

# Política de disputas y contracargos

## Actualización 2024

Protección ante contracargos y potencial incremento del volumen de ventas



NO  
hagas negocios  
SIN ELLA™

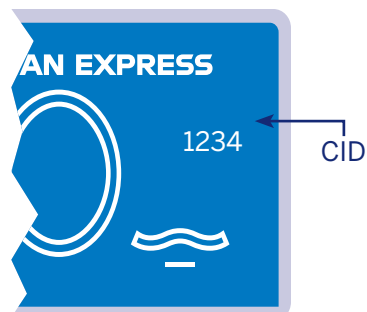
¡Buenas noticias! A partir de abril del 2024, ajustaremos nuestra política de discrepancia en Card Identification (CID) para respaldar mejor a tu negocio. **American Express no realizará contracargos por fraude para todas las transacciones con Tarjeta no presente (CNP) autorizadas cuando el CID no coincida con el CID registrado.**

### Más detalles sobre este cambio

Las respuestas a las solicitudes de autorización de Tarjeta no presente contienen dos informaciones:

1. Si la autorización es aprobada.
2. Si el CID — el código de seguridad de cuatro dígitos al frente de la Tarjeta — coincide con el registro del emisor.

Si el CID no coincide, los establecimientos suelen pedirle al Tarjetahabiente que lo reingrese. Este paso extra puede resultar molesto para los Tarjetahabientes y provocar que se pierda la venta.



Actualmente, si un establecimiento procede con una aprobación que tiene discrepancia de CID y el cargo es posteriormente disputado como fraude, el establecimiento recibe un contracargo por fraude CNP.

A partir de abril del 2024, los establecimientos ya no estarán sujetos a disputas por fraude en transacciones aprobadas con discrepancia de CID.

Envío de solicitud de autorización CNP

Autorización aprobada, pero CID = No coincide

El establecimiento envía el cargo

Si el Tarjetahabiente abre una disputa por fraude...

Actualmente: el establecimiento es responsable y recibe un contracargo por fraude CNP

**A partir de abril del 2024: la responsabilidad pasa a Amex. No hay contracargo por fraude CNP**

## Esta actualización de nuestra política puede beneficiarte de tres formas



### 1. Protección ante contracargos por fraude:

Puedes sentirte seguro de enviar aprobaciones con discrepancia de CID.<sup>1</sup>



### 2. Potencial incremento de ventas:

Una vez que la política entre en vigor, puedes enviar cargos CNP aprobados que tengan discrepancia de CID, lo cual puede ayudarte a aumentar tus ventas y ganancias.



### 3. Clientes felices:

Cuando los Tarjetahabientes tienen una experiencia de compra más sencilla, es más probable que vuelvan a comprar en tu negocio después.

## Prepárate para estas importantes mejoras

Es posible que necesites actualizar la mecánica de tu tecnología de procesamiento de pagos para quitar los requisitos de reingreso de CID y aceptar discrepancias de CID. Si comienzas con estos preparativos lo antes posible, podrás beneficiarte de nuestra nueva política en cuanto entre en vigor.

Para saber más, ponte en contacto con tu proveedor de punto de venta o procesador.

<sup>1</sup> Motivo de código F29 en el Reglamento para Establecimientos.