

# Guía rápida para evitar cobros duplicados

Marzo 2026



# ¿Qué es un cobro duplicado?

Un cobro duplicado ocurre cuando **la misma transacción se procesa más de una vez**, generando un cargo adicional al cliente y posibles contracargos.



# 5 acciones clave para evitar cobros duplicados

## Antes de volver a cobrar

### 1 Verifica la transacción en el SmartPOS

Si la operación figura como:

- ✓ Aprobado  
No vuelvas a cobrar
- ✗ Rechazado  
Valida antes de reintentar

### 2 Consulta el historial antes de reprocesar

Antes de realizar un segundo cobro, valida en el **SmartPOS** si la *transacción ya fue registrada*.

### 3 Valida la notificación del cliente

Si el cliente recibe una notificación del banco indicando que el pago se realizó, *no reproceses sin confirmar* en el **SmartPOS** o en el Panel de ventas.

## Si detectaste un cobro duplicado

### 4 Corrígelo inmediatamente

✗ **Anulación:** Cuando el error se detecta el *mismo día de la venta*. Se realiza desde el **SmartPOS**.

🔄 **Devolución:** Cuando el error se detecta en *días posteriores*. Se gestiona desde el **Panel de ventas**

## Control diario

### 5 Realiza la conciliación diaria de tus ventas

Compara diariamente las *ventas* del **SmartPOS** con los *pagos recibidos*, para identificar diferencias a tiempo.

BBVA