

PROCESO DE CONTRACARGOS

Controversia

Proceso de naturaleza interbancaria, que tiene como partes a la entidad financiera emisora y a la entidad financiera adquirente, usualmente originado en el repudio de una operación, por parte del tarjetahabiente.

Contracargo

Es el débito a la cuenta habilitada del establecimiento de comercio por una operación oportunamente liquidada que con posterioridad es cuestionada.

Principales motivos por los que se realizan contracargos:

- Compra no autorizada.
- No ha recibido mercancía y/o servicios.
- Ha recibido un artículo dañado o defectuoso.
- Doble cargo.
- Monto Incorrecto.

Soportes para las transacciones: A continuación, se relacionan algunos documentos soporte y los datos básicos que deben contener:

Importante:

- En caso de contracargos internacionales, se debe anexar la documentación soporte en lenguaje español – Inglés.
- Se sugiere presentar la documentación en PDF e identificada por transacción.
- Presentar documentación legible.

Tiempos de Contracargos:

El proceso de controversias y tiempos están sujetos a la reglamentación establecida por las redes procesadoras, la cual puede presentar cambios:

- Master nacional e internacional: Aplica contracargo para transacciones menores a 120 días.
- Visa Nacional: Aplica contracargo para transacciones menores a 180 días.
- Visa Internacional: Aplica contracargo para transacciones menores a 120 días.

Proceso:

a. Toda controversia se inicia por la Entidad Financiera Emisora, a través de la reclamación del Tarjetahabiente, con la solicitud del documento o la acción de contracargo; las cuales son identificadas por el banco Adquirente a través de las páginas web de las franquicias y/o redes.

b. El banco Adquirente procede a enviar correo electrónico al comercio, solicitando los documentos soporte de las transacciones que han sido objetadas y/o negadas por el tarjetahabiente ante su Banco Emisor.

El correo electrónico será enviado a las direcciones de email registrados en el Banco y es responsabilidad del comercio mantener su información actualizada; la cual podrá actualizar a través de su gerente de cuenta.

c. El plazo máximo de envío de los soportes a Scotiabank Colpatría será para canje nacional de 4 días calendario y canje internacional 10 días calendario, una vez haya sido notificado.

d. Recibidos los documentos, el Banco realizará la representación de la venta, enviando los soportes a los Bancos emisores locales y/o internacionales según corresponda para su validación.

e. En caso de que los soportes no sean válidos o no son enviados en el tiempo indicado se procederá con el débito por el monto total del contracargo a la cuenta asociada a la adquirencia y/o de cualquier cuenta de ahorros o corriente contratada con el BANCO.

f. Se le notificara al comercio el detalle de las transacciones debitadas por contracargos al siguiente día hábil de que se haya debitado.

g. En caso de presentarse un segundo contracargo y/o Pre-Arbitraje (contracargo arbitraje), el Banco procederá de la siguiente manera:

- El Banco validará con el comercio si se lleva o no al proceso de Pre-arbitraje y/o arbitraje además de indicar los costos del proceso.
- Los costos serán asumidos directamente por el comercio
- En caso de que el comercio acepte, el Banco escalará el caso a las franquicias quienes inician el análisis del caso y determinan quien asume la responsabilidad financiera.