

# Conoce todo sobre las **CONTROVERSIAS**

## ¿Qué es una controversia?



Cuando tu cliente desconoce ante el banco un cargo realizado a su tarjeta.

## ¿Cuáles son los principales motivos de una controversia?

### 1 Errores de procesamiento

Cuando se duplica una transacción, cobran un importe incorrecto, etc.



### 2 Controversia del consumidor

En caso de servicios no recibidos, no se cumple lo ofrecido o el servicio es cancelado.



## Pasos para resolver una controversia

1



El titular de la tarjeta realiza el reclamo al banco.

2



El banco se conecta con Niubiz.

3



Niubiz le comunica el reclamo al negocio y pide evidencias.  
(Detalle de la compra, boleta, recepción de productos/servicios, etc.)

4



El negocio prepara su respuesta recolecta la evidencia y se la envía a Niubiz.

Niubiz definirá si procede o no el reclamo después de la validación del Banco\*

7



Niubiz le comunica al banco su decisión y envía el sustento.

6



Niubiz verifica la información y define si el reclamo procede.

5

**Si procede, se revisará nuevamente la información enviada, y de ser el caso, se cargará el monto reclamado al negocio. Si no procede, el negocio no se verá afectado con el reclamo.**

\*El paso a paso para resolver una Controversia no aplica para transacciones calificadas como fraude por el banco emisor.

## ¿Qué pasa si no envío las evidencias dentro del plazo indicado?

El negocio asume la responsabilidad total de la transacción y gastos adicionales de gestión.

## Un motivo adicional de una controversia puede ser un Fraude

### 3. Fraude



Cuando una persona no autorizada realiza compras con una tarjeta que no es suya y el titular de la cuenta la desconoce. En este caso, el banco emisor realiza una evaluación y si determina que se trata de una transacción fraudulenta, se realiza el cargo en automático sin solicitar evidencia al comercio.



#### RECUERDA:

Que contamos con un equipo de especialistas dedicados a reducir el riesgo de pérdidas. Consulta respecto a las diferentes opciones que tenemos para dar seguridad a tus ventas al 614 9800.



#### Recomendaciones

- Conservar los siguientes documentos que son necesarios ante una controversia: voucher, factura, boleta de venta, tickets, guía de recepción del producto, etc. por el periodo de 24 meses.
- Toda devolución se debe realizar a través del mismo medio en que se realizó la transacción y no por otro canal. (Efectivo, depósito en cuenta, transferencia, entre otros.)
- Recuerda solicitar la aceptación de tu cliente a los términos y condiciones de tu venta.
- No debes olvidar que tu cliente debe conocer sus políticas de cancelación y devolución al momento de realizar la compra.
- Verifica los datos del titular en la entrega del producto o servicio. Y cumple con los tiempos de entrega del producto/servicio.
- Detalla los bienes y servicios ofrecidos a tu cliente.
- Cumple con los tiempos de entrega, cuando te solicitemos evidencia.

Para actualizar tu correo de contacto de controversias escríbenos a:

**[controversias@niubiz.com.pe](mailto:controversias@niubiz.com.pe)**

Indica tu código de comercio y los nuevos contactos

Si quieres conocer más sobre Controversias ingresa en el enlace

**CONOCE MÁS AQUÍ**