

### Datos de la transacción/Transaction details

### Datos del titular de la tarjeta/Cardholder information

Número de tarjeta/Card number

Nombre/Name

Fecha y firma del titular de la tarjeta/Date and cardholder signature

Comercio (Merchant)	Importe de la transacción (Transaction amount)	Importe reclamado (Disputed amount)	Fecha de la transacción (Transaction date)	A.R.N. (a rellenar por el banco/ bank will fill in this field)

### Datos sobre el motivo de la reclamación

Por favor, marque entre las siguientes descripciones aquella que se aplique a su caso. Podrá añadir otras observaciones en la última página.

Si no se aplica ninguno de los motivos indicados, le rogamos describa el motivo de su reclamación en el campo «Comentarios adicionales» de la última página y adjunte pruebas que justifiquen su reclamación.

**Por favor, envíe este formulario** junto con los documentos correspondientes por correo electrónico o postal:

SELF TRADE BANK S.A.U. | Dirección: C/ Gran Vía, 30 – 3ª Planta | 28013 Madrid  
Teléfono: 902 888 777 / 91 489 08 88 | [informacion@selfbank.es](mailto:informacion@selfbank.es)

### Information regarding reason for dispute

Please indicate which of the following reasons apply in your case. You can provide additional comments on the last page.

If none of the reasons listed apply, please describe the reason for your dispute in the 'Additional comments' field on the last page and provide evidence that supports your claim.



Please return this form with the requested documentation by email or post:

SELF TRADE BANK S.A.U. | Dirección: C/ Gran Vía, 30 – 3ª Planta | 28013 Madrid  
Teléfono: 902 888 777 / 91 489 08 88 | [informacion@selfbank.es](mailto:informacion@selfbank.es)

<input type="checkbox"/> <b>Transacción no autorizada/no reconocida por mí</b>  Aseguro que no he realizado/autorizado la transacción y que no he otorgado a terceros la autorización para ello.  Por favor, adjuntar además: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una explicación de cómo y cuándo ha tratado de aclarar la situación con el comercio/la empresa</li> <li>• copia de un contrato firmado con el comercio/la empresa, así como la liquidación final</li> </ul>	<b>Unauthorised transaction or transaction not recognized</b>  I certify that the transaction was not made or authorised by me, nor did I authorise anyone else to do this transaction.  Please also provide: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a description of how and when you attempted to resolve the issue with the merchant/company</li> <li>• a copy of a signed contract with the merchant/company and the final invoice</li> </ul>
<input type="checkbox"/> <b>Artículos o servicios no obtenidos</b>  Aseguro que no he recibido los artículos/servicios. He contactado/tratado de contactar con el comercio, pero: <input type="checkbox"/> se encuentra en situación de insolvencia <input type="checkbox"/> se niega a efectuar la devolución <input type="checkbox"/> no he tenido contestación alguna por su parte  Por favor, adjuntar además: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una explicación de cómo y cuándo ha tratado de aclarar la situación con el comercio/la empresa</li> <li>• una descripción de los artículos/servicios no recibidos y del plazo de entrega previsto</li> </ul>	<b>Merchandise or service not received</b>  I certify that I did not receive the merchandise or service. I contacted, or attempted to contact the merchant but they: <input type="checkbox"/> are bankrupt <input type="checkbox"/> refuse to issue a credit <input type="checkbox"/> did not answer my attempt to contact them  Please also provide: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a description of how and when you attempted to resolve the issue with the merchant/company</li> <li>• a description of the goods or services not received and the expected delivery date</li> </ul>
<input type="checkbox"/> <b>Artículos devueltos o pedido de un servicio cancelado</b>  Aseguro que he devuelto los artículos dentro del plazo exigido por el comercio o que he cancelado el pedido de los servicios correspondientes a la transacción, ya que:  <input type="checkbox"/> presentaban defectos <input type="checkbox"/> no se correspondían con la descripción  He contactado/tratado de contactar con el comercio, pero: <input type="checkbox"/> se ha negado a ajustar el precio <input type="checkbox"/> se ha negado a sustituir/repairar los artículos <input type="checkbox"/> se niega a efectuar la devolución <input type="checkbox"/> no he tenido contestación alguna por su parte  Por favor, adjuntar además: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una explicación de cómo y cuándo ha tratado de aclarar la situación con el comercio/la empresa</li> <li>• el justificante de la devolución de los artículos al comercio/la empresa (p. ej. fecha, lugar e indicación de si el comercio o la empresa han recibido los artículos)</li> <li>• datos sobre el tipo de daños a la entrega, o motivo por el que los artículos (o servicios) no se correspondían con la descripción o eran defectuosos/incompletos</li> <li>• en caso de que la reclamación se deba a discrepancias con la calidad o se considere que se han facilitado datos o representaciones falsas del producto/servicio, deberá aportarse un contraperitaje</li> </ul>	<b>Merchandise returned or service cancelled</b>  I certify that I returned the goods to the merchant or cancelled the services corresponding to the transaction at least 30 days ago because:  <input type="checkbox"/> they were damaged <input type="checkbox"/> they were not as described  I contacted, or attempted to contact the merchant but they: <input type="checkbox"/> refused to adjust the price <input type="checkbox"/> refused to repair or replace the goods <input type="checkbox"/> refused to issue a credit <input type="checkbox"/> did not answer to my attempt  Please also provide: <ul style="list-style-type: none"> <li>• a description of how and when you attempted to resolve the issue with the merchant/company</li> <li>• proof of return of the goods to the merchant/company (e.g. date, location and note regarding whether the merchant/company received the goods)</li> <li>• information regarding the type of damage incurred during delivery, or reason why the goods (or services) did not match the description or were defective or incompatible</li> <li>• in the case of any quality issues, incorrect information or misrepresentation, please also include an expert opinion</li> </ul>

<input type="checkbox"/> <b>Abono no recibido</b>  He recibido un documento de confirmación de devolución por el importe indicado más arriba, pero no se ha efectuado un abono en mi cuenta.  Por favor, adjuntar además: • copia del documento de confirmación de devolución	<b>Credit not received</b>  I have received a credit voucher for the amount listed above, but it has not yet appeared on my account.  Please also provide: • a copy of the credit voucher
<input type="checkbox"/> <b>Importe incorrecto o divisa incorrecta</b>  El importe de transacción de [ ] (importe y divisa) autorizado por mí se ha modificado sin mi consentimiento tras la compra.  Por favor, adjuntar además: • copia del documento de cargo (documento de comercio electrónico), de la factura o del formulario de pedido que justifique el importe autorizado por mí.	<b>Difference in amount or incorrect currency</b>  The transaction amount of [ ] amount and currency) authorised by me was modified following the purchase without my consent.  Please also provide: • a copy of the sales draft (e-commerce receipt), invoice or order form showing the amount authorised by me.
<input type="checkbox"/> <b>Liquidación duplicada de una transacción</b>  Se han liquidado DOS transacciones: - La PRIMERA transacción realizada por importe de [ ] está reconocida por mí. - La SEGUNDA transacción (importe indicado más arriba) no ha sido realizada/autorizada por mí, ni he otorgado a ningún tercero la autorización para ello. Mi tarjeta se encontraba en mi propiedad en todo momento.  Por favor, adjuntar además: • copia del documento de cargo del pago	<b>Duplicate processing</b>  TWO transactions were processed: -I accept the FIRST transaction in the amount of [ ] - However, the SECOND transaction (above amount) was not authorised by me and I did not authorise anyone else to make this transaction. My card was in my possession at all times.  Please also provide: • a copy of the sales draft for the payment
<input type="checkbox"/> <b>Efectivo no recibido</b>  Aseguro que he tratado de retirar el importe de [ ], pero no he recibido este dinero, sino un importe parcial de [ ].	<b>Cash not received</b>  I certify that I attempted to withdraw [ ] but did not receive the money, I only received [ ].
<input type="checkbox"/> <b>Importe pagado de otro modo</b>  Aseguro que he pagado el importe de la transacción por otros medios. Mi número de tarjeta fue facilitado únicamente como garantía de la transacción. Sin embargo, el pago se realizó: <input type="checkbox"/> por cheque <input type="checkbox"/> al contado <input type="checkbox"/> con un vale prepago <input type="checkbox"/> con otra tarjeta  Por favor, adjuntar además: • copia de los documentos correspondientes en los que conste que el pago se realizó de otro modo (1) EN CASO DE PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO: copia del comprobante de la tarjeta de crédito y del extracto correspondiente (2) EN CASO DE PAGO AL CONTADO: copia del recibo de caja (3) EN CASO DE PAGO CON UN VALE: copia del vale (4) EN CASO DE PAGO CON CHEQUE: extracto de la cuenta que demuestre que seha cobrado el cheque	<b>Paid by other means</b>  I certify that I paid the transaction by other means. My card number was used to secure this purchase; however, the final payment was made by  <input type="checkbox"/> cheque <input type="checkbox"/> cash <input type="checkbox"/> prepaid voucher <input type="checkbox"/> another card  Please also provide: • a copy of the relevant documents indicating that the payment was completed by means of an alternative method (1) IN THE CASE OF CREDIT CARD PAYMENT: a copy of the credit card receipt and corresponding statement (2) IN THE CASE OF CASH PAYMENT: a copy of the sales receipt (3) IN THE CASE OF VOUCHER PAYMENT: a copy of the voucher (4) IN THE CASE OF CHEQUE PAYMENT: account statement showing that the cheque was cashed

<input type="checkbox"/>	<b>Diferencia de cambio</b>  El comerciante calculó el importe de la operación de forma errónea y se ha materializado el cobro de la misma. Esto produjo una diferencia de cambio en mi contra por importe de _____ en mi perjuicio.  Por favor, adjuntar además: • copia el extracto correspondiente (si el adeudo y el reintegro se indican en dos extractos diferentes, adjuntar copia de ambos extractos)	<b>Exchange rate difference</b>  The merchant debited the amount erroneously and reimbursed it afterwards but I suffered an exchange rate difference of _____ .  Please also provide: • a copy of the corresponding statement (if the debit transaction and chargeback are recorded in two different statements, please include a copy of each statement)
--------------------------	--	--

### Comentarios adicionales/Additional comments

**Por favor, envíe este formulario** junto con los documentos correspondientes por correo electrónico o postal:

SELF TRADE BANK S.A.U. | Dirección: C/ Gran Vía, 30 – 3ª Planta | 28013 Madrid  
Teléfono: 902 888 777 / 91 489 08 88 | [informacion@selfbank.es](mailto:informacion@selfbank.es)

**Please return this form** together with the requested documentation by email or post:

SELF TRADE BANK S.A.U. | Dirección: C/ Gran Vía, 30 – 3ª Planta | 28013 Madrid  
Teléfono: 902 888 777 / 91 489 08 88 | [informacion@selfbank.es](mailto:informacion@selfbank.es)