

## Formulario de Cargos no Reconocidos

Si tienes cargos realizados con tu tarjeta de crédito y no son tuyos, llama inmediatamente al teléfono que aparece en el reverso de tu tarjeta

Completa el formulario adjunto. ¡Es muuuy fácil!:

1. Rellena los datos de los campos del inicio del formulario en letra mayúscula [nombre del titular, número de tarjeta o DNI y detalles de la transacción]. ¿Tienes más de 4 cargos que no reconoces? Mándanos otra hoja con el detalle de los mismos.
2. Marca en el formulario el motivo por el que no reconoces el cargo y adjunta la información adicional que se solicita.
3. Si sospechas que se ha cometido un acto de fraude por pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento de tu tarjeta WiZink, llama inmediatamente al teléfono que aparece en el reverso de tu tarjeta para bloquear y/o cancelar la tarjeta. Envía junto al formulario la correspondiente denuncia policial siempre que la suma de los importes reclamados supere los 300€ o cuando te lo indiquen por teléfono.
4. Firma el documento y pon la fecha.
5. Envía todo, tanto el formulario como la documentación adicional. Puedes hacerlo como quieras:
  - a) Por email a: [bf.disputascnr@wizink.es](mailto:bf.disputascnr@wizink.es)
  - b) Por fax, al número: 91 123 23 81
  - c) Correo: Apartado de Correos Nº 84 F.D 2812696 C.P. 28080 MADRID.

### Preguntas Frecuentes

1. ¿Por qué debo rellenar y firmar el formulario?

Es necesario un escrito firmado para poder iniciar las investigaciones.

2. ¿Cuánto tiempo tardará WiZink en darme una respuesta?

Cuando recibamos el formulario correctamente cumplimentado y la documentación solicitada se estudiará el caso y recibirás una carta, email o SMS. En un plazo máximo de 2 meses te enviaremos el resultado de la reclamación. En algunos casos excepcionales, debido a la complejidad de la investigación, el plazo puede superar los 2 meses por lo que agradecemos de antemano tu paciencia.

En la mayoría de los casos, mientras se lleva a cabo la investigación, se realiza un abono temporal por el importe reclamado. Este abono puede convertirse en definitivo, pero si la investigación interna determina que el cargo es correcto, se retrocederá el abono temporal.

3. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el resultado de la investigación llevada a cabo?

Puedes presentar una reclamación escribiendo un email a [reclamaciones@wizink.es](mailto:reclamaciones@wizink.es), o por correo al Departamento de Atención al Cliente WiZink Bank S.A. Calle Ulises, 16-18 CP. 28043 Madrid.

## 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:

El nombre del comercio

La ciudad del comercio

La fecha de la transacción

Y además:  
 No he recibido la tarjeta  
 He perdido la tarjeta o ha sido robada  
 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.