **El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado**

No se requiere el envío de documentación adicional.

- **La moneda del cargo no se corresponde con la moneda autorizada**

No se requiere el envío 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.

- **Abono no procesado**

Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de devolución entregada por el comercio.
El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.