



globalpayments

# Contracargos Merchant Portal

Manual de usuario

# Índice

<b>01</b>	<b>Glosario</b>	2
<b>02</b>	<b>Introducción a las disputas</b>	3
	Proceso de disputa	4
	Gestión de disputas	5
	Menú principal	5
	Inicio	5
	Colas	5
	Búsqueda de caso	5
	Casos abiertos	6
	<b>Campos clave</b>	6
	Estado de caso	6
	Fecha de vencimiento	7
	Códigos de razón	8
<b>03</b>	<b>Atención a contracargos</b>	13
	Aceptar	14
	Desafío	15
	Formatos de documentos	16
<b>04</b>	<b>Mejores prácticas</b>	16
<b>05</b>	<b>Más información</b>	17

## Glosario

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Adquirente	Institución que procesa pagos con tarjeta en nombre del comercio.
Banco emisor	Entidad con capacidad de emitir tarjetas bancarias, servicios y productos financieros al cliente.
Cargo	Afectación contable que se aplica a la cuenta de un tarjetahabiente por la adquisición de un bien/servicio o a un comercio derivado de una disputa.
Contracargo / disputa	Monto reclamado por el tarjetahabiente ante su banco emisor por un bien/servicio adquirido para que el comercio proporcione documentos de soporte en defensa de la transacción reclamada.
Desafío	Acción para el comercio cuando cuenta con documentación para defensa en un contracargo.
Gestión de Disputas	Aplicación de Merchant Portal para el seguimiento de casos de contracargos/disputas.
MID	Es el Merchant ID, se integra por el prefijo 670 + afiliación.
My Account	Plataforma que permite administrar usuarios y afiliaciones, así como el acceso a Merchant Portal para los informes y a la Gestión de disputas.
Recuperación de pagarés	Es el proceso encargado de solicitar y gestionar la documentación, soporte de ventas a los comercios afiliados para enviarlos a los bancos emisores. También se le conoce como “petición de documentos”.
Tarjetahabiente	Titular de la tarjeta de débito o crédito, quien puede solicitar el bien o servicio que proporciona el comercio o reclamar un cargo no reconocido.
Transacción	Movimiento realizado entre un tarjetahabiente y el comercio referente a una venta, devolución o cancelación.

## Introducción a las disputas

Todos los comercios son susceptibles de recibir alguna queja o reclamación por parte de sus tarjetahabientes/clientes derivado de transacciones realizadas en los puntos de venta con los que cuentan por la adquisición de un bien o servicio.

El presente manual tiene la finalidad de guiar a los comercios para la **resolución de contracargos** que sean generados por los tarjetahabientes a través de sus bancos emisores; por lo que, es de suma importancia atender todos los requerimientos que se generan a través de Merchant Portal dentro de la aplicación **Gestión de disputas** para evitar afectaciones económicas por falta de respuesta o documentos insuficientes.

Dentro de Gestión de disputas podrás:

- Ver todos los casos abiertos, cerrados y resueltos
- Enviar documentos de respaldo para defensa
- Aceptar un contracargo

Toma en cuenta que, el acceso a Gestión de disputas y el seguimiento de los casos, dependerá de los permisos que tienen los usuarios en My Account; por lo que, es importante tener los atributos necesarios para atender contracargos:

**Gestión de disputas - funciones y permisos**

Rol: \*

Administrador de cuenta

Permisos de rol:

Buscar permisos disponibles

☐ Seleccionar todo

- ☒ Acción En Un Caso De Devolución De Cargo
- ☒ Acción Pre-Arb, Arbitraje O Excepción
- ☒ Agregar Documentos A Un Caso
- ☒ Agregar Notas/Comentarios
- ☒ Asignar Roles Y Permisos Relacionados Con El Sistema De Gestión De Disputas Al Usuario En MP

Cancelar Actualizar rol

## Proceso de disputa

En esta sección explicaremos el proceso general que se lleva a cabo cuando el tarjetahabiente levanta una aclaración por alguna inconformidad:

1. El cliente identifica un **cargo no reconocido** y lo reporta a su banco emisor
2. El banco emisor envía la disputa a la marca de la tarjeta como MasterCard, Visa o Carnet, quien a su vez reenvía el caso al adquirente del comercio
3. El adquirente valida la disputa y le notifica al comercio que procesó la transacción
4. El comercio toma acción mediante el **envío de documentos en defensa o acepta el contracargo** notificando al adquirente, quien envía la respuesta al banco emisor

→ En caso de aceptar la disputa o no brindar respuesta, finaliza el proceso de atención y se le aplica el cargo al comercio en fechas posteriores

5. **El banco emisor** valida la información, y en este paso puedes avanzar de las siguientes formas:

- **Si acepta la documentación**, concluye el proceso de disputa quedando a favor del comercio
- En caso de requerir **más información**, solicitará otros documentos al comercio para continuar con las etapas de la disputa
- Si la **documentación no corresponde** según la reclamación, concluye el proceso de disputa quedando a favor del tarjetahabiente

En la recuperación de pagarés, los bancos emisores pueden solicitar comprobantes de los cargos efectuados a los tarjetahabientes dentro de los 180 días naturales a partir de la fecha de transacción.

→ Si el comercio no atiende la petición de documentos, el banco emisor tiene 15 días naturales a partir de la fecha de vencimiento de la petición del documento para aplicar el contracargo con la razón: **79.- COPIA U ORIGINAL DEL PAGARÉ SOLICITADO NO RECIBIDO**

Para **generar un contracargo**, los bancos emisores tienen hasta 120 días naturales a partir de la fecha de transacción.

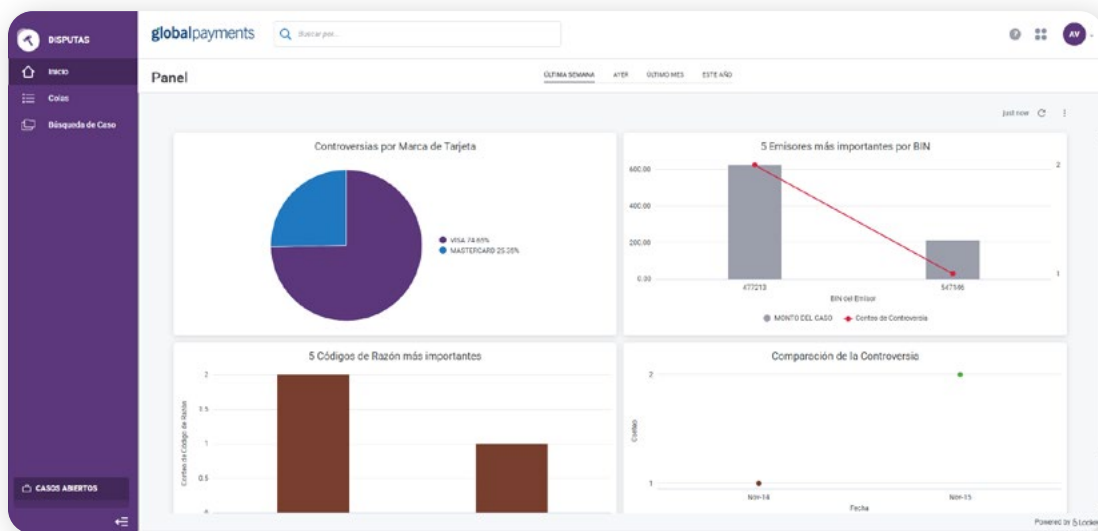
Considera que no necesariamente se solicitan documentos previo a la generación del contracargo, pues depende de la queja que levanta el tarjetahabiente y se regula en el [Contrato de Intercambio Doméstico](#) vigente.

## Gestión de disputas

En esta sección te introduciremos a la navegación de Gestión de disputas, donde vas a poder dar seguimiento de los **casos abiertos**, como también consultar otros casos que han sido **cerrados y resueltos**.

### Menú principal

Al ingresar a Gestión de disputas, verás la pantalla principal donde muestra el panel. Del lado izquierdo, verás el menú principal con los siguientes módulos:



### Inicio

Esta sección muestra el panel con las métricas de casos de disputa que ha tenido el comercio.

→ Si no has tenido casos de disputas no aparecerán las métricas.

### Colas

Se muestra la lista de casos de disputa del comercio que requieren atención.

### Búsqueda de Caso

En esta sección puedes consultar todos los casos de disputa que has tenido.

→ Para una consulta más fácil, se recomienda buscar por número de caso.

## Casos abiertos

Se enlistan los casos que has consultado.

→ Se muestran hasta **10 casos máximo**.

## Campos clave

Las siguientes secciones describen puntos importantes para mayor comprensión sobre las etapas de un contracargo, el tiempo de respuesta durante el proceso, y los motivos por los que el tarjetahabiente generó la reclamación.

## Estado del Caso

En este campo se les informa el estatus en que se encuentra el contracargo para que estés enterado sobre si es necesario tomar alguna acción o si está en validación interna, entre otros.

The screenshot displays the 'globalpayments' Merchant Portal interface. The left sidebar shows navigation options: DISPUTAS, Inicio, Colas, and Seguimiento de Caso. The main content area shows a case titled 'Caso #XXXXXXX XXXXX XXXX XXXXX = XXXXXXXX'. The status is '12 Respuesta del Comercio necesaria'. The case details include: Tipo de Caso: Contracargo; Tipo de Tarjeta: XXXXXXXX; Monto en controversia: 6215.00 USD; Fecha de Controversia: 16/02/2025; Código de País: 4853; Descripción del Código de País: Contracargo por Disputa de Tarjetahabiente; Última Respuesta: Respuesta del Comercio necesaria. The 'Presentación de la Transacción' section shows details like ID, CARD, and Amount. The 'Flujo de Transacción Relacionada' section shows a timeline of events. At the bottom, there is a 'Mostrar en línea de tiempo' section with a timeline of the case progress.

Considera que, en todos los casos que estén en el módulo **Colas**, significa que requieren una [respuesta del comercio o más información](#).

- **Respuesta del Comercio Necesaria**

El caso pide tu atención para la resolución.

- **Solicitar Más Información**

El banco emisor requiere que proporciones información adicional.



- **Revisión Interna Pendiente**

Nuestro equipo de Contracargos se encuentra revisando tu caso. Una vez que realicen las validaciones necesarias, el estatus se modificará según la decisión: si requieren información adicional o si es suficiente y se da respuesta al banco emisor.

- **Cerrado**

Cuando este se refleje, ya no se podrán tomar medidas adicionales.

## Fecha de Vencimiento

Con lo descrito en **Proceso de disputa**, es importante revisar las notificaciones de forma periódica en tu correo electrónico y tener en cuenta la fecha máxima para brindar una respuesta inicial y peticiones adicionales de manera oportuna, ya que posteriormente no podrás tomar acción en el caso:



→ Se recomienda validar en el buzón de correos no deseados y spam.

Considera que los días faltantes que se indican en la Gestión de disputas hace referencia al tiempo restante para que nuestro equipo de Contracargos analice los documentos y dé respuesta al banco emisor:

Caso #XXXXXXXX XXXX XXXX XXXX • XXXXXXXX						Tomar acción ▼
12 días restantes	Etapas	Estado	Zona	APN	Código de Razón	Monto en controversia
Contracargo		Respuesta del Comercio necesaria	NA	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	4853	6215.00 USD

En caso de no responder un caso, el estado pasará a **Cerrado** al finalizar el plazo y ya no podrás tomar medidas.



## Códigos de razón

Los códigos de razón identifican los **motivos de disputa** por los cuales el tarjetahabiente levantó la reclamación a su banco emisor.

Case #XXXXXXX XXXXX XXXX XXXXX • XXXXXXXX

12 Contracargo Estado Respuesta del Comercio necesaria Zona NA ARN XXXXXXXXXXXXXXXXXX Código de Razón 4853 Monto en controversia 6215.00 USD

En esta sección se describe el **catálogo de los códigos de razón** para tu conocimiento, y el tipo de documentación que el adquirente y banco emisor requieren validar en el proceso de la disputa en cuestión.

Código	Origen	Razón de Contracargo
101	VISA internacional	Fraude por falsificación de tarjeta
103	VISA internacional	Fraude de transacción con tarjeta presente
104	VISA internacional	Fraude de transacción con tarjeta ausente
113	VISA internacional	Sin Autorización/Abono de venta extemporáneo
122	VISA internacional	Código de transacción incorrecto
125	VISA internacional	Monto incorrecto
1261	VISA internacional	Cargo duplicado
1262	VISA internacional	Pago por otros medios
131	VISA internacional	Mercancía/Servicios No Recibidos
132	VISA internacional	Transacción recurrente cancelada
133	VISA internacional	Mercancía/Servicios no es lo descrito o defectuosos
134	VISA internacional	Mercancía falsificada
135	VISA internacional	Engaño en el bien/servicio adquirido
136	VISA internacional	Reembolso no procesado
137	VISA internacional	Mercancías/Servicios cancelados

41	VISA / MC Nacional	Cargo recurrente cancelado/no solicitado
4808 o 4837	MC Internacional	Sin autorización del tarjetahabiente
4831	MC Internacional	El monto de la transacción difiere
4841	MC Internacional	Cargo recurrente cancelado/no solicitado
4853	MC Internacional	Servicio defectuoso / no es lo descrito / servicio no proveído / cargo duplicado
4860	MC Internacional	Reembolso no procesado
57 u 82	VISA / MC Nacional	Transacción duplicada o cargo múltiple
60	VISA / MC Nacional	Documentos ilegibles / con datos incompletos o incorrectos
64	VISA / MC Nacional	Transacción no reconocida
68	VISA / MC Nacional	Transacción de pedido fraudulenta (teléfono/correo/ internet)
71 o 72	VISA / MC Nacional	Sin autorización del tarjetahabiente
74	VISA / MC Nacional	Abono de venta extemporáneo
75	VISA / MC Nacional	Autorización falsa
79	VISA / MC Nacional	Recuperación de pagaré no atendida
85	VISA / MC Nacional	Reembolso no procesado / venta incompleta
86	VISA / MC Nacional	Monto alterado
94	VISA / MC Nacional	Reserva garantizada cancelada, cargos retrasados o pago por otros medios

→ A continuación, se indican los documentos requeridos con base en los códigos de razón que comúnmente se reciben, pero no se considera la totalidad del listado previamente compartido:

### Tipo de reclamo

### Transacción no reconocida

#### Razones de contracargo relacionadas

101 - 103 - 104 - 113 - 132 - 4808 - 4837 - 4841 - 41 - 64 - 68 - 71 - 72 - 74 - 75

#### Documentación requerida

- **Autorización del cargo** por parte del tarjetahabiente (voucher de la venta con firma autógrafa o firma electrónica)

Se requieren copias del o los comprobantes en donde se compruebe la entrega de los bienes o servicios. (Ticket de venta, factura, nota de entrega o cualquier elemento que demuestre que se trata de consumo(s) realizado(s)).

- **Acuse** de haber proporcionado un bien o servicio, este se debe encontrar con firma del tarjetahabiente
- **Política de cancelación firmada o confirmada** por el tarjetahabiente como evidencia de que le fueron notificadas
- **Carta en hoja membretada**, fechada, firmada, con los siguientes datos: nombre, dirección y teléfono del tarjetahabiente, número de tarjeta (trunco) y fecha de vencimiento, además un detalle cronológico de los sucesos del cargo

Si se trata de arrendadoras de autos, se requiere adicional lo siguiente:

- Tratándose de un cargo por daño, se deberá anexar la **autorización del cargo, estimado de reparación, valoración de los daños y consentimiento** por parte del tarjetahabiente mediante su firma autógrafa

Si se trata de comercios con [recurrencia de cargos](#), se requiere:

- **Contrato de aceptación del cargo recurrente**, el cual debe contener: nombre del tarjetahabiente, domicilio, teléfono, firma del titular de la tarjeta, importe a cargar, periodicidad del cargo, vigencia del contrato, afiliación, nombre del comercio, descripción de la venta y/o servicio, número de tarjeta y vigencia, y el pagaré de la venta.
- El contrato debe indicar si la **renovación** de este se hará de forma **automática**.

Si el contracargo es procedente para el tarjetahabiente, no es necesario enviar ninguna documentación, solo aceptarlo en la herramienta Gestión de Disputas dentro de Merchant Portal.

### Tipo de reclamo

### Venta duplicada / Pago por otros medios

#### Razones de contracargo relacionadas

1261 - 1262 - 57 - 82 - 94 - 4853

#### Documentación requerida

- **Autorización de ambos cargos** por parte del tarjetahabiente (vouchers de las ventas con firma autógrafa o firma electrónica)

Se requieren copias del o los comprobantes en donde se compruebe la entrega de los bienes o servicios. (Ticket de venta, factura, nota de entrega o cualquier elemento que demuestre que se trata de consumo(s) realizado(s)).

- **Acuse** de haber proporcionado un bien o servicio, este se debe encontrar con firma del tarjetahabiente
- **Políticas de devolución y/o cancelación** firmada o confirmada por el tarjetahabiente como evidencia de que le fueron notificadas
- **Carta en hoja membretada**, fechada, firmada, con los siguientes datos: nombre, dirección y teléfono del tarjetahabiente, número de tarjeta (trunco) y fecha de vencimiento, además un detalle cronológico de los sucesos del cargo

Si el contracargo es procedente para el tarjetahabiente, no es necesario enviar ninguna documentación, solo aceptarlo en la herramienta Gestión de Disputas dentro de Merchant Portal.

### Tipo de reclamo

### Devolución no aplicada

#### Razones de contracargo relacionadas

136 - 4860 - 85

#### Documentación requerida

- **Autorización del cargo** por parte del tarjetahabiente (voucher de la venta con firma autógrafa o firma electrónica)
- **Acuse** de haber proporcionado un bien o servicio, este se debe encontrar con firma del tarjetahabiente
- **Políticas de devolución y/o cancelación** firmadas o confirmadas por el tarjetahabiente como evidencia de que le fueron notificadas
- Si se trata de un cargo por daño, se deberá anexar la **autorización del cargo, estimado de reparación, valoración de los daños**, esto firmado por el tarjetahabiente
- **Carta** que describa brevemente los **hechos del cargo**, este debe venir en hoja membretada y firmada por algún responsable del comercio

Si el contracargo es procedente para el tarjetahabiente, no es necesario enviar ninguna documentación, solo aceptarlo en la herramienta Gestión de Disputas dentro de Merchant Portal.

### Tipo de reclamo

### Monto Difiere

**Razones de contracargo relacionadas**

125 - 4831 - 86

**Documentación requerida**

- **Autorización del cargo** por parte del tarjetahabiente (voucher de la venta con firma autógrafa o firma electrónica)
- **Nota, factura, contrato de servicios o descripción de mercancía** que indique el bien o servicio adquirido por el tarjetahabiente
- **Evidencia** que compruebe que se otorgaron los bienes o servicios con firma de acuse de recibido por parte del titular de la tarjeta
- **Políticas de devolución y/o cancelación** firmadas o confirmadas por el tarjetahabiente como evidencia de que le fueron notificadas
- **Carta** que describa brevemente los **hechos del cargo**, este debe venir en hoja membretada y firmada por algún responsable del comercio

Si el contracargo es procedente para el tarjetahabiente, no es necesario enviar ninguna documentación, solo aceptarlo en la herramienta Gestión de Disputas dentro de Merchant Portal.

### Tipo de reclamo

### Bien o servicio: no es lo descrito / no recibido / falso o engañoso / cancelado

**Razones de contracargo relacionadas**

131 - 133 - 134 - 135 - 137 - 4853 - 94

**Documentación requerida**

- **Autorización del cargo** por parte del tarjetahabiente (voucher de la venta con firma autógrafa o firma electrónica)
- **Acuse** de haber proporcionado un bien o servicio, este se debe encontrar con firma del tarjetahabiente
- **Políticas de devolución y/o cancelación** firmadas o confirmadas por el tarjetahabiente como evidencia de que le fueron notificadas
- **Carta** que describa brevemente los **hechos del cargo**, este debe venir en hoja membretada y firmada por algún responsable del comercio

Si el contracargo es procedente para el tarjetahabiente, no es necesario enviar ninguna documentación, solo aceptarlo en la herramienta Gestión de Disputas dentro de Merchant Portal.

## Atención a contracargos

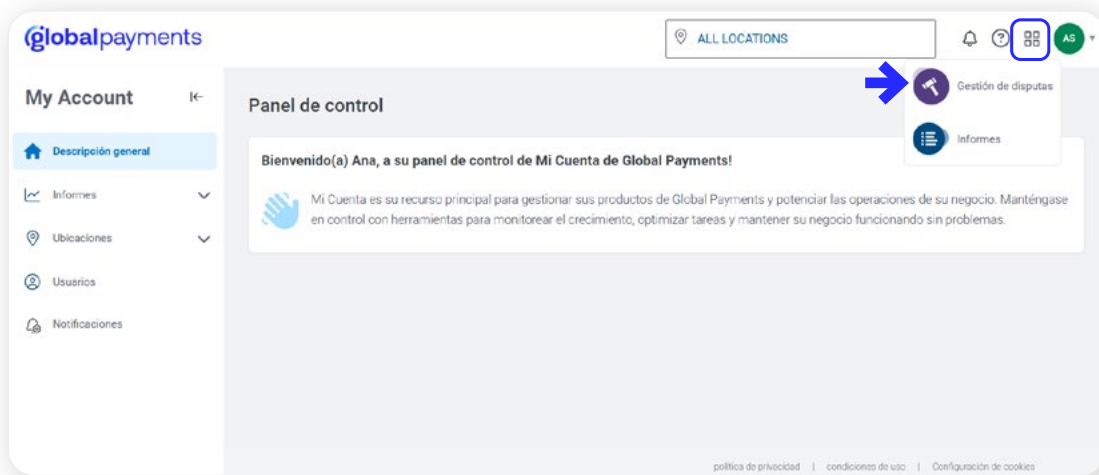
Ahora te indicaremos cuáles son los pasos a seguir para **tomar acción** en un caso abierto de disputa con información relevante para la carga de documentos.

Para atender el caso tendrás dos opciones:

- Aceptar
- Desafío

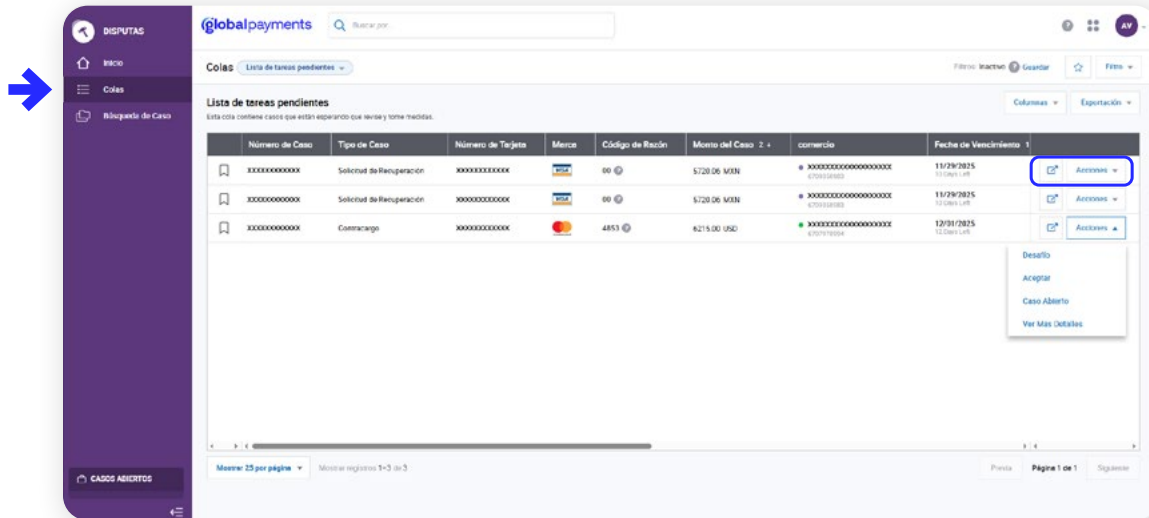
Recuerda que es importante que los documentos que vayas a compartir en defensa, se encuentren con buena calidad y legibles. En la sección **Formato de documentos** se describen más a detalle los requisitos que deben cumplir los archivos.

1. Para acceder a Gestión de disputas, ingresa a My Account en el enlace <https://myaccount.globalpayments.com/> con tu usuario y contraseña.
2. En el icono de los **4 cuadros**, selecciona la opción **Gestión de disputas**, y se abrirá una nueva ventana para dirigirte a la pantalla de inicio de la aplicación.



3. Ingresa al módulo **Colas** para visualizar los casos de contracargos que requieren tu atención.
  - En caso de no aparecer ningún caso, quiere decir que no tienes contracargos pendientes para su atención.

- Para consultar más detalle del caso, podrás hacerlo desde el icono que está junto al botón “Acciones” o en este mismo y selecciona la opción **“Ver más detalles”**.



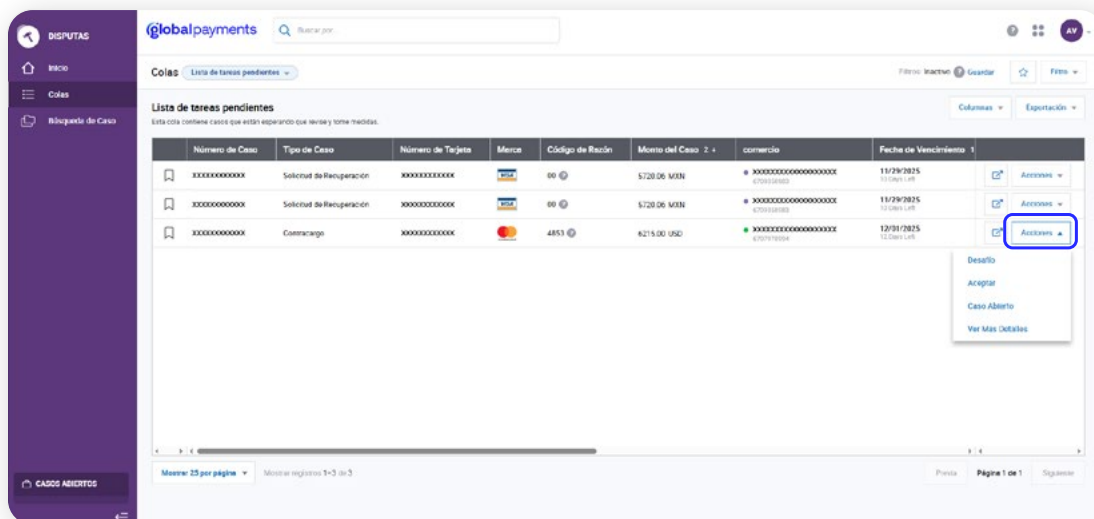
Una vez que hayas revisado la información y hayas tomado la decisión para responder, en las secciones **Aceptar** y **Desafío** le compartimos qué significa cada uno y cómo responder a cada caso.

Si aún no cuentas con usuario, consulta nuestro **Manual de Registro** en <https://www.hgpay.com.mx/merchant-portal>.

## Aceptar

Si estás de acuerdo con la reclamación del tarjetahabiente o no cuentas con los documentos requeridos, quiere decir que aceptas el contracargo.

- Haz clic en **“Acciones”**.





2. Selecciona la opción **“Aceptar”**.



3. Si lo consideras necesario, puedes agregar comentarios antes de enviar tu respuesta.

De este modo, concluye el proceso de disputa. Para devolver el monto reclamado al tarjetahabiente, consulta la sección **Mejores prácticas**.

## Desafío

En caso de no estar de acuerdo, podrás tomar medidas en tu defensa a través del envío de documentos, los cuales pueden ser:

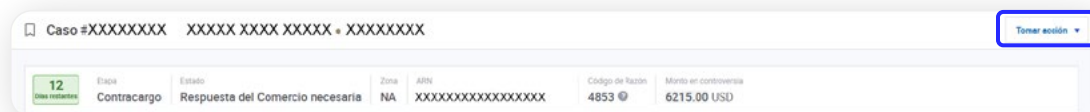
- Copia del voucher (con la firma autógrafa o electrónica del cliente).
- Documentos solicitados en la notificación de la disputa (consulte **Códigos de razón** para revisar casos más comunes).

Es importante revisar la sección **Formato de documentos** para asegurar que los archivos cumplan con los requisitos y sean aceptados por el banco emisor del tarjetahabiente.

1. Existe otra forma para responder un caso de disputa. Para ello, es necesario ingresar en el icono del cuadro:



2. Al cargar la información, haz clic en **“Tomar acción”** del lado superior derecho de la pantalla.



3. Selecciona la opción **“Desafío”** y se abrirá la ventana para la carga de documentos.
4. Puedes agregar comentarios si lo ve necesario para aclarar algún detalle de la transacción en disputa.
5. Por último, da clic en **“Enviar”**.

## Formato de documentos

Los documentos deben cumplir con los siguientes requisitos para las validaciones:

- Formato PDF
- Peso no mayor a 1 MB
- Legibles y completos

Para los casos internacionales, la documentación se debe presentar en idioma inglés (cartas, correos, formatos, contratos, etcétera) para evitar rechazos por parte de los bancos emisores, ya que es el idioma estipulado en los reglamentos interbancarios.

→ Todos los documentos solicitados deberán de ser incluidos en un mismo archivo.

## Mejores prácticas

Para asegurar el registro de una devolución en nuestros sistemas realizada a tus clientes por cualquier motivo, es importante mencionar que éstas deben de realizarse únicamente por cualquiera de los siguientes 2 medios:

- A través de la misma **terminal punto de venta** en donde se realizó la transacción.
- Por solicitud directa al banco llamando a nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539**, ya sea a través del ejecutivo de tu cuenta o directamente como comercio afiliado.

→ Al marcar, seleccione la opción **4** > submenú: opción **1**.

En el segundo caso, considera que te solicitarán datos de la devolución y evidencia de ello como:

- Afiliación y nombre del comercio
- Importe de la transacción
- Número de cuenta de cheques
- Código de autorización
- Tipo de moneda: pesos mexicanos o dólares
- Número completo de la tarjeta
- Fecha de la transacción
- Tipo de solicitud: devolución parcial o completa
- Voucher de la venta

Esto tiene la finalidad de poder defender a nuestros comercios de cualquier disputa que así lo amerite, y evitar que el tarjetahabiente reciba dos veces el importe a devolver; es decir, tener un respaldo con nosotros a nivel sistema por si el cliente lo vuelve a reclamar ante su banco emisor.

Considera los siguientes **puntos importantes** para mejores prácticas:

- Toda documentación en relación con la solicitud y pago de bienes y/o servicios, requieren la descripción del bien y/o servicio, incluyendo:
  - Importe de cada uno
  - Fechas de entrega
  - Autorización del tarjetahabiente a través de su firma autógrafa

→ Esto último aplica para términos y condiciones, acuerdos y entrega de bien o servicio.
- Para servicios de manera electrónica, la documentación debe contener la siguiente información:
  - Correo electrónico del destinatario
  - Nombre de la persona a quien pertenece
  - Autorización de este para entrega de servicios por dicho medio
- Si la entrega se realizó por medio del correo electrónico, se sugiere habilitar el **acuse de lectura o solicitar la confirmación de recibido** por parte del destinatario para considerarlo como evidencia.

## Más información

En la página <https://www.hgpays.com.mx/merchant-portal> también puedes consultar:

- Manual de **registro, navegación y conciliación**
  - Webinar de **Capacitación - Merchant Portal** los miércoles a las 11:00 am.
- Si tienes un problema con tu cuenta, puedes comunicarte con nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539**, selecciona la opción **4** ► submenú: **1** para turnar el folio de atención al equipo de soporte de Merchant Portal.

Para generar el folio deberás compartir:

- Nombre y apellido del usuario
- Correo electrónico del usuario y de contacto (en caso de ser uno distinto)
- Afiliación(es)



Para mayor información:

**Llama al (55) 1167 3737 / (55) 9085 8539**

Consulta con tu Especialista  
de Tecnologías de Pago.

**[www.hgpay.com.mx](http://www.hgpay.com.mx)**

Conoce nuestro Aviso de Privacidad en [www.hgpay.com.mx](http://www.hgpay.com.mx)