

BBVA

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

1



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

2



Openpay by BBVA contacta al comercio y solicita evidencias

3



El comercio recopila toda la documentación de la venta

4



Openpay revisa la documentación recibida y dictamina su validez

5



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

6

i 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 **contracargosopenpaybybbva@bbva.com** 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 detalles 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 detalles 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.

BBVA

Conoce cómo gestionar un contracargo en tus ventas con Smart POS

Openpay
by BBVA

