

# 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, 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.