

## HANDBOOK DE OPERACIÓN PAGA CON RAPPI

### Contracargos

#### Presentación de Controversias:

Te va a llegar un correo electrónico notificando que hay una controversia, y ahí te informaremos qué documentos necesitas compartir en caso que desees disputarla.

#### Comprobación de entrega:

Adjunta todos los documentos que comprueben la entrega al usuario: foto de recepción, recibo con la firma del usuario, etc. Puedes ver más información aquí:

[https://docs.google.com/document/d/160IJ8IVXeLPfGuIWTPvEUoDyv2U7\\_9XAjWPwnQ8\\_MJsY/edit](https://docs.google.com/document/d/160IJ8IVXeLPfGuIWTPvEUoDyv2U7_9XAjWPwnQ8_MJsY/edit)

#### Estado de la controversia

Si no te damos ningún status seguimos esperando respuesta del banco. Si la controversia se cierra te enviaremos por correo una notificación de si el cargo fue aceptado o rechazado.

#### Contracargos:

De acuerdo a la CONDUSEF “es un mecanismo creado para solucionar aquellos cargos que se realizan a una tarjeta de crédito o débito que no son reconocidos. Es una manera de poder proteger al tarjetahabiente de cargos hechos sin su consentimiento. Se genera cuando un tarjetahabiente se pone en contacto directo con su banco para notificar que no reconoce un cargo hecho a su tarjeta de crédito o débito por tu negocio. En ese momento, el banco emisor del tarjetahabiente envía la solicitud de contracargo al banco del negocio.”

Paga con Rappi actúa como canal de notificación entre los Bancos y los comercios. Paga con Rappi tiene la responsabilidad de notificar los contracargos (en mi Tienda Rappi) que tus clientes han levantado, para que puedan ser aclaradas con la evidencia que presentes si el cargo en realidad es un cargo autorizado. Pagar con Rappi no es la autoridad para determinar el resultado del caso. El fallo a favor o en contra de tu comercio, es dictado por el Banco Emisor

de la tarjeta de tu cliente.

Recordemos que también el mecanismo de los contracargos nos permite detectar el fraude potencial que busca realizar la delincuencia cibernética a través del carding, phishing, pharming, spamming, entre otros. Cuando tengas un contracargo necesitas:

### **A. Disputar el contracargo**

La primera recomendación es comunicarte con el cliente que hizo el contracargo. Si no es posible comunicarle, la sugerencia es subir toda la documentación o evidencia que avale que la venta que realizaste es fidedigna.

### **B. Aceptar el contracargo**

Este escenario aplica cuando no has proporcionado el bien o servicio por el que pagó tu cliente en tiempo y forma, sugerimos ser muy claros respecto a la información de cambios y devoluciones, fechas de envío, etc. Así como, mantener siempre visibles tus términos y condiciones.

En caso de aceptar el contracargo, te pedimos no hacer nada. El dinero será descontado de tu Saldo disponible y enviaremos el monto al banco emisor directamente, por lo cual habrás perdido el contracargo.

### **Motivos por los que los usuarios tramitan un contracargo**

Existen varias razones por las que un tarjetahabiente realiza un contracargo. Aquí los principales:

#### **El cargo no es reconocido**

Sucede cuando el cliente ha olvidado el cargo que hizo a tu negocio y al momento de ver su estado de cuenta no reconoce el cargo hecho con su tarjeta.

#### **Prevención de contracargos**

Comunica dentro de la confirmación de pago cómo aparecerá el cargo en su tarjeta. En este momento, el cargo aparecerá como Paga con Rappi.

#### **El cargo es fraudulento**

La tarjeta del tarjetahabiente ha sido robada o perdida y alguien más que el tarjetahabiente realizó el cargo.

#### **Prevención de fraude**

Paga con Rappi ofrece un sistema antifraude que te ayuda a minimizar el porcentaje de fraude. Sin embargo, es imposible detectar todos los casos de

fraude, por lo cual tendrás que responder por estos casos.

### **Cargos Duplicados**

Sucede cuando se genera un cargo duplicado a la tarjeta por equivocación.

### **Prevención de cargos duplicados**

Verifica que la implementación de cobro de Paga con Rappi en tu sitio o app incluya manejo de errores para que no cobre al cliente dos veces.

Si hay un doble cargo por accidente, realiza la devolución inmediatamente y ponte en contacto con el cliente para aclarar la situación.

### **El producto no fue recibido**

Sucede cuando el cliente no recibió los productos o servicios adquiridos.

### **Prevención de quejas por demora y evitar contracargos**

Envía los productos después de realizar el pago. Estima las fechas de envío y entrega y comunícaselo claramente al cliente.

Si hay retrasos inesperados de envío, comunícate con el cliente para que esté informado. Producto inaceptable o cliente insatisfecho

El producto fue recibido pero el cliente considera el producto defectuoso, dañado o no era lo que esperaba.

### **¿Cómo prevenirlo?**

Asegúrate de que las descripciones de los productos sean claras y precisas. También, incluye fotografías y otros detalles específicos pertinentes.

Si estás enviando productos físicos, asegúrate de empaquetar y enviar los productos de una manera que los proteja de posibles daños durante el transporte.

Siempre, responde a solicitudes de los clientes cuando hay casos de productos defectuosos o dañados.

### **Compra no procesada**

El cliente te informó de que el producto adquirido fue devuelto o la transacción fue cancelada de alguna manera pero todavía no se ha reembolsado o acreditado al cliente.

### **¿Cómo prevenirlo?**

Publica una página con políticas de devolución dentro de tu página web o app y asegúrate de responder de manera rápida y profesional a todas las consultas

por parte de tus clientes.

### **El envío tardó mucho**

A partir de la compra del producto, este tardó mucho tiempo hasta que llegó al cliente.

### **¿Cómo prevenirlo?**

Publica en tu página o correo de confirmación las políticas de envío donde incluya los tiempos de entrega y asegúrate de responder de manera rápida y profesional a todas las consultas por parte de tus clientes.

### **¿Qué ocurre con el saldo de mi cuenta cuando recibo un contracargo?**

Paga con Rappi lo que hace en ese caso es "congelar" el monto perteneciente al total del contracargo por disposición del banco, ya que si ellos dictaminan que el contracargo es perdido por el comercio, se debe reembolsar la cantidad completa al cliente.

Paga con Rappi está sujeto al veredicto del banco en ese sentido.

### **¿Cuáles son los estatus de un contracargo?**

El estatus del contracargo indica la situación actual del contracargo que puede tener uno de los siguientes estatus.

#### **Falta de Documentos**

El contracargo ha sido generado.

#### **A revisar**

Al momento de subir los archivos de evidencia para el contracargo, el estatus del contracargo cambiará a "A revisar".

#### **En revisión**

Después de 3 días hábiles de que el contracargo fue creado, el estatus del contracargo cambiará a "En revisión". Esto significa que la documentación fue enviada al banco emisor para evaluar el caso.

#### **Ganado**

Este estatus ocurre en caso de ganar el contracargo. En este momento, el monto del contracargo que había sido retenido será reembolsado a tu

saldo disponible.

### **Perdido**

Este estatus ocurre cuando el contracargo ha sido resuelto a favor del tarjetahabiente. El monto del contracargo que había sido retenido será enviado al tarjetahabiente y habrás perdido el dinero.

### **Tips para evitar contracargos**

En Paga con Rappi trabajamos arduamente para reducir los contracargos al detectar cargos fraudulentos, sin embargo debido a las regulaciones mexicanas, no se puede estar 100% protegido. Hay algunas prácticas que nos pueden ayudar a estar un poco más protegidos y reducir los contracargos:

### **Informa a tus clientes**

Agrega políticas de privacidad, términos de uso y políticas de devoluciones, así como todo el procedimiento de la transacción de tu página o aplicación. Tener estos documentos bien elaborados te ayudará a tener tu cliente bien informado.

### **Sé claro sobre los tiempos de entrega**

Tener tiempos de entrega cuando se trate de compras para productos físicos, esto con el fin de evitar el contracargo.

### **Ofrece un gran servicio**

Ten un buen servicio al cliente y procura contestar llamadas y correos electrónicos rápidamente. De esta forma podrás atender de manera inmediata cualquier situación con el cliente.

Puedes revisar más de nuestra política de contracargos y devoluciones haciendo clic aquí

<https://drive.google.com/file/d/1GqFXhrzQ8huwEgBHZX46sHps5EGqrCwb/view?usp=sharing>

### **Tengo dudas del monto a cobrar**

Puedes ver tu estado de cuenta con las deducciones aquí:

## Devoluciones

Puedes realizar devoluciones para las órdenes hechas con tarjeta en los primeros 30 días posteriores a la creación de la orden. Importante a considerar:

Reembolsos emitidos el mismo día (antes de las 23:50hrs - GMT-5) se ejecutarán en forma de reversión en lugar de un reembolso.

Recibí un pago con una tarjeta internacional ¿Puedo hacerle una devolución? Si las devoluciones se pueden realizar a todo tipo de tarjeta debito o credito. Los tiempos de devolución dependen del banco emisor de la tarjeta.

### **Método #1: Reversión de Autorización**

La primera forma de reversión de pago que se debe analizar es la reversión de autorización o también llamada de anulación. Básicamente, esta reversión ocurre antes de que se capture o liquide la transacción.

Observación: Puede realizarse hasta las 09:00 PM del mismo día. La reversión de autorización solo se puede hacer total, si es necesario devolver de manera parcial se procede con lo reembolso. Además, la reversión de autorización se tarda de 3 a 5 días hábiles en retornar a la tarjeta.

### **Método # 2: Reembolso**

La mayoría de las personas comprende el concepto básico de reembolso; un cliente no estaba satisfecho con una venta por una razón u otra, y esa persona quiere que le devuelvan el dinero. Esto ocurre después de que se liquida una transacción, pero antes de que el cliente presente un contracargo.

Una reversión de autorización cancela la venta directamente antes de que el dinero cambie de manos. Por el contrario, los reembolsos implican transacciones totalmente procesadas.

Observación: El reembolso se puede realizar en cualquier momento después de la captura y liquidación de la transacción. Sin embargo, es recomendable que no se realice, si la transacción ya ha sufrido un contracargo, ya que el comerciante puede perder la transacción dos veces. Además, el reembolso se tarda de 15 a 20 días hábiles en retornar a la tarjeta.

### **Método # 3: Contracargo**

Si el titular de la tarjeta, y el banco emisor, no pueden resolver un problema a través de cualquiera de los dos primeros métodos, pueden recurrir a un contracargo para hacer cumplir una cancelación de pago.

Observación: Este proceso es operado exclusivamente por el banco emisor y puede

variar según la razón del contracargo. Para el contracargo relacionado con fraude y errores de procesamiento, el plazo es de 120 días a partir de la fecha de la transacción.

### **¿Me cobran comisión al realizar una devolución?**

No se cobra una comisión al realizar una devolución. Pero no se regresa la comisión ya cobrada por el servicio de Paga con Rappi.

## **Estado de cuenta**

Consiste en un reporte que contiene todas las transacciones y comisiones que se cobraron por el servicio. Tiene la fecha y hora de la transacción, el id de la transacción, el tipo de movimiento que se realizó, las retenciones de impuestos que se realizaron y el monto total a ser depositado.

## **Factura**

La factura contiene las comisiones retenidas a los aliados por concepto del servicio de agregación de pagos. Se emite una vez al mes con el acumulado de todas las transacciones que se hayan realizado en el periodo.