

Formulario de cargos no reconocidos

¡Importante!

Si sospechas que se ha producido un uso fraudulento de tu tarjeta WiZink, primero desvincúlala de tus wallets: Google Pay, Samsung Pay o Apple Pay. Luego, bloquéala en la App o tu área privada de WiZink Online. Además, si crees que pueden haber obtenido tus datos, te recomendamos: cambiar tus credenciales en nuestros canales digitales y hacer un chequeo de tus dispositivos con un antivirus.

Cómo rellenar este formulario.



1. Utiliza letras mayúsculas (nombre del titular, número de tarjeta o DNI y detalles de la transacción).
2. Sigue el flujo del formulario para identificar correctamente tu situación.
3. Adjunta toda la documentación solicitada, así como cualquier otra que consideres que puede ser de ayuda en la investigación.
4. Firma el documento e incluye la fecha. Puedes hacerlo online o físicamente. En este último caso, escanéalo o hazle una foto asegurandote de que todos los datos se vean correctamente. ¡No olvides tu firma! Sin ella, el documento no es válido.
5. Envíanos el formulario y la documentación a través de: www.wizink.es, en el apartado «Información Legal», ve a la sección «Otros» y haz clic sobre «Cargos No Reconocidos». También puedes enviarlo por correo a: Apartado de Correos N° 84, F.D. 2812696, 28080 Madrid

6. Una vez subida tu solicitud, ¿cuáles serán los próximos pasos?

a. Si se trata de un **cargo a disputar**:

- Si tenemos toda la documentación requerida y verificamos que está correcta, tramitaremos tu reclamación y recibirás un abono temporal.
- Te informaremos del resultado de la reclamación. Este proceso se puede demorar ya que dependemos de terceros.
- Si hay alegaciones y se determina que el cargo es correcto, se te efectuará de nuevo el cargo y te explicaremos próximos pasos.
- Si no hay alegaciones por parte del comercio, se confirmará tu cargo.

b. Si se trata de un **cargo fraudulento**:

- Una vez verifiquemos que todo está correcto y tenemos toda la información necesaria, realizaremos un abono temporal de la transacción.
- Después, te informaremos de la resolución del caso lo antes posible.

Titular de la Tarjeta.

Número de Tarjeta.

DNI - NIE.

Referencia de la solicitud (a rellenar por WiZink)

No reconozco las siguientes operaciones:

Fecha de la transacción.	Nombre del comercio.	Importe del cargo.	Importe que se reclama.
		€.	€.
		€.	€.
		€.	€.
		€.	€.
		€.	€.
		€.	€.
		€.	€.

[dd/mm/aa]

No acepto el cargo(s) de la(s) transacción(es) anteriormente mencionada(s) porque (por favor, marca sólo una de las 9 opciones):

1 Tengo una transacción duplicada.

2 No he recibido la compra o el servicio que solicité:

Descripción detallada del artículo o servicio:

o servicio:

Fecha en la que esperabas recibirlo:

[dd/mm/aa]

Indica cómo se lo reclamaste al comercio:

Teléfono

Fax

Correo

Email

Web

Otros:

3 No reconozco algunas transacciones (robo o pérdida de tarjeta, suplantación de identidad, fraude, etc).

4 Devolví la compra o cancelé el servicio:

Descripción detallada del artículo o servicio:

o servicio:

Fecha en la que devolví o cancelé la compra o servicio:

[dd/mm/aa]

Indica cómo se lo reclamaste al comercio:

Teléfono

Fax

Correo

Email

Web

Otros:

Indica el canal de devolución o cancelación:

Teléfono

Fax

Correo

Email

Web

Otros:

5 Utilicé otro medio para pagar el producto o servicio:

Efectivo

Transferencia

Otra tarjeta

Otros:

6 Realicé una devolución, pero no me la han abonado:

Importe de la devolución:

€

7 Cancelé la cuota o suscripción:

Fecha de cancelación:

[dd/mm/aa]

Indica cómo se lo cancelaste:

Teléfono

Fax

Correo

Email

Web

Otros:

8 No hice esta compra, aunque sí realicé otra en el mismo establecimiento.

9 No he recibido el dinero del cajero:

Importe solicitado:

€.

Importe recibido:

€.

Comentarios:

Declaro que la información que he aportado es cierta y acepto que mi tarjeta sea reemplazada por otra, para facilitar la investigación del cargo no reconocido en disputa, si WiZink lo considera necesario:

Firma:

Fecha: [dd/mm/aa]

Pasos para firmarlo digitalmente:

1. Haz clic en la herramienta de firmar del visor de PDF.
2. Haz clic en la opción «Agregar iniciales» y clic en la opción «Dibujar».
3. Dibuja tu firma y haz clic en «Aplicar».
4. Coloca tu firma sobre la casilla de firma.

Formulario de Cargos no reconocidos elaborado por Wizink Bank, SAU como responsable del tratamiento de tus datos personales, con domicilio social en calle Ulises 16 – 18, 28043 Madrid. Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en:

mb.es.protecciondedatos@wizink.es. WiZink tratará los datos proporcionados en este cuestionario con la finalidad de contestarte a la petición/reclamación que presentes ante nuestra entidad relativa a cargos no reconocidos en tu tarjeta de crédito WiZink, incluyendo en su caso, el envío de comunicaciones por cualquier medio, durante el tiempo necesario para gestionar dichas peticiones/ reclamaciones. La base legal para realizar este tratamiento es el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, o en su caso el interés legítimo de la entidad para responder las peticiones recibidas. Tus datos podrán ser compartidos con: (i) proveedores de confianza de WiZink que actuando como encargados del tratamiento presten servicios y actúen en nombre de WiZink siguiendo sus instrucciones, (ii) Reguladores, (iii) Administraciones Públicas, (iv) Juzgados y Tribunales en cumplimiento de una obligación legal o para el ejercicio de nuestra defensa ante tribunales y juzgados. Podrás ejercer tu derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en cualquier momento remitiendo escrito con la petición a la calle Ulises 16-18, 28043 Madrid o cumplimentando el formulario de ejercicio de derechos que tenemos en la sección de protección de datos de nuestra web (www.wizink.es).

Asimismo, en el caso de que lo consideres oportuno, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Puedes encontrar información adicional sobre el tratamiento de datos en la Política de Protección de Datos de WiZink disponible en nuestra web (www.wizink.es)