

# Reportar cargos no reconocidos

---

## Pasos a seguir

---

- 1 Introduzca el número de tarjeta del cliente.
  - 2 Pregunte al cliente su nombre y la dirección donde está registrada la tarjeta para verificar que es suya.
  - 3 Pregunte al cliente qué gastos desconoce.
  - 4 Verificar en el sistema si estas transacciones tienen o no la presencia del chip, la introducción del PIN y el identificador de comercio electrónico seguro.
  - 5 Proporcionar al cliente más información sobre estos cargos.
  - 6 Pulse el botón para rechazar el cargo.
  - 7 Pulse el botón para abonar el monto correspondiente en la cuenta del cliente.
-