

**UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CARTERA DIGITAL WALMART, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

**FORMATO DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y ACLARACIONES**

|  |
| --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del cliente** | *Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno* |
| **Número de cuenta** | *03000000100 (11 dígitos)* |
| **Número de tarjeta** | *(primero 6 dígitos) XXXX\_XX (últimos 4 dígitos) XXXX* |
| **Correo electrónico registrado en la app** | *hola@gmail.com*  |
| **Número de celular registrado en la app** | *55 3492 1726 (10 dígitos)* |

|  |
| --- |
| **INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓNCONSULTA, ACLARACIÓN O RECLAMACIÓN.** |
| **ID transacción:** |  |
| **Importe:** |  |
| **Hora:** |  |
| **Canal:** |  |
| **Tipo de operación:** |  |

|  |
| --- |
| **MOTIVO DE LA CONSULTA / RECLAMACIÓN / ACLARACIÓN***(Marque con una X)* |
| **x** | Cargo no reconocido |
|  | Duplicidad de cargos |
|  | Tarjeta rechazada en comercio |
|  | Cancelación o devolución total no aplicada |
|  | Devolución parcial no aplicada |
|  | Problema con su transacción en cajero automático  |
|  | Problema con retiro/abono en línea de cajas |
|  | Otro. Especifique: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Monto total disputado** |  |
| **Número total de transacciones disputadas** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA DE LA TRANSACCIÓN** | **COMERCIO O INSTITUCIÓN BANCARIA** | **MONTO** |
| *DD-MM-AAAA* | *WALMART* | *$3,200.00* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE** |

|  |
| --- |
| *Explicación detallada de la situación.* |

|  |
| --- |
| **DOCUMENTACIÓN SOPORTE** |

|  |
| --- |
| **Favor de compartirnos la documentación que soporte su petición***(Marque con una X la información que adjuntará)* |
| **X** | Identificación oficial vigente: INE o pasaporte **(obligatorio)** |
|  | Comprobante de transferencia |
|  | Voucher de compra |
|  | Voucher de cancelación o devolución total o parcial |
|  | Estado de cuenta |
|  | Comprobante de retiro |
|  | Comprobante de depósito |
|  | Imagen o video de TPV, comercio electrónico, ATM |

Aseguro que actúo por cuenta propia y que la información compartida es veraz.

Fecha:

*Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno*

**Nombre completo del cliente o usuario y firma**

*El responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral denominada* *Cartera Digital Walmart, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico. Para más información puede consultar nuestro Aviso de Privacidad en la página* [*https://cuentacashi.com.mx/*](https://cuentacashi.com.mx/)