

! Rellena los datos que te pedimos a continuación y envíanoslo por correo a la siguiente dirección:
Calle Gran Vía, 30, 28013 Madrid.
Para cualquier consulta o información adicional, llama al Servicio de Banca Multicanal de Self Bank en el 902 888 777 / 914 890 888.

Nº Tarjeta:

Titular:

PETICIÓN DE FOTOCOPIA

Comercio	Nombre	Fecha operación	Importe operación

RECLAMACIÓN DE OPERACIONES

Comercio	Nombre	Fecha operación	Importe operación	Importe reclamado

! Consulta en la siguiente página la documentación que deberás adjuntar según sea el motivo de tu reclamación.

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN / RECLAMATION 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: de de 2 0
- 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 / The purchase was already paid: cash , Otra tarjeta nº / with another card number: Otro medio / 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: de de 2 0
- 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 de cargo. Autoricé / The currency in which I authorized the transaction is different to the charge's. I authorized: Y el cargo se hizo por / And the charge was made for:
- 13. Abono no procesado: adjunto factura de abono entregada por el comercio en fecha / Voucher not processed: see attached voucher given to the merchant on date de de 2 0 sin que a día de hoy haya sido procesada. / by now it has not been processed.

En los casos en los que la reclamación sea consecuencia de un error del comercio (motivos 4,5,7,8,9 y 10) es necesario haber realizado un intento de solucionar la incidencia con el comercio antes de iniciar la solicitud de reclamación.

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

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

FECHA:

FIRMA DEL TITULAR:



! Para cualquier consulta o información adicional, llama al Servicio de Banca Multicanal de Self Bank en el 902 888 777 / 914 890 888.

1. No reconozco la/s operación/es y la tarjeta ha estado siempre en mi poder.

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

2. No reconozco la/s operación/es y se ha realizado después la pérdida o robo de la tarjeta.

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar la reclamación 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.

3. No reconozco la/s operación/es. He comprado en el comercio pero me han cargado operaciones que no he autorizado.

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

4. El importe de la operación incorrecto.

Es necesario enviar documentación que demuestre el error cometido, como factura de compra, tiquet 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 la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

5. No he recibido la mercancía o los servicios solicitados.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar la reclamación 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.

6. La misma operación se ha cargado en mi cuenta una o más veces. Acepto un cargo.

No se requiere el envío de documentación adicional.

7. Efectué el cargo 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 la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

8. Se ha realizado un cargo en la cuenta de mi tarjeta 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 la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

9. He recibido cargo/s de una suscripción cancelada

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

10. 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 la reclamación directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

11. El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado.

No se requiere el envío de documentación adicional.

12. La moneda en la que autoricé la operación es diferente a la moneda de cargo.

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.

13. Abono no procesado: devolución no abonada.

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