



Evidencia Convinciente – Compelling Evidence 3.0 **Documentos sustentatorios por tipo de controversia**

1. Fraude:

Los contracargos por fraude recibidos en pagos en los que no es aplicable la transferencia de responsabilidad de 3D Secure (autenticación), resulta difícil demostrar con éxito que el titular original de la tarjeta autorizó la transacción disputada y los comercios son responsables económicamente de las reclamaciones por fraude. En este sentido, Visa determinó nuevos requisitos de datos para los comercios con el fin de ayudarlos a demostrar un vínculo existente entre el titular de la tarjeta y la persona que recibe la mercancía o el servicio y, por tanto, aumentar sus posibilidades de éxito en la defensa de la disputa.

Como parte de esta iniciativa, los comercios tendrán que proporcionar lo siguiente:

- Dos transacciones anteriores con la misma tarjeta, que el emisor no informó como fraudulentas a Visa (ambas transacciones se procesaron entre 120 y 365 días calendario, de la controversia actual). Condiciones de historial de transacciones.
- Coincidencia de un mínimo de dos de estos elementos de datos básicos (estos datos deberán enviarse con un print de la pantalla de su sistema):

a. ID de usuario (ID de la cuenta del cliente/ID de inicio de sesión/correo electrónico)

- i. Tiene que ser un identificador único que el tarjetahabiente usa para autenticarse en el sitio o aplicación de comercio electrónico del comercio
- ii. Tiene que ser un valor que el tarjetahabiente reconozca

b. ID de dispositivo /huella dactilar del dispositivo

- i. ID del dispositivo.
 - Tiene que ser un identificador único del dispositivo del tarjetahabiente, tal como un número de serie del dispositivo (por ejemplo, Identidad de Equipo Móvil Internacional [IMEI])
 - Tiene que tener por lo menos 15 caracteresHuella digital del dispositivo

- ii. Huella digital del dispositivo
 - Tiene que ser un identificador único del dispositivo del tarjetahabiente
 - Tiene que tener por lo menos 20 caracteres
 - Se puede derivar de una combinación de al menos dos atributos de hardware y software tales como el sistema operativo y su versión o modelo de dispositivo, etc

c. Dirección IP desde donde se realizó la compra

- i. Tiene que ser la dirección IP pública del tarjetahabiente
- ii. Tiene que estar en texto simple y no puede tener hash
- iii. Tiene que cumplir con los formatos prevalentes de la industria, que actualmente son IPV4 e IPV6

d. Dirección de entrega del TH

- i. ID i. Tiene que ser la dirección de envío completa del tarjetahabiente, incluyendo la dirección postal, ciudad, estado/provincia/región (si corresponde en el país del tarjetahabiente), código postal y país
- ii. Tiene que estar en texto simple y no puede tener hash.

Ejemplo:



A continuación, se muestra un ejemplo de disputa con criterios de calificación adecuados según los requisitos de protección CE3.0:

25 de junio PAN xxxx-1820	13 de julio PAN xxxx-1820	15 de noviembre PAN xxxx-1820	18 de noviembre PAN xxxx-1820
ID del usuario andrewm@visa.com	ID del usuario andrewm@visa.com	ID del usuario andrewm@visa.com	<p>El tarjetahabiente abre una disputa para marcar la transacción del 15 de noviembre como fraude.</p> <p>2 de los 4 elementos de datos coinciden en todas las transacciones = aplicable para la protección</p>
Dirección IP 104.220.156.98	Dirección IP 104.220.156.98	Dirección IP 104.220.156.77 ✘	
Dirección de envío 900 Metro Center Blvd.	Dirección de envío 900 Metro Center Blvd.	Dirección de envío 874 West St. ✘	
ID del dispositivo 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	ID del dispositivo 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	ID del dispositivo 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	



Además de las pruebas necesarias mencionadas anteriormente, para aumentar sus posibilidades de ganar la disputa, se pueden adicionar los siguientes puntos:

Evidencia del vínculo con el TH (evidencia aceptable)

- Demostrar que los servicios o productos fueron entregados.
- Fotos: fotos de las redes sociales del tarjetahabiente donde el tarjetahabiente aparece usando la mercancía o los servicios, capturas de pantalla de filmaciones de seguridad tomadas en el local del comercio donde el tarjetahabiente aparece tomando posesión de la mercancía o fotos tomadas durante la entrega de bienes donde el tarjetahabiente aparece recibiendo la mercancía.
- Correos electrónicos pueden incluir mensajes de correo electrónico del tarjetahabiente indicando que recibió la mercancía, o preguntando al comercio cómo armar la mercancía, hacerla funcionar, etc

2. No Fraude:

Duplicados:

- Orden de pago firmada / autorizada con clave (voucher), en caso se tratase de una venta presencial.
- Comprobante de la venta (factura o boleta).
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Tarjetahabiente (correos/cartas).
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.
-

Importante: Enviar la documentación de ambas o todas las transacciones que se describan en la carta.

Bienes/Servicios no entregados:

- Descripción y narración detallada de los servicios contratados por su cliente, comprobante de la venta (factura o boleta).
- Orden de pago firmada / autorizada con clave (voucher), en caso se tratase de una venta presencial.
- Comprobante de la venta (factura o boleta).
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Tarjetahabiente (correos/cartas).
- Aceptación de recepción del producto o servicio.
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.



Bienes/Servicios cancelados:

- Descripción y narración detallada de los servicios contratados por su cliente, comprobante de la venta (factura o boleta).
- Reserva del cliente, Formato de Autorización de cargo en cuenta.
- Prueba que el bien o servicio fue entregado o brindado (confirmación de uso de los pasajes / servicios, manifiesto de viaje, tarjeta de registro de Hoteles)
- Los términos y condiciones, políticas de cancelación debidamente aceptadas por el Tarjetahabiente.
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Cliente correos/cartas).
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.

Recurrente cancelado:

- Descripción y narración detallada de los servicios contratados por su cliente, comprobante de la venta (factura o boleta).
- Contrato de Afiliación al cargo recurrente, Formato de Autorización de cargo en cuenta por el cargo recurrente.
- Los términos y condiciones, políticas de cancelación debidamente aceptadas por el Tarjetahabiente.
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Cliente(correos/cartas).
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.

Crédito no procesado:

- Confirmar si existe una nota de crédito por la operación descrita en la carta.
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.
- Evidencia que el cliente fue informado que la transacción fue exitosa. (correos de confirmación por el Tarjetahabiente)
- Descripción y narración detallada de los bienes o servicios contratados por su cliente
- Prueba que el bien o servicio fue entregado o brindado (confirmación de uso de los pasajes/ servicios, manifiesto de viaje, tarjeta de registro de Hoteles)
- Los términos y condiciones, políticas de cancelación debidamente aceptadas por el Tarjetahabiente.
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Tarjetahabiente (correos/cartas).
- Constancia de compra exitosa.



Incorrecto Monto de transacción:

- Orden de pago firmada / autorizada con clave (voucher), en caso se tratase de una venta presencial.
- Comprobante de la venta (factura o boleta).
- En caso aplique, comunicaciones realizadas con el Tarjetahabiente (correos/cartas).
- La autorización para proceder con el reembolso al Tarjetahabiente, de ser el caso.

RECOMENDACIONES:

Formatos de envío de evidencia:

El envío de evidencias deberá ser de la siguiente forma:

1. Para enviar **solo una evidencia por correo**: Tipología No Fraude
 - a. Deberá ser en respuesta al correo de solicitud enviado, el cual contiene el siguiente formato de asunto: Controversia, 12345678 (Código de comercio), VentasSAC (Nombre de comercio), 008757 (Nº autorización).
Ej: Asunto: “Controversia, 12345678, VentasSAC, 008757”
 - b. La evidencia de la controversia deberá ser enviada en un documento PDF y el nombre el archivo deberá ser el número de la autorización (6 dígitos)**
 - c. No exceder de 10 páginas por caso.

Ejemplo:



!! Atención: El remitente de este correo no pertenece a Niubiz. En caso no lo reconozcas, te pedimos por favor que no hagas doble click o abras los archivos adjuntos

1. Para enviar varias evidencias por correo: Tipología Fraude (previa reunión con el comercio)
 - a. Bajo cualquier asunto en el correo
 - b. La evidencia de la controversia deberá ser enviada en un documento PDF y el nombre el archivo deberá ser el ID único de transacción. (15 dígitos)**
 - c. En el cuerpo de correo se deberá contener un listado de los N° de ID único de transacción, de los PDF adjuntos. (15 dígitos)**
 - d. No exceder de 10 páginas por caso.

Ejemplo:

996231043193945.pdf 210 KB

996230188039445.pdf 159 KB

996230723549044.pdf 371 KB

996231021578918.pdf 371 KB

!! Atención: El remitente de este correo no pertenece a Niubiz. En caso no lo reconozcas, te pedimos por favor que no hagas doble click o abras los archivos adjuntos

Buenas tardes,

Adjunto la documentación de defensa para el caso de ID ÚNICO:

996231043193945
996230188039445
996230723549044
996231021578918