



EBOOK: FRAUDES Y RIESGOS

El **EQUIPO DE RIESGO** es tu aliado de negocio en disputas y contracargos.

¿QUÉ HACE EL EQUIPO DE RIESGO?

El **EQUIPO DE RIESGO** está conformado por un grupo de analistas especializados que te ayuda a representarte ante las reclamaciones que algunos de tus clientes pudieran efectuar con sus bancos. Para poder realizar esta tarea se pone en contacto contigo vía email al correo que tienes registrado en tu cuenta Clip solicitando documentación que ampare tu venta.

Sabemos que este proceso puede ser tedioso, por lo que queremos explicarte cómo funciona y por qué es importante que nos ayudes cuando te solicitamos algunos documentos.

Otra de las tareas de este equipo es estar cerca de ti para conocer más sobre tus actividades comerciales y la forma en las que podemos ayudarte para proteger tus ventas ante una disputa o contracargo.

Está 100% enfocado en proteger tus ventas ante posibles abusos de tus clientes.

También hace una revisión de las transacciones que se realizan con lectores Clip, identificando si tienen un riesgo asociado. Más adelante te platicaremos cómo sucede esta revisión y por qué en ocasiones estas transacciones pueden ser retenidas y solicitaremos documentación para su liberación.



EN CLIP TE PROTEGEMOS ANTE EL FRAUDE

Si eres un negocio que acepta pagos con tarjetas es importante que conozcas sobre eventos comúnmente llamados **DISPUTAS y CONTRACARGOS**.

Los bancos permiten a sus clientes presentar **reclamaciones** de pagos con tarjetas de crédito, débito o transacciones a distancia que no reconozcan. Los motivos por los cuáles un cliente puede desconocer el cargo pueden ser varios, desde que una transacción se haya cargado

dos o más veces, el cliente no recuerde haber realizado la compra en tu negocio o, incluso, que no se haya recibido el producto o servicio por el que pagó.

Desafortunadamente algunos clientes también usan las **reclamaciones** para cometer fraude a tu negocio; pues el banco puede determinar que el cliente no estaba de acuerdo con la transacción, a pesar de que tú hayas entregado el producto o brindado el servicio.



ANÁLISIS DE TRANSACCIONES



Otra de las responsabilidades que tiene el **EQUIPO DE RIESGO** es asegurar que las transacciones que se procesan con un lector de Clip sean seguras.

En caso de que encontremos transacciones riesgosas retendremos el pago y te pediremos que nos compartas los siguientes documentos de tu negocio:

1. Una fotografía a COLOR de identificación oficial VIGENTE del titular de la cuenta Clip
2. Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 MESES con la

dirección que tienes registrada en la cuenta.

3. Estados de cuenta bancarios completos con antigüedad no mayor a 3 MESES de la cuenta CLABE que tienes dada de alta para el depósito de tus ventas.

Recuerda que en Clip queremos ayudarte y todo esto lo hacemos para proteger a tu negocio, a ti y a tus transacciones.

¿EN QUÉ CASOS NO PODEMOS LIBERAR EL PAGO DE UNA RETENCIÓN?

Como mencionamos anteriormente, cuando recibas un correo de Clip notificando este tipo de situación es necesario nos ayudes proporcionándonos la información que se solicita, en caso de no contar con ella no podremos liberar tu pago por un plazo de 180 días para tarjetas nacionales y 300 días para tarjetas internacionales, ya que somos susceptibles de recibir una disputa o contracargo, de parte de la institución financiera.

Si esta cumple con los lineamientos para su liberación, procederemos a realizar el pago.



¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA DISPUTA Y UN CONTRACARGO?

Cuando el banco tiene una reclamación de un cliente derivada de un cargo no reconocido, el banco solicita evidencia a Clip para comprobar que la transacción se llevó a cabo con el consentimiento del cliente o que el producto o servicio que adquirió se entregó en las condiciones acordadas. A este primer paso se le llama **DISPUTA** y tienen 180 días para tarjeta nacional y 300 días tarjeta extranjera, para presentar la reclamación ante su banco.

En este caso el **EQUIPO DE RIESGO** te buscará a través de un correo electrónico para que puedas proporcionar más documentación sobre la venta que realizaste.

Con la información compartida, el **EQUIPO DE RIESGO** crea un expediente que comparte con el



banco del cliente (tarjetahabiente) para representar este reclamo en contra de tu negocio.

En caso de que tú no proporciones la documentación que te solicita el **EQUIPO DE RIESGO**, Clip está en desventaja para ayudarte en la defensa de la **DISPUTA** y, en caso de perderla, se convertiría en un **CONTRACARGO**.

¿CÓMO IMPACTA UN CONTRACARGO A TU NEGOCIO?

El contracargo es un cobro que el banco de tu cliente hace a través de Clip porque la documentación que compartimos para validar la venta no le fue suficiente o no fue correcta.

Cuando ya tenemos el **CONTRACARGO**, el banco de tu cliente es quien decide si las pruebas presentadas para comprobar que la venta se hizo de manera correcta son válidas, por lo tanto es el banco emisor quien aplica el contracargo.

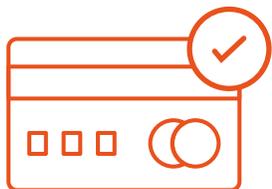
El **EQUIPO DE RIESGO** te notificará por correo electrónico que el banco del cliente decidió que se hará el cargo a tu negocio, ya que los documentos presentados o la falta de ellos no permiten sustentar la venta.

A partir de este momento, Clip comienza un proceso de cobranza a tu cuenta Clip que concluye en el momento en el que el cargo del contracargo se cubra en su totalidad.



¿CÓMO PUEDES PROTEGER A TU NEGOCIO ANTE ESTE TIPO DE RECLAMACIONES DE TUS CLIENTES?

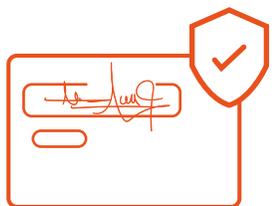
En Clip nos es importante proteger a nuestros clientes como tú y, para ello, hemos diseñado el método **CARD (Confirma – Asegura – Revisa – Devuelve)** como primer paso, para validar que los datos de tu cliente estén correctos:



CONFIRMA: Que el nombre en la tarjeta coincida con el que está registrado en la identificación oficial que presente tu cliente en el momento de la compra.

En caso de tratarse de transacciones utilizando Pagos a Distancia:

1. Pide a tu cliente que te envíe una fotografía de su identificación oficial antes de que envíes el servicio o producto que le vendiste.
2. Registra un número de contacto en caso de que requieras solicitarle información adicional.



ASEGURA: Que la tarjeta esté firmada de manera legible

La firma en la tarjeta debe coincidir con la de la identificación oficial del cliente.



REVISAR: Que tu cliente siempre firme el eVoucher como en su tarjeta

No permitas que la firma sea una línea, una figura, un símbolo o un garabato. (Esto no aplica en caso de que se haya autenticado con su NIP).



DEVUELVE: La tarjeta bancaria y la identificación oficial a tu cliente

Recuérdale que esta sencilla práctica es para su propia seguridad bancaria.

Si usas un lector de tarjetas Clip para aceptar pagos con tarjetas es importante que le comentes a tu cliente que los pagos que realizó aparecerán en su estado de cuenta con el nombre doble de tu negocio pero, más importante aún, que en la descripción del cargo aparecerá Clip al inicio, esto es para que reconozca lo que te compró.

El cargo aparecerá como:

CLIP + nombre de tu comercio (el que pusiste en tu registro en Clip) ó

CLIP + giro del negocio (el que pusiste en tu registro en Clip).

¿QUÉ DOCUMENTOS PODEMOS SOLICITARTE CUANDO TENEMOS UNA DISPUTA?

El **EQUIPO DE RIESGO** puede solicitarte diferentes documentos dependiendo de la naturaleza de la transacción, entre ellos pueden estar:

De tu Cliente:

1. Identificación Oficial
2. En caso de que el voucher de la transacción no tenga firma podemos pedirte que tu cliente firme este documento.
3. Carta de aceptación de cargos.

De tu venta:

1. Contrato de términos y condiciones en donde se especifiquen las características del producto o servicio que estás vendiendo.
2. Factura.
3. Nota de venta firmada
4. Comanda de alimentos

Te sugerimos que siempre valides que los soportes adicionales que nos proporcionas correspondan en fecha, monto y moneda con el voucher generado por nuestra aplicación.

¿QUÉ DOCUMENTOS PODEMOS SOLICITARTE CUANDO TENEMOS UNA DISPUTA?

Recuerda que la documentación solicitada por el **EQUIPO DE RIESGO** nos ayudará a defender la reclamación de tu cliente y evitar el **CONTRACARGO** a tu negocio.

Protege tu venta en el momento en el que estás haciendo la transacción, es decir, cuando el cliente está contigo. En ocasiones es difícil volver a contactar a tu cliente, sobre todo cuando el bien o producto que le vendiste ya fue entregado.

Recuerda que en Clip siempre estamos listos para ayudarte las 24 horas del día, los 365 días del año.



¡UN EQUIPO ESPECIALIZADO PARA AYUDARTE EN TEMAS DE RIESGO!

En Clip estamos contigo y queremos ayudarte, por ello hemos creado la Unidad Support & Beyond, un grupo de especialistas que atienden cualquier situación relacionada con una retención de transacciones y dudas sobre disputas y contracargos.

En caso de que requieras su ayuda no dudes en llamar a la línea de Customer Happiness, enviar un correo o un mensaje a través de WhatsApp o redes sociales, este equipo siempre estará a tus órdenes para atenderte.



Correo electrónico

[Enviar correo >](#)



Whats App

[55 6393 2323 >](#)



Teléfono

[55 6393 2323 >](#)

Redes sociales

