

¿Tu cliente desconoce ante el banco un cargo realizado a su tarjeta?



A esto se le llama controversia

Los principales motivos son:



1 Errores de procesamiento

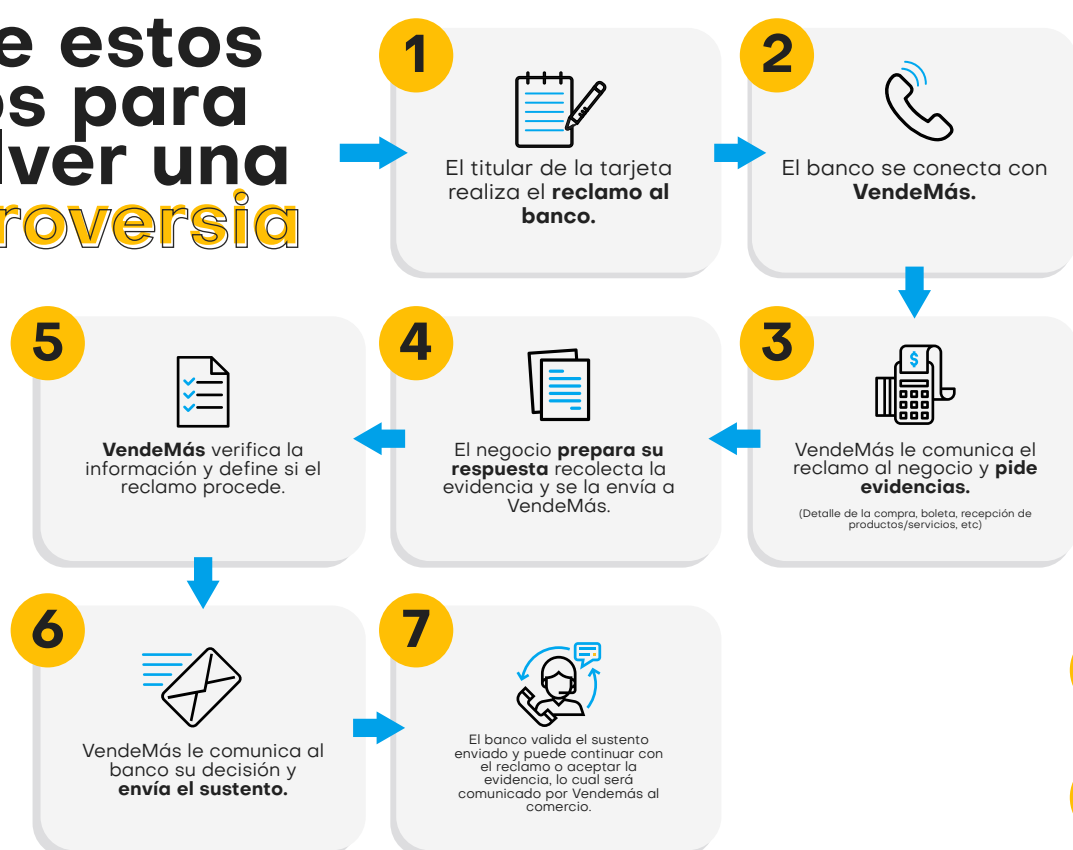
Cuando se duplica una transacción, cobran un importe incorrecto, etc.



2 Controversia del consumidor

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

Sigue estos pasos para resolver una controversia



Si el reclamo reincide por el banco 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 envió las evidencias 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

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.

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 comunícate con nosotros al:

↗ Lima: (01) 6149800 ↗ Provincia: 080 100 100 📞 Whatsapp: 902 800 000

Indica tu DNI o RUC y los nuevos contactos

Si quieres conocer más sobre Controversias ingresa en el enlace

CONOCE MÁS AQUÍ