

**INCIDENCIAS TITULARES OPERACIONES CON TARJETA
CARDHOLDER COMPLAIN FORM**

FECHA/ DATE	Nº TARJETA/ ACCOUNT NUMBER
-------------	----------------------------

NOMBRE DEL TITULAR/ CARDHOLDER NAME

EMAIL

Una vez examinada la operación de referencia, solicito su devolución por los siguientes motivos/Hereby, kindly I ask you to reimburse in my account with the above aforementioned transaction amount as:

Certifico que yo no he autorizado ni participado en dicha operación y la tarjeta estaba en mi poder/I neither authorised nor participated in the above aforementioned transaction, and card was in my possession.

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/The merchandise was never received/services never rendered, by/to myself, or authorised person, and I received the charged, though I attempted to resolve the dispute with the Merchant or the Merchant's liquidator.

El importe cargado en mi tarjeta fue pagado (en efectivo, a través de un bono de viaje, con otra tarjeta,...)/The above aforementioned transaction was paid (by cash, using a travel voucher, with another account number,...)

El importe de la transacción ha sido alterado de a / The transaction amount was altered from to

La nota de abono que adjunto no me ha sido abonada/ha sido procesada como un cargo/ The attached Credit Transaction Receipt was never processed to my account/was posted as a debit on my account.

La mercancía fue devuelta al comerciante/los servicios cancelados, y no he recibido el abono/The merchandise was returned to merchant/the services were cancelled and I did not receive the credit.

Certifico haber cancelado la suscripción por la que he sido cargado/ Hereby I confirm, I cancelled the recurring transaction and I was charged with is amount.

La mercancía recibida estaba defectuosa/no correspondía a la descrita (adjuntar explicación y pruebas)/ The ordered merchandise was defective/not as described (Enclose an explanation and evidences).

Certifico que sólo reconozco la operación de , y que no he autorizado ni participado en el resto. La tarjeta estaba bajo mi responsabilidad no estando ni robada ni extraviada/Hereby I acknowledge participating in the transaction of (amount), and deny authorising or participating in the disputed transaction, and card was in my possession at time of Transaction.

No he recibido/he recibido sólo en parte (importe recibido:) el efectivo solicitado y cargado en el cajero/I did not receive/I received only partially (received amount:, funds charged to my account as a result of an automated cash disbursement.

Certifico que yo no he estado en dicho Hotel y que no reservé ninguna habitación allí/Hereby I confirm, I never was in that Hotel and I did not made any reservation up there.

Participé en la reserva de hotel pero cancelé por escrito/teléfono a las horas del día (Número de cancelación, si se obtuvo:)/I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing or by phone at (time) on (date). Cancellation number, if provided:)

La operación ha sido duplicada/ The operation has been duplicated.

Otros motivos:/Other reasons

Fecha	Importe	Establecimiento	Lugar

Ver documentación a adjuntar para gestionar la incidencia en el Anexo

Firma del Titular/Cardholder signature

FECHA	TITULAR	Nº TARJETA
-------	---------	------------

EMAIL

Si la ENTIDAD, en atención a las circunstancias de la incidencia comunicada por mí, efectúa algún abono en mi cuenta o tarjeta relacionado con la misma durante su tramitación, autorizo a la ENTIDAD a retroceder dicho abono si la resolución de la incidencia finalmente resulta desfavorable para mis intereses, o si desisto de la misma.

Asimismo, le informamos que en caso de que considere que la presente solicitud no se resuelve satisfactoriamente podrá presentar una reclamación a dirigida al Servicio de Atención al Cliente de ABANCA en la dirección postal Rúa Nueva, 1 - Entrepanta, CP: 15003 – A Coruña o a través del correo electrónico atencioncliente@abanca.com.

Firma del titular:

La ENTIDAD dará traslado de la incidencia a través de las entidades procesadoras de Medios de Pago a otros intervinientes (comercios, entidades financieras, o cualquier otra entidad participante en el proceso) afectados por su resolución y legitimados para efectuar alegaciones en el curso de la gestión de la misma.

Se ha aportado la documentación requerida para la tramitación de la incidencia, si bien puede ser requerida posteriormente documentación adicional, necesaria para su resolución.

La documentación hasta ahora aportada queda pendiente de análisis y valoración por la ENTIDAD. En caso de no ser válida o fuese insuficiente, se contactará con usted para solicitarle la aportación de nueva documentación, indicando el plazo disponible para aportarla. En caso de no ser aportada en dicho plazo, se considerará que desiste de la incidencia comunicada, con las consecuencias previstas para el caso de haber efectuado la ENTIDAD algún abono a su favor.

La comunicación de la incidencia y su gestión implica la aceptación por usted de las advertencias y condiciones anteriormente expresadas.

Régimen del tratamiento de los datos de carácter personal:

Usted queda informado y acepta que ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A. (ASF), con domicilio social en A Coruña, Rúa Nueva, 30, 15003, trate los datos que usted facilite y los que se generen con motivo de la tramitación de la presente incidencia (incluidos, en su caso, los datos de salud) con la finalidad de realizar dicha tramitación de la incidencia. ASF le recuerda, para su consulta, que la información completa sobre el régimen de tratamiento de los datos de carácter personal se encuentra especificado en la Ficha de Cliente que usted tiene formalizada con ASF, así como en su política de privacidad publicada en www.abanca.com/es/legal/politica-privacidad.

Los datos solicitados por ASF en este documento son necesarios para la tramitación de la presente incidencia, conllevando la negativa a facilitar los mismos la imposibilidad de dicha tramitación.

Asimismo, usted queda informado y acepta que ASF comunique los datos que usted facilite y los que se generen con motivo de la tramitación de la presente incidencia (incluidos, en su caso, los datos de salud) al mediador de seguros ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. a los fines de que este mediador de seguros le preste a usted la correspondiente asistencia y asesoramiento en relación con el siniestro objeto de dicha incidencia. Además, le informamos de que ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. conservará sus datos durante el plazo necesario para prestarle la correspondiente asistencia y asesoramiento en relación con el siniestro objeto de la presente incidencia.

Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, limitación al tratamiento, supresión, oposición o portabilidad mediante comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente de ABANCA en la dirección postal Rúa Nueva, 1 - Entreplanta CP: 15003 – A Coruña o a través del correo electrónico atencioncliente@abanca.com; o mediante comunicación dirigida a ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. en su domicilio social (Avenida. de La Marina, 1-1º - 15001, A Coruña). Además, ASF y ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. cuentan con un Delegado de Protección de Datos, con el que usted podrá contactar a través del correo electrónico privacidad@abanca.com. Asimismo, usted podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en el caso de que considere que sus derechos se han visto vulnerados.

Usted queda informado y acepta, además, que ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. comunique los datos que usted facilite y los que se generen con motivo de la tramitación de la presente incidencia (incluidos, en su caso, los datos de salud) a la entidad aseguradora CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.-CASER, con domicilio social en Avda. de Burgos, 109 – 28050 – MADRID, con el fin de gestionar la prestación que solicita. El tratamiento de sus datos se encuentra legitimado por ser imprescindible para la ejecución del contrato de seguro en el que usted figura como tomador/asegurado/beneficiario y se conservarán por la aseguradora durante el plazo de seis años, a contar desde el cierre definitivo del expediente, según establece la legislación vigente.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición se harán efectivos mediante carta dirigida al domicilio social de la Compañía aseguradora, Avda. de Burgos, 109 – 28050 - MADRID (Indicar Asesoría Jurídica – Protección de Datos) o mediante correo electrónico dirigido a derechosrgpdgrupocaser@caser.es, a los que se acompañará copia del D.N.I. o Pasaporte.

Por otra parte, le informamos que podrá formular reclamación sobre esta materia ante el Delegado de Protección de Datos del Grupo Caser, por correo postal dirigido al DPO del Grupo Caser, Avda. de Burgos, 109 – 28050 MADRID, o bien mediante correo electrónico remitido a: dpogrupocaser@caser.es

Asimismo, podrá formular reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que se han conculcado sus derechos en esta materia.

Mediante la firma de este documento usted consiente expresamente el presente “Régimen del tratamiento de los datos de carácter personal”. Usted tendrá derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada, mediante comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente de ABANCA o mediante comunicación dirigida a ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A., en las direcciones, incluidas las electrónicas, indicadas con anterioridad.

En el caso de que usted, con motivo de la tramitación de la presente incidencia, facilite datos relativos a terceros (p.ej., datos relativos a terceros que pudieran tener derecho a alguna prestación con motivo del seguro asociado a la tarjeta), garantiza a ASF, a ABANCA MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS GENERALES, S.A. y a CASER que obtendrá el previo consentimiento expreso y específico de dichos terceros para que sus datos puedan ser tratados por estas entidades con las finalidades indicadas en el presente “Régimen del tratamiento de los datos de carácter personal”. A los fines de la obtención de dicho consentimiento expreso y específico, usted se obliga a informar a los terceros acerca de todos los extremos previstos en este “Régimen del tratamiento de los datos de carácter personal”.

Firma del Titular