**Contracargos en tarjetas del banco: ¿qué son y cómo actuar ante uno?**

* *Si luego de una compra, ya sea en tiendas físicas o en línea, hay un importe irregular en tu estado de cuenta, estos son los pasos para pedir una aclaración.*
* *En los primeros nueve meses del año se contabilizaron 2,918,310 contracargos en compras en línea: CONDUSEF.*

**Ciudad de México, 21 de abril de 2022.**- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) define **un contracargo como** un mecanismo creado para solucionar aquellas transacciones que se realizan en una tarjeta de crédito o débito que no son reconocidas.

Cualquier tarjetahabiente es susceptible de recibir un contracargo y no todos saben cómo reaccionar cuando les sucede por primera vez. La primera recomendación es conocer la causa del mismo que puede derivarse de situaciones comunes como:

* **Uso no autorizado de tarjeta:** se utilizó el plástico en compras sin consentimiento.
* **Contracargo amigo:** no se recuerda la compra, el producto o servicio adquirido no era lo que esperaba o nunca llegó.
* **Contracargo por fraude**: cuando el tarjetahabiente no reconoce un pago.

Una vez que se localiza la causa del cargo, se debe identificar el monto y comprobante de la transacción, ya que será información necesaria para iniciar el proceso de devolución. La forma más fácil de pedir una devolución de cargo es ponerse en contacto con el banco ya sea vía telefónica, por el sitio web o su aplicación móvil.

Dependiendo de la naturaleza de la solicitud, el banco solicitará tener a la mano documentación de apoyo como estado de cuenta o consulta de movimientos. En la mayoría de los casos, después de escuchar los motivos para retirar el cargo y presentar la documentación necesaria, la entidad bancaria presentará la devolución al negocio donde se originó. Si la devolución es aceptada, su banco le notificará inmediatamente.

**¿Cuánto tiempo tiene el banco para hacer el regreso del dinero en un contracargo?**  La CONDUSEF afirma que las [**instituciones bancarias que reciban alguna notificación de cargos no reconocidos**](https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=364&idcat=1) están obligadas a abonar en la cuenta del usuario a más tardar el segundo día hábil bancario a partir de la fecha de la petición.

**El papel de los negocios**

Una de las formas más sencillas y rápidas de **resolver un contracargo** es comunicarse directamente con el comercio. De hecho, la mayoría de los bancos validan con sus usuarios si antes contactaron a la compañía involucrada.

La recomendación para los negocios es evitar que sus clientes se vean perjudicados por este tipo de reclamaciones ya que brindan una experiencia de compra negativa. De igual forma, **los contracargos afectan a las empresas**, ya que con cada devolución de cargo completada se pierden los ingresos de la transacción.

“Los contracargos les cuestan recursos a los comercios. En algunos casos, son el previo al fraude en el que alguien intenta recuperar el monto de la transacción y también quedarse con el producto o servicio, lo que deja al comercio una pérdida mayor. Implementar un sistema de detección y prevención de fraude es una medida obligatoria para proteger a los compradores y su reputación empresarial”, señala Sergio Villarruel, General Manager en Fiserv México, compañía líder en tecnología financiera y procesamiento de pagos.

La CONDUSEF señala que de enero a septiembre del 2021 [**se acumularon 611,970,573 compras autorizadas sólo en eCommerce**](https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas) de las cuales el 0.48% (2,918,310) derivaron en una reclamación. Mientras que en el mismo período de 2020 se registraron 393,983,804 compras con un 0.65% (2,593,493) en nivel de contracargos. Estos datos denotan un aumento sustancial de 2020 a 2021 en cuanto al nivel de transacciones *online* y lo importante que será mantener altos estándares de seguridad conforme aumenten.

Villarruel explica que pese a que de un año a otro bajó el índice de contracargos no hay que bajar la guardia, para ello existen acciones proactivas que un negocio puede implementar para prevenirlos. Proporcionar información de seguimiento a clientes, mantener contacto continuo con sus consumidores, realizar un registro detallado de todas las transacciones, examinar la oferta de seguridad que brindan los procesadores de pagos y mantener visibles políticas de devolución.

Las soluciones de procesamiento de pagos digitales de Fiserv operan con “Garantía de Cero Contracargos”, una herramienta de seguridad en la mitigación de cargos no reconocidos y fraudes. Esta solución opera con avanzada inteligencia artificial que otorga diferentes ventajas a los negocios.

La solución filtra datos en tiempo real, lo que brinda mayor seguridad a las transacciones de pagos en línea. Al comprador se le garantiza que no lidiará con cargos no reconocidos y la empresa se ahorra reclamaciones fraudulentas, evita pérdidas proporcionales, aumenta sus niveles de aceptación de pagos y crecen sus ventas.

Finalmente, el que los comercios incluyan iniciativas o tecnología para la prevención de contracargos los ayudará a incrementar sus ventas y a tener clientes más satisfechos y fidelizados. Integrar esto hace posible que los comercios desarrollen y creen un proceso de venta más consistente.

\*\*\*\*\*

**Acerca de Fiserv**

Fiserv, Inc. (NASDAQ: FISV) aspira a mover dinero e información en una manera que mueva al mundo. Como un líder mundial en pagos y tecnología financiera, la compañía ayuda a los clientes a lograr los mejores resultados a través de un compromiso con la innovación y la excelencia en áreas que incluyen procesamiento de cuentas y soluciones de banca digital; procesamiento emisor de tarjetas y servicios de red; pagos; comercio electrónico; la adquirencia y procesamiento de comercios; y la solución de punto de venta basada en la nube Clover®. Fiserv es miembro del Índice S&P500® y ha sido reconocida como una de las Compañías Más Admiradas del Mundo de FORTUNE® en 11 de los pasados 14 años. Visite [**fiserv.com**](https://www.fiserv.com/)y síganos en las redes sociales para obtener más información y las últimas noticias de la compañía

* Facebook: [Fiserv México](https://www.facebook.com/fiservmexico/?epa=SEARCH_BOX)
* Instagram: [Fiserv México](https://www.instagram.com/fiservmexico/)
* Youtube: [Fiserv México](https://www.youtube.com/channel/UCoWqenelNyhJZc_fj3M09pg)
* Página web:[Fiserv México](https://merchants.fiserv.com/es-mx/)

**Contacto:**

**EJECUTIVO DE CUENTA**

Ameyalli Sampedro

[ameyalli.sampedro@another.co](mailto:ameyalli.sampedro@another.co)

5523659465