



Mejores Prácticas de Contracargos Industria Retail



La industria retail, también conocido como comercio de venta al detalle, es un sector económico que abarca empresas especializadas en la comercialización masiva de bienes y servicios.

El Departamento de Contracargos de BAC Credomatic invita a los comercios a realizar las siguientes recomendaciones:

- 1** Si tiene que realizar una venta por medio de chip, contactless o banda magnética y recibe un mensaje de error o rechazo, considere no degradar la transacción a una **entrada manual con voucher planchado**, debido a que su comercio puede verse expuesto a un contracargo por fraude en el que tendría que asumir la responsabilidad. En este punto, considere solicitar otro medio de pago.
- 2** Las políticas de cancelación y devolución del comercio deben detallarse en la factura con firma o las iniciales del cliente.

- 3** Evite prestar el datáfono para realizar ventas que no están relacionadas a su actividad registrada.
- 4** Evite realizar cargos fraccionados, si su comercio necesita un aumento de parámetros para pasar montos elevados comuníquese con su ejecutivo de afiliación.
- 5** Para solicitudes de entrega a domicilio por teléfono, realice una pre orden y al momento de la entrega del producto realice una transacción tarjeta presente en datáfono inalámbrico.
- 6** Para transacciones ecommerce es recomendable tener 3D secure en todas las marcas.

En caso de recibir un contracargo por Mercancía Defectuosa o Distinta a lo Descrito, el comercio debe presentar la siguiente documentación:



Proporcionar una descripción detallada del servicio o producto brindado y no simplemente declare que el trabajo se realizó correctamente.



Aportar una opinión neutral de terceros para respaldar la afirmación del comerciante de que los servicios o productos se entregaron correctamente.



Suministrar un informe de inspección o prueba para confirmar que el artículo no era de mala calidad.

Importante



En el momento de recibir una controversia de parte de BAC Credomatic debe enviar documentación en formato PDF o Word, no envíe la misma en el cuerpo del correo, a menos que sea información relevante para el caso.



Cuando se le solicite enviar documentos como políticas de cancelación, contratos, cláusulas, tarjetas de registro, entre otros, de ser posible por favor enviarlo en versión español como en 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.
