

# AMERICAN EXPRESS

## PROCESO DE DISPUTAS CON AMERICAN EXPRESS

Resuelve de manera eficiente los cargos no reconocidos por tus Clientes.



¿Qué es una  
disputa?



Consejos para  
evitar disputas



5 razones por las que  
se genera una disputa

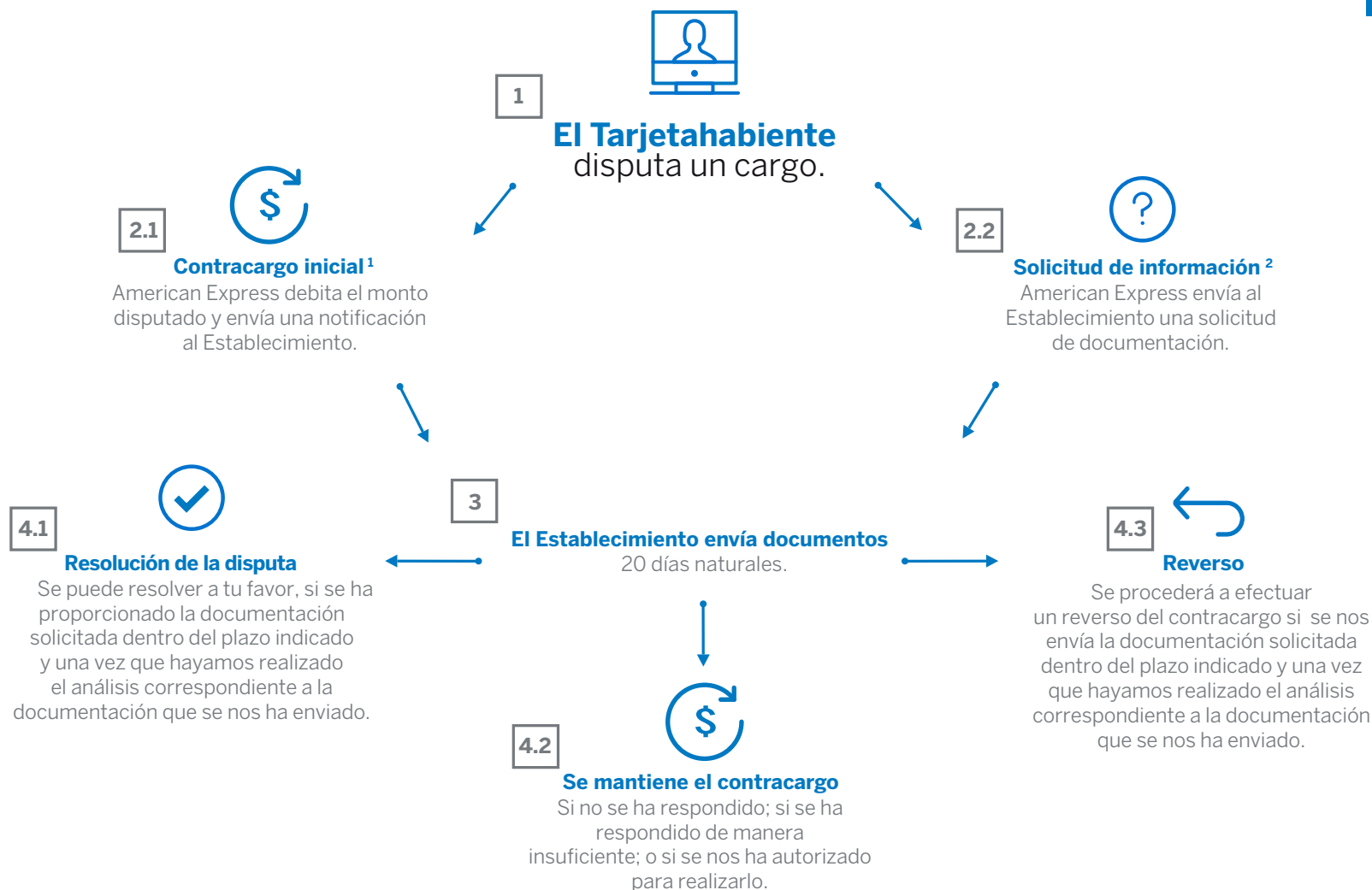


Preguntas  
frecuentes



# ¿Qué es una disputa?

Una disputa es cuando un Tarjetahabiente no está de acuerdo con algún cargo en su Estado de Cuenta.



1. Contracargo. American Express debita de la cuenta del Establecimiento el monto disputado por el Tarjetahabiente.

2. Solicitud de información. Te contactaremos solicitándote documentación para resolver la disputa de un Tarjetahabiente que no podamos determinar con la información que tenemos registrada.

# Consejos para evitar disputas

Puedes implementar algunas acciones al momento de realizar la transacción para evitar disputas posteriores.



## Tener un concepto claro y detallado de la transacción en el Estado de Cuenta del Tarjetahabiente.

Algunas veces, el Tarjetahabiente no reconoce algún cargo que aparece en su Estado de Cuenta.

- Asegúrate de que el nombre con el cual aparece el cargo en el Estado de Cuenta es claro, para que el Tarjetahabiente lo pueda identificar.
- Incluye un teléfono de atención a clientes al lado del nombre de tu Establecimiento, para que el Tarjetahabiente pueda contactarte en caso de que tenga alguna duda sobre el cargo

## En el momento de la transacción

Consejos que pueden ayudarte a evitar contracargos:

- Obtener la firma en todas las transacciones con Tarjeta presente
- Para transacciones con Tarjeta no presente, conservar copia de la autorización del Tarjetahabiente y del comprobante de entrega en su caso
- Informar por escrito al Tarjetahabiente las políticas de cancelación, devolución y los Términos y Condiciones al momento de efectuar la transacción
- Informar claramente al Tarjetahabiente sobre la fecha estimada de entrega

## Procedimientos y políticas

- Asegúrate que tus políticas y procesos con los Tarjetahabientes sean claros y funcionen correctamente
- Procesa los créditos en la cuenta del Tarjetahabiente de inmediato
- Si operas con Cargos Automáticos, asegúrate de cancelar todos los pagos pendientes para evitar un nuevo cargo
- En lo posible, no emitas el cargo antes de que el Tarjetahabiente reciba los Productos

## Prevención de fraude

El otro lado de las disputas es el fraude y tú puedes implementar medidas para evitarlo:

- Solicita una identificación oficial al Tarjetahabiente en todas las transacciones de venta directa
- Obtén un código de autorización válido por parte de American Express
- Desliza La Tarjeta en la terminal o solicita el NIP
- Solicita la firma del Tarjetahabiente





# 5 razones por las que se genera una disputa/contracargo

Cómo evitarlos



## 1 Cargo no reconocido

Podrás identificarlo en tu Estado de Cuenta con el código de disputa 6014  
El Tarjetahabiente no reconoce el cargo o no recuerda haberlo realizado.

- Mantén consistencia en la descripción del concepto, nombre comercial y dirección para que el Tarjetahabiente pueda identificar los cargos de tu Establecimiento en su Estado de Cuenta
- Incluye un número telefónico en la descripción del cargo para que el Tarjetahabiente pueda comunicarse directamente

## 2 Productos /servicios cancelados

Podrás identificarlo en tu Estado de Cuenta con el código de contracargo 4753  
El Tarjetahabiente indica que el producto o servicio solicitado fue cancelado.

- Si ya se emitió el cargo, asegúrate de emitir el mismo día un crédito al Tarjetahabiente por el mismo monto
- Mantén las políticas de cancelación a la vista del Tarjetahabiente antes de efectuar la transacción, por ejemplo: en la sección de registro si se trata de ventas en línea

## 3 Productos/servicios no recibidos

Podrás identificarlo en tu Estado de Cuenta con el código de contracargo 4554  
El Tarjetahabiente indica que se emitió un cargo por productos/servicios que no ha recibido.

- Emite el cargo solo cuando los productos o servicios hayan sido enviados o entregados
- Siempre confirma y envía los productos a la dirección de facturación del Tarjetahabiente y solicita confirmación de entrega
- No emitas cargos por artículos devueltos

## 4 Productos/servicios no coinciden con la descripción

Podrás identificarlo en tu Estado de Cuenta con el código de contracargo 4553  
El Tarjetahabiente indica que el producto/servicio es diferente a lo especificado en la descripción al momento de realizar el pedido.

- Proporciona una descripción detallada del artículo en la factura, en las confirmaciones de pedidos enviadas electrónicamente y en los contratos
- Haz visible los métodos de contacto en el caso de que los productos o servicios no fueran lo solicitado
- Especifica claramente la información de contacto y las instrucciones detalladas a seguir en caso de que el producto / servicio entregado no coincida con lo descrito previamente

## 5 Cargo duplicado

Podrás identificarlo en tu Estado de Cuenta con el código de contracargo 4512  
El Estado de Cuenta del Tarjetahabiente refleja un cargo emitido más de una vez.

- Confirma que el estatus del cargo anterior fue declinado antes de emitirlo nuevamente
- Revisa los vouchers para confirmar si el cargo se emitió más de una vez



# Preguntas frecuentes

Te brindamos respuesta a algunas posibles dudas ante contracargos.



## ¿Qué es una disputa?

Una disputa es cuando un Tarjetahabiente no está de acuerdo con algún cargo en su Estado de Cuenta.

## ¿Por qué el Tarjetahabiente puede disputar un cargo?

Hay una amplia variedad de razones, entre las que se destacan: no reconoce el cargo, no está de acuerdo con el monto facturado, el cargo aparece duplicado, no ha recibido el producto, entre otros.

## ¿Cuánto tiempo tengo para responder?

Tendrás 20 días naturales para responder. Necesitamos recibir la respuesta dentro de la fecha límite que se indica en la notificación.

## ¿Qué ocurre si no respondo una solicitud de información?

Se emitirá un contracargo y el monto será debitado de tu cuenta. El responder la solicitud a tiempo es importante porque evitas que se emita un contracargo por el monto disputado y te permite obtener instancias adicionales para solicitar que se reverse, si no pudiste evitarlo en primera instancia.

## ¿Cuánto tiempo tengo para solicitar que se reverse un contracargo?

Tendrás 20 días naturales para responder, a partir de que American Express envíe al Establecimiento la solicitud de documentación.

## ¿Qué tipo de documentación debo enviar a American Express?

La documentación dependerá del tipo de disputa y será indicada cuando recibas la información por parte de American Express. Documenta los detalles de la transacción, la autorización del Tarjetahabiente y las políticas de cancelación, devolución y entrega y otros procedimientos que puedan respaldar la operación.

## He enviado la documentación, sin embargo, el contracargo se ha procesado / se mantuvo insuficiente o ilegible

Procederemos a emitir el contracargo por el monto debitado de tu cuenta. Sin embargo, podrás enviarnos información adicional y solicitar que se reverse dicho contracargo. La información que se requiera te la indicaremos cuando recibas la comunicación por parte de American Express.

