

# Conoce cómo gestionar un contracargo en tus ventas con Smart POS

Openpay  
by BBVA



# Contracargo

## ¿Qué es un contracargo?

Es una operación reclamada por un cliente de tu negocio a su entidad financiera cuando no está de acuerdo con el cargo a su cuenta o línea de crédito. Esto se produce por distintos motivos:

- No reconoce el origen de la transacción.
- Recibió el producto errado, o no lo recibió del todo.
- Reconoce el origen pero presenta un cargo no autorizado.
- Crédito no procesado.

## Pasos para realizar un contracargo



Cliente reclama al banco emisor de su tarjeta



El banco a través de la marca contacta a Openpay by BBVA



Openpay by BBVA contacta al comercio y solicita evidencias



El comercio recopila toda la documentación de la venta



Openpay revisa la documentación recibida y dictamina su validez



Openpay a través de la marca comunica al banco la respuesta final sustentada

1

2

3

4

5

6

### Recuerda

- Es importante que puedas darle a tu cliente todas las especificaciones, políticas de devolución, características y condiciones de tu producto y/o servicio.
- Es importante que guardes los sustentos de la venta hasta por 24 meses: voucher, comprobante de pago, guía de remisión, acta de entrega, etc.
- Verifica que la recepción de tus productos y/o servicios los realice el solicitante.
- Línea para tus consultas: (01) 595 - 0005

# Contracargo

## Más información sobre Contracargo

### ¿Para qué medios de pago aplican los contracargos?



Los contracargos aplican únicamente a los pagos realizados por medio de tarjetas de débito o crédito.

### ¿Cuántos días hábiles tengo para enviar la documentación?



Tu comercio dispone de diez (10) días hábiles para enviar la documentación de respaldo al correo **contracargosbbvaperu@eglobal.com.mx** para operaciones con tarjetas Visa y MasterCard.

Para operaciones con tarjetas Diners Club y Discover dispone de diez (10) días hábiles para enviar la documentación de respaldo al correo **establecimientos@dinersclub.com.pe**

Para operaciones con tarjetas American Express dispone de diez (10) días hábiles para enviar la documentación de respaldo al correo **riesgos@expressnet.com.pe**

### ¿Cuánto tiempo dura el proceso de revisión de un contracargo?



Los plazos de revisión y resolución de contracargos dependerán de la marca a la que pertenezca la tarjeta con la que se pagó la venta, Visa, Mastercard, Diners Club, Discover o American Express.

### ¿Qué tipo de documentos me pueden solicitar?



Los documentos exigidos dependen del Contracargo recibido. Los más frecuentes son:

- Carta del establecimiento donde detallas los datos del comprador (nombre, identificación, correo electrónico, teléfonos, etc) y una explicación detallada del proceso de venta del producto o servicio.
- Copia legible del comprobante de venta boleta/factura, así como otros documentos que sustenten la transacción realizada.
- Copia del documento de identidad de la persona que recibió el producto o servicio, que además debe ser el titular de la tarjeta con la que realizó el pago.
- Track de envío donde detallas la dirección de entrega del producto o servicio.
- Si se trata de un establecimiento que presta servicios de hospedaje, viajes o entretenimiento, deberás remitir copia legible del registro de los productos y/o servicios vendidos, la orden de trabajo, el folio de alojamiento, el registro hotelero, el ticket o documento de transporte, según corresponda.

### ¿Cuántos estados tiene un contracargo?



- **Contracargo pendiente:** es el contracargo que se encuentra siendo gestionado por el adquirente en representación del comercio.
- **Contracargo a favor del cliente:** la venta está cancelada. El monto del contracargo se ha descontado de la cuenta de tu comercio y abonado en la cuenta del cliente.
- **Contracargo a favor del comercio:** es el contracargo que no procedió a favor del cliente por lo que no le afecta al comercio.

# Contracargo



## ¿Cómo notificamos un contracargo al comercio?

- Openpay by BBVA envía una notificación del contracargo que abrió la entidad financiera a través de los correos registrados por tu comercio.
- Dentro de la notificación compartimos el número de contracargo y la fecha de operación, para que con esta información del comercio pueda ubicar la transacción cuestionada y así comenzar el proceso de gestión para sustentar la venta.



## ¿Qué pasa en mi cuenta recaudadora cuando me notifican un contracargo?

En la notificación no te cargan nada, pero en caso que la resolución sea a favor del cliente se te cargará el valor total de la controversia.



### Recuerda

- Es importante que mantengas actualizada la información de contacto en Openpay para cualquier envío de controversias.
- Si la transacción cuestionada no hubiese sido efectiva, debes comunicarte con nosotros detallando lo sucedido y autorizando el ajuste correspondiente.

# Conoce cómo gestionar un contracargo en tus ventas con Smart POS

Openpay  
by BBVA

