

**ANEXO - INCIDENCIA TITULARES OPERACIONES CON TARJETA**

<u>Motivo</u>	<u>Observaciones</u>	<u>Documentación</u>
Certifico que yo no he autorizado ni participado en dicha operación y la tarjeta estaba en mi poder.	Debe procederse al bloqueo tarjeta  No se admitirá en transacciones en las que se haya leído el chip EMV de la tarjeta o hayan sido realizadas por internet en páginas seguras y autenticadas con las claves de seguridad	Denuncia policial. Si la operación se produjo con lectura de la banda de la tarjeta, justificación del cliente de su no participación.
No he recibido la mercancía/los servicios no me han sido prestados y el importe ha sido cargado en mi cuenta a pesar de haber contactado con el comerciante para resolver el litigio	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar toda la documentación de los contactos con el comerciante.  Detallar la mercancía o servicio en el apartado "Otros".
El importe cargado en mi tarjeta fue pagado (en efectivo, a través de un bono de viaje, con otra tarjeta...)	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación justificando el pago por otro medio y especificar el otro medio de pago en el apartado "Otros".
El importe de la transacción ha sido alterado...	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación justificativa del importe original.
La nota de abono que adjunto no me ha sido abonada/ha sido procesada como un cargo.	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación del comercio, en la que aparezca la numeración de la tarjeta, y que certifique la generación por su parte de la devolución.
La mercancía fue devuelta al comerciante/los servicios cancelados, y no he recibido el abono.	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación justificativa de la devolución de la mercancía o cancelación de los servicios. Especificar la mercancía o servicios en el apartado "Otros".
Certifico haber cancelado la suscripción por la que he sido cargado.	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación justificativa de la cancelación de la suscripción con anterioridad a la fecha del cargo.
La mercancía recibida esta defectuosa/ no correspondía a la descrita (adjuntar explicación y pruebas).	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación detallada de la mercancía adquirida. Detallar el defecto o discrepancia con la mercancía en el apartado "Otros".
Certifico que solo reconozco la operación de ____ y que no he autorizado ni participado en el resto. La tarjeta estaba bajo mi responsabilidad no habiendo sido robada ni extraviada.	Debe procederse al bloqueo tarjeta  No se aceptarán incidencias de este tipo de transacciones en las que se haya leído el chip EMV de la tarjeta o hayan sido realizadas por internet en páginas seguras y autenticadas con las claves de seguridad.	Denuncia policial. Si la operación se produjo con lectura de la banda de la tarjeta, justificación del cliente de su no participación.
No he recibido / He recibido solo en parte (importe recibido ____ ) el efectivo solicitado y cargado en el cajero.	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia ni ninguna otra documentación.

<u>Motivo</u>	<u>Observaciones</u>	<u>Documentación</u>
Certifico que yo no he estado en dicho Hotel y que no reservé ninguna habitación allí.	<p>Debe procederse al bloqueo tarjeta</p> <p>No se aceptarán incidencias de este tipo de transacciones en las que se haya leído el chip EMV de la tarjeta o hayan sido realizadas por internet en páginas seguras y autenticadas con las claves de seguridad.</p>	Denuncia policial.
Participé en la reserva de hotel pero cancelé por escrito / teléfono a las horas del día ____ (Número de cancelación, si se obtuvo ____)	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación detallada de la cancelación.
La operación ha sido duplicada	No es necesario bloquear la tarjeta	No es necesaria denuncia. Aportar documentación detallada de la duplicidad.
Otros motivos		Para otros tipos de incidencias que no se ajusten a los ya detallados o para incluir información adicional como se ha ido indicando.