



# Mejores prácticas de contracargos para Industria Retail



## **¿Cómo se debe presentar la evidencia ante un contracargo por mercadería no recibida?**

Se habla de mercadería no recibida cuando el tarjetahabiente hace referencia a que no recibió los productos el día y en la dirección acordada.

El Departamento de Contracargos de BAC Credomatic invita a los comercios a presentar los siguientes documentos:



El recibido conforme firmado por el tarjetahabiente o persona autorizada previamente en la dirección y fecha acordada y solicitar identificación.



Evidencia que indique que la fecha de entrega está vigente, por lo que el comercio está en tiempo para entregar el producto. Ejemplo: documento de compra, conversaciones en WhatsApp y correos, entre otras evidencias.



El estatus del tracking de la página web de algún intermediario que indica que ya fue entregado al tarjetahabiente (pantallazos de la evidencia del tracking).






Indicar que el comercio está anuente a entregar el producto, pero el tarjetahabiente no ha terminado de pagar la totalidad de la factura.

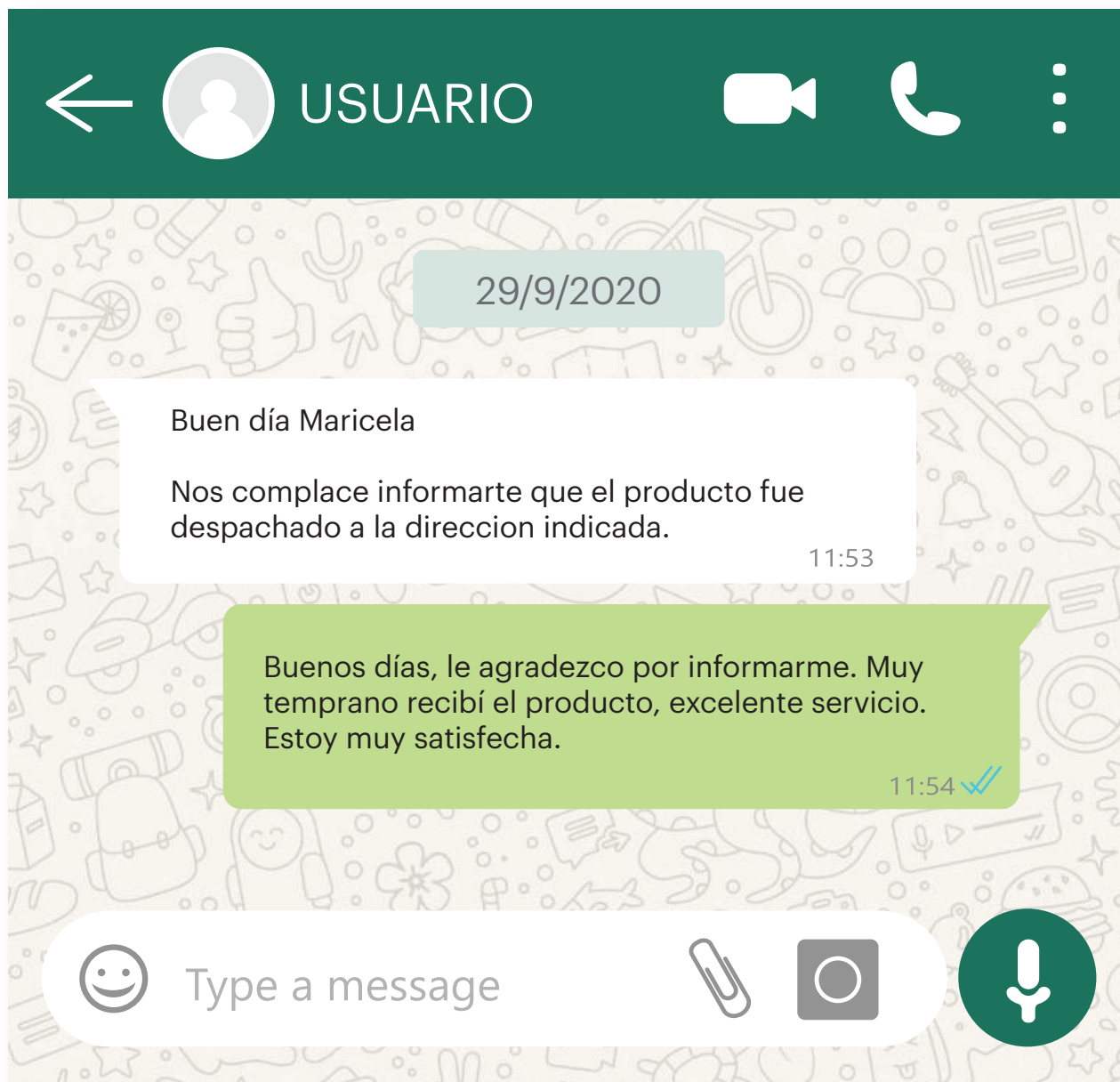


En caso que se haya realizado un crédito que compense la disputa se debe presentar el documento respectivo.

Ejemplo de una correcta evidencia de un recibido conforme:

000965123		 <b>Guía de Remisión</b> <small>&gt;Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat quis nostrud exerci tation aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem in hendrerit in vulputate velit dolore eu feugiat nulla odio dignissim qui blandit praesent luptatum duis dolere te feugiat nulla</small>		<b>Express S.A</b>  Servicio de transporte de carga y encomiendas a domicilio			
				Encomienda	Cantidad	Peso	
Código: 1234-9		Nombre: <i>Compañía de envíos</i>		Cód. receptor: <i>3159</i>	Bolsa		
Lugar: <i>Dirección</i>		Tel:		Nombre receptor:	Bulto		
Destinatario: <i>Nombre destinatario</i>		Cód. repartidor: <i>1774</i>		Caja			
Dirección: <i>Dirección</i>		Tel: <i>0000-0000</i>		Nombre repartidor: <i>[Firma]</i>	Paquete <i>Plast</i>	<b>1</b>	
Forma de Pago		Fecha de retiro	Día: <i>01</i>	Mes: <i>09</i>	Año: <i>2020</i>	Sobre	
Crédito		Fecha de entrega	Día: <i>29</i>	Mes: <i>09</i>	Hora: <i>8:00</i>		
Tarjeta de crédito							
Impuestos		<b>Detalles lea reverso de la guía de remisión</b>			Detalles de recibido <i>Dirección del lugar donde será recibido</i> <i>teléfono 2222-3333</i>		
Total		<small>&gt;Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibheuismut</small>			<i>Maricela cruz</i>  Nombre y firma conforme		
N° de factura		 0258922156156					
Firma remitente							

Ejemplo de confirmación de recibido de producto por parte del tarjetahabiente:



**Nota: En caso de presentar documentos para defensa de un contracargo, se recomienda presentarlos con su debida traducción al inglés.**

---

#### Renuncia de responsabilidad

Esta ficha está basada en los requerimientos y regulaciones de las diferentes redes de pago que están vigentes a la fecha en la que se elaboró este material, por lo tanto, las recomendaciones aquí expuestas quedan sujetas a cambios. Si recibe la notificación de una controversia el caso será analizado individualmente. Si existiese alguna diferencia entre lo expresado en este manual y los reglamentos operativos, prevalecerá lo que indica el reglamento operativo de la marca.

---