

## Formulário de movimentos não reconhecidos

### O que fazer no caso de ter um movimento que não reconhece ou com o qual não está de acordo

Por normativa de VISA/Mastercard, o primeiro passo é preencher o “Formulário de Movimentos não reconhecidos” que encontrará a seguir. Sem este formulário, o WiZink não pode iniciar as suas gestões com o Banco do comerciante onde foi realizada a transação que não reconhece ou o montante com o qual não está de acordo.

Importante!

Se suspeita que ocorreu uso indevido do seu cartão WiZink por perda, roubo, falsificação ou possível uso fraudulento, ligue imediatamente para o telefone que aparece na parte detrás do seu cartão para bloquear e/ou cancelar o cartão.

### Como preencher o “Formulário de movimentos não reconhecidos”

1. Preencha todos os campos do formulário com letra maiúscula [nome do titular, número do cartão ou número do cartão do cidadão e detalhes da transação].
2. Se tem mais de 4 movimentos que não reconhece, deve preencher outro formulário com os detalhes dos mesmos.
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. Digitalize o formulário devidamente preenchido e assinado, assim como a documentação adicional. Também pode fazer através de uma fotografia, mas assegure-se que é suficientemente nítida!
6. Envie o formulário e toda a documentação por:
  - a. email a: [disputas@wizink.pt](mailto:disputas@wizink.pt)
  - b. ou por correio para Av. da Liberdade nº 131 – 2º Piso, 1250-140 Lisboa
7. Num prazo máximo de 2 meses iremos enviar a resposta. Pode parecer muito tempo, mas as gestões que temos de realizar com terceiros, têm os seus próprios prazos. Em alguns casos, muito excecionais, devido à complexidade da investigação, o prazo pode prolongar-se.
8. Na maioria dos casos não terá de pagar as transações em disputa enquanto se realiza a investigação, exceto quando já foi enviado o pagamento ao Banco ou se suspeita de fraude. Em todo o caso, no momento de se confirmar que o movimento não é seu, devolveremos imediatamente.

**Formulário de movimentos não reconhecidos**

Titular do cartão:

Nº de cartão \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ CC / NIF

Data da transação: \_\_\_\_\_ Nome do comerciante: \_\_\_\_\_ Valor da transação: \_\_\_\_\_

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

Por favor, marque apenas uma das seguintes opções:

- 1  Já realizei uma transação neste comerciante, mas cobraram-me outra(s) que não é(são) minha(s).
- 2  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.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3  Não reconheço ter realizado estas transações e:
  - Roubaram ou perdi o cartão
  - Nunca recebi este cartão
  - O cartão está em meu poderSe ainda não ligou, ligue para o número que aparece na parte detrás do seu cartão para rever estas transações e bloquear o cartão, se for necessário.
- 4  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..  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 5  Utilizei outro meio de pagamento para comprar o produto ou o serviço:
  - Pago em dinheiro
  - Pago com outro cartão
  - Outros. Especificar \_\_\_\_\_Importante, para agilizar a gestão com o comerciante, se tiver o comprovativo do pagamento, anexe, por favor.
- 6  Realizei uma devolução, mas não recebi o crédito, de acordo com o estabelecido com o comerciante.  
Anexa o comprovativo de devolução entregue pelo comerciante, por favor.
- 7  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.
- 8  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 encargo não reconhecido em disputa, e se WiZink considerar necessário.

Assinatura:

Data: