



Manual operativo: Gestión de contracargos

Te ayudamos a hacer crecer **tu negocio**

Nuestro objetivo

Queremos que a través de esta guía práctica conozcas en mayor profundidad que son los **contracargos**, además entender los procesos asociados a este flujo, incluimos las responsabilidades, notificaciones, documentación requerida y plazos ante solicitudes de contracargo.

Contracargos

Un **contracargo (chargeback)** es una solicitud de reversa de una transacción realizada con tarjeta (crédito, débito o prepago), **iniciada por el titular de la tarjeta ante su banco emisor** cuando desconoce o tiene un problema con el cargo realizado por un comercio.

Cuando el cliente presenta este reclamo, el banco emisor analiza el caso, si corresponde, inicia un proceso formal de contracargo a través de las **marcas de tarjeta: Visa y Mastercard**.

Este proceso puede terminar con la **devolución del dinero al cliente** si el comercio no presenta evidencia suficiente que respalde la transacción.

Motivos de contracargos

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Desconocimiento de la transacción	El titular de la tarjeta indica que no reconoce la compra realizada.
Transacción no autorizada	El cliente afirma que la transacción fue realizada sin su consentimiento.
Bienes o servicios no entregados	El cliente indica que el producto o servicio pagado no fue recibido.
Error de procesamiento	Problemas operacionales como cargos duplicados o montos incorrectos.



Flujo de proceso de contracargo

- 1 **Reclamo del cliente:** El tarjetahabiente contacta a su banco emisor porque desconoce o tiene un problema con una transacción.
- 2 **Evaluación del emisor:** El banco emisor analiza el reclamo y, si procede, genera una solicitud de contracargo.
- 3 **Notificación a Bci Pagos:** La solicitud es enviada a través de la marca de la tarjeta a Bci Pagos.
- 4 **Notificación al comercio:** Bci Pagos notificará al comercio mediante correo electrónico, indicando:
 - Detalles de la transacción en disputa
 - Motivo del contracargo
 - Monto reclamado
 - Plazos y procedimiento para responder o disputar
- 5 **Disputa del comercio:** Si el comercio decide disputar el contracargo, debe:
 - Completar el Formulario de Disputa enviado por Bci Pagos.
 - Adjuntar documentación de respaldo según el motivo del contracargo.
 - Enviar todo dentro del plazo de 5 días.
- 6 **Evaluación de la evidencia:** Bci Pagos remite la evidencia al banco emisor y a la marca de tarjeta para su evaluación formal.
- 7 **Resultado de la disputa:**
 - A favor del comercio:** Si la evidencia presentada demuestra que la transacción fue válida:
 - Se notificará al comercio del resultado.
 - No se aplica ningún débito al comercio.
 - A favor del cliente:** Si la evidencia no es suficiente o el emisor falla a favor del cliente:
 - El contracargo se hace efectivo.
 - Se realiza el débito del monto correspondiente al comercio en ese momento.

En ambos casos, **Bci Pagos notificará oportunamente.**



A continuación, se muestra el formato del Formulario de Disputa:

Si necesitas más información o apoyo para el envío de antecedentes, te puedes contactar directamente con tu Ejecutivo Comercial Bci Pagos.

