



Vamos ayudarte con un tema sensible para tu comercio y evitar una situación no deseada

Recomendaciones para evitar **contracargos**

Actualizá tu App para poder cobrar con la seguridad que brinda Sipago y contar con todas las funcionalidades disponibles

1. ¿Qué es un contracargo?

Un contracargo es un **consumo cuestionado por un cliente en su tarjeta de crédito o débito**, para el cual solicita un reembolso del dinero a la marca emisora de su tarjeta. Ante esta situación, Sipago es solo un mero intermediario y es ajeno a la relación entre el comercio y el cliente que pudiese generarse.

2. ¿Como sé que tengo un contracargo?

Al momento que identifiquemos el contracargo, **te enviaremos un mail para brindarte todo el detalle** y la documentación que necesitamos que nos envíes para solicitar el reverso.

Cuando la marca de la tarjeta envía el contracargo, desde Sipago realizamos **el ajuste de débito en tu cuenta** por el monto reclamado o un monto parcial hasta tanto cubrir el total.



Podrás identificarlo en la sección Movimientos de tu App Sipago como **"Ajuste débito"**

3. ¿Qué sucede si me deben realizar un ajuste y no cuento con el saldo?

En el caso de que se deba realizar un débito a tu comercio y no poseas el saldo suficiente, es probable que se realice el **bloqueo preventivo de tu cuenta**. Te daremos aviso por mail indicándote el paso a paso necesario para regularizar la situación.

Buenas Prácticas

1. ¿Cómo tratar de evitar un contracargo?

Lo más importante, siempre, es **contar con el registro de tus ventas y la facturación de las mismas.**

Tené en cuenta que la calidad y pertinencia de la documentación que nos envíes a Sipago incidirá en el resultado de la gestión que realizamos como intermediario ante las marcas de tarjetas, siempre **vamos a velar por tus intereses** con el objetivo de intentar recuperar los fondos del contracargo.

A continuación, te detallamos una serie de buenas prácticas relacionadas a tu comercio y clientes:



Confirmá que el **nombre de tu comercio esté ingresado correctamente** para que el cliente pueda identificarlo fácilmente en su resumen de cuenta.

Mantené **actualizado tu catálogo de clientes** para localizar rápidamente a quién necesites.

Consultá diariamente y **mantené un registro ordenado** de los pagos de tu negocio.

Siempre **realizá la factura correspondiente** en cada venta.

Solicitá el **DNI de tu cliente en cada compra** y verificá que la foto coincida con tu cliente y la tarjeta utilizada.

Habilitá la **geolocalización de tu dispositivo** para que el recibo de compra de tu cliente incluya la ubicación desde donde se realizó la compra.

Recordá que **la firma de tu cliente es obligatoria** para ventas a partir de \$10.000 o más.

En caso de ser una venta por link de pago **validá la identidad de tu cliente** solicitando foto del DNI y del frente de la tarjeta para verificar que los datos coincidan.

Entregá tu producto una vez que **tu cliente presente la tarjeta** con la que realizó la compra y su DNI.

El domicilio de entrega es un dato muy importante, es conveniente **entregar el producto en el domicilio del DNI** que realice la compra.

Si el producto lo recibe otra persona, debe contar con una **autorización firmada por el titular de la tarjeta** y entregar fotocopia del frente del DNI del titular.

Una vez entregado el producto, **solicitá el remito de recepción y entrega firmado.**

IMPORTANTE

En caso de no poder validar la identidad del comprador en alguno de los momentos de la venta (*Pago, entrega de producto, retiro de producto*) **te recomendamos cancelar la misma y realizar una devolución.**

2. Motivos más frecuentes de contracargos

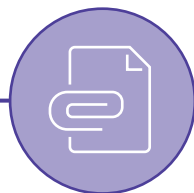
- Transacción desconocida por el cliente
- Servicio no prestado/no se recibió la mercadería
- Baja de servicio solicitada previamente
- Mercancía defectuosa o servicio no es el descripto
- Transacción procesada más de una vez
- Transacción de devolución no procesada



Documentación a presentar

1. Documentación a presentar para solicitar un análisis sobre ventas cuestionadas

Para gestionar tus cupones desconocidos, deberás presentar lo siguiente:



Factura válida emitida por la venta cuestionada con el detalle del comercio y del titular de la tarjeta utilizada.

Recibo o remito firmado por el titular de la compra confirmando la recepción del/los productos entregados.

De no recibir el bien/servicio el titular de la compra, **una nota firmada autorizando a un tercero** detallando nombre completo y N° de DNI con copias de ambos DNI.

Traqueo de gestión y nombre del correo utilizado para realizar la entrega (en caso que corresponda).

Detallar **domicilio de entrega** del/los productos.

Toda **documentación complementaria** que creas necesaria para vincular al titular de la tarjeta y así demostrar su participación en la adquisición de dicho bien/servicio.

2. ¿Cómo presentar la documentación respaldatoria?

Nos deberás escribir a **contracargos@sipago.com.ar** detallando en el mail los siguientes datos:

- ✓ **CUIT**
- ✓ **Razón Social**
- ✓ **Documentación requerida**

El formato de presentación de la documentación deberá ser en formato PDF, por cada venta desconocida deberás presentar **un único archivo PDF** (capacidad de archivo hasta 4 MB).



Ejemplo: Si recibiste el aviso de dos operaciones de contracargos deberás presentar dos archivos .PDF con sus respectivas documentaciones.

Desde la fecha de notificación del contracargo contás con **5 días de corrido para enviarnos la documentación requerida**



¡Estamos para ayudarte!

No dudes en escribirnos y consultar lo que necesites.