

Reclamação de transações

O que fazer no caso de movimento(s) que não reconhece ou com o(s) qual(ais) não está de acordo?

Por normativa da VISA, o primeiro passo é preencher o “Formulário de Reclamação de Transações”, que encontra na página seguinte. Sem este formulário, não podemos iniciar a gestão com o Banco do comerciante onde foi(foram) realizada(s) a(s) respetiva(s) transação(ões).

Importante – Suspeita que foi efetuada uma fraude com o seu cartão?

Se suspeita que ocorreu uso indevido do seu cartão emitido pelo WiZink, por **perda, roubo, falsificação ou possível uso fraudulento**, **ligue imediatamente para a Linha WiZink** usando o número de telefone na parte detrás do seu cartão ou em Contactos em www.wizink.pt, para **bloquear e/ou cancelar o seu cartão**. **Se não consegue falar connosco de imediato, pode bloquear o cartão nos canais digitais WiZink Online (www.wizink.pt, Login) ou App WiZink**. **De qualquer modo, ligue-nos logo que possível ou envie-nos uma mensagem através das MENSAGENS do WiZink Online, para que iniciemos a devida investigação.**

Neste caso, não necessitamos que preencha este formulário, exceto se a fraude respeita a subscrições de serviços – ponto 6. do Formulário. Recomendamos, no entanto, que participe a situação fraudulenta ao órgão de polícia criminal mais próximo – Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR) ou Polícia Judiciária (PJ) – ou ao Ministério Público.

Como preencher o “Formulário de Reclamação de Transações”:

1. Preencha todos os campos do formulário com letra maiúscula (nome do titular, número do cartão ou número do Documento de Identificação ou Contribuinte (NIF) e detalhes da transação).
2. Se tem mais de 4 transações que não reconhece, deve preencher outro formulário com os detalhes das mesmas.
3. Marque no formulário o motivo que corresponde e anexe a documentação solicitada e qualquer outra que possa ajudar na investigação.
4. Assine o Documento e coloque a data. Não se esqueça de assinar! Sem a sua assinatura, o documento não é válido.
5. Envie-nos o **formulário digitalizado, devidamente preenchido e assinado** (ou envie o .pdf se assinou digitalmente), **assim como a documentação adicional** (pode fazer através de fotografia, mas assegure-se que é suficientemente nítida), **para o endereço eletrónico: disputas@wizink.pt**. Em alternativa, pode enviar-nos o formulário e documentação adicional por correio para a morada Av. Colégio Militar, nº37 F, 6º Piso, D, 1500-180 Lisboa.
6. Até um prazo máximo de 4 meses enviaremos a resposta. Pode parecer muito tempo, mas a gestão que temos de realizar com terceiros, exige os seus próprios prazos.
7. Enquanto se realiza a investigação, por princípio, não terá de pagar as transações em disputa. Poderão existir algumas exceções a este procedimento e, nesses casos, assim que se confirmar que o movimento, de facto, não é seu, devolveremos o respetivo montante.

Formulário de Reclamação de Transações

Titular cartão de crédito nº CC ou NIF

Data da transação:	Nome do comerciante:	Valor da transação:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nota: Caso necessite de mais espaço para incluir mais transações anexe outro formulário.

Por favor, marque apenas uma das seguintes opções:

- Já realizei uma transação neste comerciante, mas cobraram-me outra(s) que não é (são) minha(s).
- Não recebi nenhum dos produtos ou serviços solicitados, com data de entrega / prestação de serviço de . Por favor, descreva aqui em detalhe os produtos ou serviços (marca, modelo, cor...) e anexe o recibo ou comprovativo de pagamento e evidência de que previamente apresentou reclamação junto do comerciante.
- Cancelei o serviço ou compra, ou devolvi os produtos comprados (porque não era o que havia pedido, os produtos estavam com defeito, entre outros motivos). Por favor, descreva aqui em detalhe os produtos ou serviços (marca, modelo, cor...) e anexe comprovativo da devolução ou cancelamento, e evidência de que previamente apresentou reclamação junto do comerciante.
- Utilizei outro meio de pagamento para comprar o produto ou o serviço:
 - Paguei em dinheiro
 - Paguei com outro cartão
 - Outros meios. Especificar
 Importante, para agilizar a gestão com o comerciante, se tiver o comprovativo do pagamento, anexe, por favor.
- Realizei uma devolução, mas não recebi o crédito, de acordo com o estabelecido com o comerciante. Anexe o comprovativo de devolução entregue pelo comerciante, por favor.
- Cancelei esta subscrição, ou quota recorrente com data . É necessário que anexe o comprovativo do cancelamento e que teve efeitos, pelo menos, 15 dias antes de se realizar a transação que está a reclamar.
- Realizei esta transação, mas não por este montante. Montante correto:

Declaro que a informação que forneci é verdadeira e aceito que o meu cartão seja substituído por outro, para facilitar a investigação do movimento não reconhecido em disputa, e se o WiZink considerar necessário.

Assinatura:

Data:

CC0622_244DISPFORCNRD

WiZink Bank, S.A.U. – Sucursal em Portugal. Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa, Portugal. NIPC 980561825. CRC de Lisboa. WiZink Bank, S.A.U. insc. junto do Registro Mercantil de Madrid, Espanha. T. 12.468, L.O. F.178, Secc. 8, H n.º M-198598, Insc. 1 – CIF: A-81831067

 www.wizink.pt  Linha WiZink 218 700 500 (custo rede fixa nacional)