



Guía de chargebacks

Preven y gestiona eficazmente
tus chargebacks

1. ¿Qué es un Chargeback?

Un chargeback es la devolución de un cargo, dicha operación suele iniciarla un cliente (titular de la tarjeta), que impugna una transacción con su tarjeta de pago. El resultado es la anulación de una transacción financiera.

El importe del chargeback se carga automáticamente en su cuenta. Puede solicitar una disputa, esto se explica más adelante en detalle.

Un usuario puede emitir un Chargeback cuando:

- El servicio no se prestó o no era como se describió
- La mercancía no se suministró o era defectuosa
- El cliente no reconoce el cargo en su extracto
- El cliente afirma haber sido víctima de un fraude (como el robo de una tarjeta o datos comprometidos)
- El cliente ha cancelado una suscripción, pero el comercio le sigue cobrando

2. ¿Cómo puedo evitar los chargebacks?

Sea transparente y claro

- Proporcione a los clientes información accesible sobre precios, promociones, suscripciones, reembolsos, políticas de envío y de cancelaciones.
- Comuníquese rápidamente con los clientes en relación con cualquier pregunta o preocupación.
- Realice un seguimiento y un registro de los envíos y/o la prestación de servicios.

Implementar herramientas

- Utilizar 3D Secure, Address Verification System (AVS) y CVV2 para autenticar a los clientes.
- Realice comprobaciones de fraude en los titulares de tarjetas antes de procesar los pedidos con herramientas inteligentes de análisis de fraude.

Tratar las reclamaciones con prontitud, con un reembolso

- Emitir un reembolso completo a la tarjeta correspondiente - el cliente pierde entonces el derecho a plantear un chargeback. En algunos casos puede ser más rentable que recibir un chargeback.



Sin embargo, si ya ha recibido el chargeback, entonces no emita un reembolso, ya que al cliente se le reembolsa el importe de la operación automáticamente

Un servicio de atención al cliente y unas medidas de seguridad excelentes puede que no eviten todos los chargebacks, pero pueden minimizarlos y ayudar a construir un caso más sólido para disputar los chargebacks.

3. ¿Qué debo hacer cuando recibo un chargeback?

Cuando reciba un chargeback, puede aceptarlo o disputarlo.

Acepte el chargeback si:

- Está de acuerdo en que el cliente tiene razón
- La transacción debería haber sido reembolsada
- No merece la pena pagar los gastos adicionales para disputar el chargeback

Dispute el chargeback si:

- No está de acuerdo con la reclamación específica del cliente
- Tiene pruebas que refutan el motivo específico del chargeback

Al disputar un chargeback, se inicia el siguiente paso del proceso, que puede ser la disputa en sí o un pre-arbitraje.

4. Fases de un chargeback

Un chargeback consta de varias fases. En general, una vez que se presenta un chargeback, puede haber una disputa, tras la cual puede haber una fase de pre-arbitraje o arbitraje.

Tipos de chargebacks

- **Mastercard chargeback**

Planteado por el titular de la tarjeta por diversos motivos, como que el servicio no se ha prestado o no es el esperado, fraude, etc. Este tipo de chargeback puede ser impugnado por una disputa.

- **Visa collaboration chargeback**

Planteado por un titular de tarjeta en caso de disputa del consumidor o de error de procesamiento. Este tipo de devolución puede ser impugnada por una representación.



- **Visa allocation chargeback**

La realiza el titular de la tarjeta en caso de fraude o de disputa de autorización. Con este tipo de chargeback, Visa asume automáticamente la responsabilidad del comercio y usted no puede representar la transacción. Si cree que el chargeback no está justificado y tiene pruebas convincentes para respaldar su caso, puede presentar una solicitud de prearbitraje.

Fases del proceso:

- Disputa

Una disputa es el método que usted utiliza para refutar la reclamación del titular de la tarjeta con pruebas convincentes.

Las pruebas que necesitará dependerán del código de razón de la devolución, pero normalmente incluirán recibos de venta, confirmación de entrega y comunicaciones con el titular de la tarjeta.

La mayoría de los chargebacks se concluyen en la fase inicial del chargeback o en la de disputa.

Puede encontrar el estado inicial de su chargeback en el panel de Chargebacks en nuestra plataforma Sistpa. En fases avanzadas, recibirá la información a través de una notificación por correo electrónico.

Si decide disputar un chargeback, puede iniciar la disputa desde el panel pulsando el botón DISPUTAR. Se abrirá una nueva ventana donde podrá adjuntar la documentación en un único documento en formato .pdf. La disputa debe iniciarse en un plazo de 7 días a partir de la fecha de notificación del chargeback. Puede encontrar la fecha de vencimiento para impugnar un chargebacks en la columna "Fecha Límite Disputa".

En su solicitud incluya la documentación que respalde su reclamación:

- Albaranes de entrega firmados o comprobantes de entrega
- Comunicaciones por correo electrónico con el titular de la tarjeta
- Términos y condiciones firmados
- Contratos firmados
- Transcripciones de conversaciones telefónicas grabadas: podrían ser aceptables si el titular de la tarjeta era consciente de que la llamada estaba siendo grabada.

Asegúrese de que:

- El número de referencia del adquirente (ARN) figura en el documento y nombre del fichero



Un caso de prearbitraje puede escalar a arbitraje, lo que puede dar lugar a tasas adicionales (Visa 600€; MasterCard 575€ + 200€ por “Technical Violation”).

En un chargeback de colaboración de Visa, el cliente (titular de la tarjeta) puede plantear un prearbitraje si no está de acuerdo con la representación. Si recibe una notificación sobre un prearbitraje, asegúrese de ponerse en contacto con nuestro equipo de chargebacks para comunicarnos si desea aceptar la responsabilidad o continuar con el arbitraje.

En un chargeback de asignación de Visa, USTED puede plantear un prearbitraje si está seguro de que el chargeback no está justificado. Necesita pruebas sólidas para respaldar dicha solicitud de prearbitraje, sólo se admitirán pruebas fotográficas o por correo electrónico para demostrar que el titular de la tarjeta en litigio recibió la mercancía o está utilizando el servicio.

En un chargeback de Mastercard, el cliente (titular de la tarjeta) puede plantear un prearbitraje si no está de acuerdo con la representación. El titular de la tarjeta puede aceptar un prearbitraje o elevarlo a arbitraje en la respuesta de prearbitraje. El comité de arbitraje del esquema de tarjetas revisa el caso y toma una decisión final sobre la responsabilidad de este tipo de chargebacks. La parte considerada responsable deberá pagar el importe del chargeback junto con las tasas adicionales.

- Arbitraje

Si una transacción en disputa sigue sin poder resolverse, el caso puede escalar a arbitraje.

¿Quién decide quién es el responsable?

El comité de arbitraje del esquema de tarjetas.

¿Cuándo se toma una decisión?

No hay un plazo concreto: tarda aproximadamente 3 meses.

Costes si se le considera responsables usted:

El importe impugnado + gastos de gestión (Visa 600€; MasterCard 575€ + 200€ por “Technical Violation”)

Costes si acepta la reclamación de reembolso antes de la resolución

El importe impugnado + 270€ de gastos de gestión



5. Workflows de chargebacks y plazos de informes

- **Disputa:** 120 días desde la transacción original
- **Representación:** MasterCard: 14 días / VISA: 10 días
- **Prearbitraje:** MasterCard: 45 días / VISA: 30 días
- **Arbitraje*:** 10 días

*El Arbitraje conlleva costes adicionales. Si a usted se le declara responsable: 575€ de gastos de gestión. Si usted acepta el chargeback antes de la resolución: 270€ de gastos de gestión.

El procesador realiza un autorrepresentación por usted:

El procesador realiza automáticamente la representación si el caso cumple uno de los siguientes criterios:

- Cuando la transacción original fue reembolsada en su totalidad antes de la fecha en que se planteó el chargeback (no es aplicable a los reembolsos parciales)
- Cuando un chargeback se duplica y se plantea con el mismo número de referencia de adquisición (ARN) y el mismo motivo de chargeback
- Cuando se inicia un chargeback después del plazo de 120 días.



6. Códigos de disputa y documentación a aportar

No todos los chargebacks son idénticos. A cada chargeback se le asigna un código de disputa que identifica el motivo por el que el titular de la tarjeta planteó el chargeback. El código de disputa le ayuda a proporcionar las pruebas adecuadas para una representación exitosa. Estos son los códigos de disputa de devoluciones más comunes:



Proceso duplicado/Pago por otros medios

"Una transacción procesada dos veces"

12.6.1 Un titular de tarjeta informa que la misma transacción fue procesada más de una vez.

12.6.2 El titular de una tarjeta informa de que la misma transacción se procesó más de una vez utilizando dos formas de pago diferentes o la misma forma de pago.

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Documentación que demuestre que se procesaron dos transacciones distintas, como dos recibos o cualquier otro documento con el mismo número de cuenta del titular de la tarjeta.

Descripción detallada de la mercancía o los servicios adquiridos, tanto de la transacción impugnada como de las dos transacciones anteriores no impugnadas.



Transacción recurrente cancelada

El titular de una tarjeta ha retirado el permiso para que se le cobre, pero el comercio sigue cobrando.

QUÉ SE DEBE APORTAR:

En el caso de Mastercard, pruebas fehacientes de que la transacción impugnada no era recurrente (por ejemplo, que las transacciones son fraccionamientos de una sola compra), incluyendo pruebas de que:



- El titular de la tarjeta no cumplió las condiciones de cancelación del contrato firmado:
- Los servicios se siguen prestando;
- Las condiciones de las transacciones recurrentes se detallaron claramente al titular de la tarjeta y estaban separadas y diferenciadas de las condiciones generales de venta.



Mercancía defectuosa o no conforme a la descripción

El titular de una tarjeta ha recibido bienes o servicios dañados, defectuosos o falsificados, o no coincidían con lo descrito en el recibo de la transacción u otra documentación presentada en el momento de la compra.

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Documentación que demuestre que la mercancía o el servicio se describía con exactitud, no era defectuoso y no era falso. En el caso de Mastercard, incluya documentos que demuestren que la mercancía fue reparada o sustituida, si es el caso. Si el titular de la tarjeta reclama la devolución de los bienes, proporcione una declaración del comerciante indicando que éste no recibió los bienes.



Servicios o mercancías no prestados / recibidos

Se ha cobrado una transacción al titular de la tarjeta, pero el comercio no ha podido o no ha querido prestar los servicios, o el titular de la tarjeta/representante autorizado no ha recibido la mercancía en el momento acordado.

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Un comprobante de venta, factura o recibo de punto de venta (TPV) generado por el terminal, firmado e impreso que demuestre que el titular de la tarjeta, o una persona autorizada por él, recogió la mercancía (por ejemplo, un recibo de la empresa de transporte o de mensajería). Además, el comercio debe emitir una respuesta escrita a la reclamación de no recepción de la mercancía, como un formulario de renuncia que exima al comercio de cualquier responsabilidad. Tenga en cuenta que, sólo en el caso de Visa, si los servicios debían prestarse y el titular de la tarjeta canceló antes de la fecha de entrega prevista, el comercio no tiene ninguna responsabilidad.



Pruebas de uno o más pagos no impugnados de la misma mercancía o servicio. Las transacciones no impugnadas deberán haberse realizado entre 120 y 365 días antes de la transacción impugnada. Los detalles de las transacciones no impugnadas deben incluir el ARN, la fecha y el importe de las transacciones.

En el caso de una transacción en la que se haya entregado mercancía en una dirección comercial: prueba de que la que la mercancía fue entregada y pruebas de que, en el momento de la entrega, el Titular de la Tarjeta trabajaba para la empresa en esa dirección.



Transacción no reconocida (sólo Mastercard)

Un titular de tarjeta cuestiona una transacción en el extracto de su tarjeta de crédito (por ejemplo, no reconoce que la transacción está relacionada con el nombre del comercio, la ubicación del comercio, importe de la transacción, fecha de la transacción).

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Cualquier documento que pueda servir como recibo de la transacción, o una descripción detallada de los bienes o servicios adquiridos, y cualquier otro dato de la transacción.



Crédito no procesado

El titular de la tarjeta reclama que se le ha solicitado al comercio la devolución parcial o total del importe de la transacción.

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Términos y Condiciones y cualquier correspondencia entre el comercio y el titular de la tarjeta que demuestre que no se debía reembolsar el importe.



Fraude

El titular de una tarjeta informa de que ha sido víctima de un fraude (por ejemplo, el robo de su tarjeta o datos comprometidos).

QUÉ SE DEBE APORTAR:

Prueba de que la transacción se procesó a través de programas de comercio electrónico seguro, como VbV - Verified by Visa (Visa Secure eCommerce) o SecureCode de Mastercard. Si el comercio participa en AVS (Address Verification Service), entonces para Mastercard la prueba de que hubo una coincidencia AVS completa para la transacción controvertida.

Entre las pruebas convincentes adicionales se incluye la prueba de que se recibieron los bienes/servicios o de que el titular de la tarjeta participó en la transacción.

Para Visa

- La misma dirección IP, dirección de correo electrónico o dirección y número de teléfono se utilizó en una transacción anterior no impugnada;
- La transacción fue realizada por un miembro de la familia del titular de la tarjeta.

Para Mastercard

- Un documento firmado por el titular de la tarjeta;
- La confirmación por escrito del titular de la tarjeta de su registro para recibir la entrega electrónica de bienes/servicios;
- Copias de cualquier correspondencia escrita intercambiada entre el comercio y el titular de la tarjeta;
- Si el comercio requiere que el titular de la tarjeta se registre antes de completar una compra, el comercio debe proveer documentación que confirme que el titular de la tarjeta o usuario autorizado está registrado para adquirir compras con una contraseña.