

## Formulario de Cargos No Reconocidos

### Qué hacer si tienes un cargo que no reconoces o con el que no estás de acuerdo

Por normativa de Visa/Mastercard, el primer paso es rellenar el 'Formulario de Cargos No Reconocidos' que encontrarás a continuación. Sin este formulario, WiZink no puede iniciar las gestiones con el banco del comercio donde se ha realizado la transacción que no reconoces o el importe con el que no estás de acuerdo.

#### ¡Importante!

Si sospechas que se ha hecho un uso indebido de tu tarjeta WiZink por pérdida, robo, falsificación o posible hecho fraudulento, **llama inmediatamente al teléfono que aparece en el reverso de tu tarjeta** para bloquear y/o cancelar la tarjeta. O si lo prefieres, hazlo en WiZink Online o desde nuestra app.

En estos casos, junto con el formulario, tienes que enviar la correspondiente denuncia policial siempre que te lo indiquen en Línea WiZink 24h o si la suma de los importes reclamados supera los 300€.

### Cómo rellenar el 'Formulario de Cargos No Reconocidos'

1. Rellena los datos del formulario en letra mayúscula (nombre del titular, número de tarjeta o DNI y detalles de la transacción).
2. Si tienes más de 4 cargos que no reconoces, rellena otra hoja con el detalle de los mismos.
3. Marca en el formulario el motivo que corresponda, y adjunta la documentación solicitada, y cualquier otra que pueda ayudar en la investigación.
4. Firma el documento y pon la fecha. ¡No olvides firmar! Sin tu firma, el documento no es válido.
5. Escanea el formulario relleno y firmado, así como la documentación adicional. También puedes hacer una foto ¡pero asegúrate que se ve bien!
6. Envíanos el formulario y la documentación por:
  - a) email a: [cargosnoreconocidos@wizink.es](mailto:cargosnoreconocidos@wizink.es)
  - b) si no tienes email, por fax al 91 123 23 81
  - c) o por correo al Apartado de Correos Nº 84 F.D 2812696, 28080 Madrid.
7. En un plazo máximo de 2 meses te enviaremos la respuesta. Puede parecer mucho tiempo, pero las gestiones que tenemos que realizar con terceros, tienen sus propios plazos. En algunos casos muy excepcionales, debido a la complejidad de la investigación, el plazo podría alargarse.
8. En la mayoría de los casos no tendrás que pagar las transacciones en disputa mientras se realiza la investigación, excepto que ya se haya enviado el recibo al cobro a tu banco o si hay sospecha de fraude. En todo caso, en el momento en que se confirme que el cargo no es tuyo, te lo devolveremos inmediatamente.

## Formulario de cargos no reconocidos

Titular de la Tarjeta:

Nº de Tarjeta:

No reconozco las siguientes operaciones

Fecha de la transacción:    Nombre del comercio:    Importe de la transacción:    Importe que se reclama:

1

2

3

4

Nota: Si necesitas más espacio para otras transacciones que no reconoces, adjunta otra hoja.

No acepto el cargo de la(s) transacción(es) arriba mencionada(s) porque:  
(Por favor, marca sólo una de las 10 opciones)

1     No he realizado esta transacción, aunque sí he realizado otra en ese mismo comercio.

2     No he recibido los artículos o los siguientes servicios solicitados:

\_\_\_\_\_ con fecha \_\_\_\_\_ [dd/mm/aa].

Importante: es necesario que aportes documentación que pruebe la reclamación efectuada al comercio.

3     No he dado mi consentimiento al cargo y no reconozco:    Y además:

El nombre del comercio

No he recibido la tarjeta

La ciudad del comercio

He perdido la tarjeta o ha sido robada

La fecha de la transacción

La tarjeta está en mi poder

Importante: es necesario que aportes la denuncia policial si la reclamación total supera los 300 € [sólo si has seleccionado este motivo].

4     Cancelé el servicio que había contratado o devolví los artículos que había comprado, ya que no se adecuaban a la descripción en el momento de la compra o estaban dañados / defectuosos en el momento de la entrega.

Importante: es necesario que aportes un justificante de la devolución donde se vea el día y nº de cancelación o devolución.

5     Cancelé esta transacción con fecha \_\_\_\_\_ [dd/mm/aa], con referencia de cancelación número: \_\_\_\_\_

Importante: es necesario que aportes un justificante de la cancelación donde se vea el día y nº de cancelación.

6     Utilicé otro medio de pago para pagar esta transacción:

Efectivo     Otra tarjeta     Cheque     Cheques de Viaje     Otros. Especificar \_\_\_\_\_

Importante: es necesario que aportes un justificante del pago.

7     Realicé una devolución, pero no recibí el abono correspondiente.

Importante: es necesario que aportes el justificante de la devolución que te dió el comercio.

8     Se trata de una cuota o suscripción que cancelé con fecha \_\_\_\_\_ [dd/mm/aa].

Importante: es necesario que aportes la documentación que prueba esta cancelación y que ésta se ha realizado al menos 15 días antes de realizarse el cargo objeto de esta reclamación.

9     No reconozco este importe. Yo autorizé únicamente un cargo de \_\_\_\_\_ €, pero el cargo se hizo por \_\_\_\_\_ €.

Importante: es necesario que aportes un justificante del pago que refleje el importe que fue autorizado.

10     El comercio debía realizar un abono en la tarjeta pero me ha realizado un cargo.

Declaración: Afirmo que esta 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.

Firma:

Fecha:

A rellenar por WiZink Bank, S.A.