



NORMAS SOBRE DEVOLUCIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO, PREVENCIÓN DE ADM

ÍNDICE

● Objetivo del documento	02
● El proceso	02
● Paso 1: Aceptación de una tarjeta de crédito como forma de pago para la compra de un viaje aéreo	02
● Paso 2: El cliente plantea una disputa	05
● Paso 3: El emisor de la tarjeta contacta a el Comerciante para obtener información con la que resolver la disputa planteada por el Titular de la tarjeta	06
● Paso 4: Si la disputa no puede resolverse con la información facilitada al Titular de la tarjeta se produce una devolución	07
● Paso 5: Arbitraje	10



NORMAS SOBRE DEVOLUCIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO, PREVENCIÓN DE ADM

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Las siguientes normas se han consolidado como resultado del esfuerzo realizado por el ADM Management & Reduction Project con el objetivo de identificar las causas principales de los ADM. Entre 2015 y 2016, las devoluciones de tarjeta supusieron solo un 3-4 % de todos los ADM que pudieron clasificarse con motivo de emisión, aunque fueron aproximadamente el 20 % del valor total de los ADM a nivel global. Mientras que en los ADM existe una falta de descripción de las razones de la devolución, el ADM Working Group ha examinado la dificultad de manejar plazos ajustados para proporcionar pruebas que permitan a la Aerolínea cuestionar y resolver la Disputa.

Las siguientes pautas pretenden establecer el proceso y, en colaboración con el Industry Fraud Prevention Project, consolidar las mejores prácticas y la información útil que pueda ayudar a la industria a evitar los ADM relacionados con devoluciones de tarjetas.

NOTA: en el presente documento se presupone que el Comerciante es la Aerolínea, como ocurre con las ventas con tarjeta BSP, que es el escenario en el que se aplican los ADM. Sin embargo, los mismos principios rectores se aplican al intento de prevenir y solucionar cualquier devolución recibida directamente por un Agente, que es el Comerciante del registro.

EL PROCESO

UNO: ACEPTACIÓN DE UNA TARJETA DE CRÉDITO COMO FORMA DE PAGO PARA LA COMPRA DE UN VIAJE AÉREO

El Agente es quien acepta la tarjeta del cliente en nombre de la aerolínea. Como parte que trata directamente con el cliente en el proceso (ya sea física o virtualmente), en el momento de la venta puede recopilar cierta información que resulte útil para considerar el riesgo asociado a la realización de la transacción o a lo largo de la solicitud de Disputa, y como resultado, evitar un ADM de devolución.



Consejo 1: Card Verification Value 2 (CVV2)

Los códigos de seguridad de las tarjetas se conocen bajo terminologías diferentes dependiendo de los sistemas de pago con tarjeta: Visa: CVV2, MasterCard: CVC2, American Express: CID, Discover: CMID, Union Pay: CVN2, JCB: CAV2.

En la mayoría de los casos el código de seguridad de la tarjeta corresponde a un número de 3 dígitos impreso sobre el panel de firma o en la parte posterior de la tarjeta, seguido (no siempre) de los cuatro últimos dígitos del Primary Account Number (PAN). Para American Express, el código de seguridad está compuesto por 4 dígitos ubicados en la parte anterior de la tarjeta, sobre el número de la misma y en la parte derecha.

Cuando se realiza una solicitud de autorización de pago con tarjeta es importante añadir este valor de seguridad a los demás detalles de la tarjeta y recopilar, junto con el código de aprobación, el resultado de la verificación CVV2. Las respuestas posibles son:



o «M: Match»: el CVV2 proporcionado por el titular de la tarjeta ha sido verificado y validado por el emisor.

o «N: No Match»: el CVV2 proporcionado por el titular de la tarjeta no coincide.

o «P: Request not Processed»: la verificación no se ha realizado (problema técnico).

o «U: Issuer does not support feature»: en casos raros, el emisor no está registrado en el sistema de la tarjeta para utilizar esta función de seguridad.

La Resolución 890 que establece la forma de realizar las ventas con tarjeta BSP recomienda que, a la vista del riesgo que representa un titular de tarjeta que no puede proporcionar el CVV2 correcto, el Agente no complete la venta.

El Agente debe proporcionar siempre el código de seguridad cuando efectúe una solicitud de autorización y asegurarse de que siempre recibe el resultado de la verificación CVV2 antes de decidir si finaliza o no la venta.

Recuerde:

Una respuesta coincidente «CVV2 Match» no proporciona ninguna garantía de pago o permite cuestionar una devolución por fraude porque estos datos pueden haber sido pirateados junto con el número de tarjeta original. CVV2 es un elemento adicional junto con otras herramientas para la prevención del fraude que permite a la entidad que acepta la tarjeta evaluar el riesgo de fraude en una determinada transacción.

El almacenamiento del CVV2 está estrictamente prohibido en cualquier caso.

Por eso, el CVV2 no se aplica a las «tarjetas de viaje» («lodge cards») cuyos detalles son almacenados por el Agente para que los use cuando el titular de la tarjeta, un cliente regular, reserve un viaje. Sin embargo, se presume que el usuario de una tarjeta de viaje es conocido personalmente por el Agente, por lo que realizar el pago con la tarjeta de viaje es más seguro que hacerlo con la tarjeta de un cliente desconocido que paga por primera vez.

**Fuente: IATA Industry Memo 2016_1 – Card security code & IATA Industry Memo 2016_2 – Address Verification System (AVS) by IATA.*



Consejo 2: Address Verification System (AVS)

Cuando se acepta una tarjeta de crédito emitida en Canadá, Reino Unido o los Estados Unidos, recuerde que puede utilizar el AVS.

El Address Verification System (AVS) ayuda a los comercios «sin presencia física de tarjeta» a evitar el uso fraudulento de las tarjetas verificando que cuando el comprador realiza una transacción «sin presencia física de tarjeta» conozca al menos a qué dirección se envía el extracto mensual de facturación de la tarjeta.

Aunque la recopilación de la dirección de facturación de la tarjeta del cliente no es exigida por ninguna norma de la industria, resulta un paso útil para identificar discrepancias en una compra que podría indicar un riesgo de fraude.

¿Cómo funciona?



AVS es una función de seguridad utilizada por Visa, MasterCard y Discover que verifica la dirección de facturación del titular de la tarjeta.

AVS verifica los componentes numéricos de la dirección de facturación del titular de la tarjeta. Por ejemplo, si la dirección es «50 Montgomery Street, San Francisco, CA 94111, USA», el AVS comprobará 50 y 94111. El emisor incluirá en el mensaje de respuesta de autorización, junto con el código de aprobación (y el resultado de la verificación CVV2), un código de respuesta AVS. Una discrepancia en el AVS debería considerarse como una advertencia.

American Express soporta 2 herramientas de reducción del fraude que difieren ligeramente del AVS:

- Automated Address Verification (AAV) permite verificar la dirección de facturación de un cliente de cualquier país.
- *Los Datos ampliados para la autorización de aerolíneas* hacen referencia a la presentación de detalles de los billetes en la solicitud de la autorización, lo que permite a American Express tomar una decisión mejor informada a la hora de aprobar o rechazar una transacción.

El Agente debería proporcionar siempre el AVS, la AAV y los Datos ampliados para la autorización de aerolíneas cuando hagan una solicitud de autorización y debería asegurarse de que siempre reciba el resultado de la verificación antes de decidir si finaliza o no la venta.

Recuerde:

Dado que el AVS solo comprueba porciones numéricas, los números de apartamento pueden causar algunas anomalías, por ejemplo, ocasionando falsas discrepancias. No obstante, esto ocurre raras veces.

Cuando las tarjetas han sido emitidas en países distintos a Canadá, Reino Unido y Estados Unidos, no se aplica el AVS.

*Fuente: *IATA Industry Memo 2016_1 – Card security code & IATA Industry Memo 2016_2 – Address Verification System (AVS)* by IATA.



DOS: EL CLIENTE PLANTEA UNA DISPUTA

La Disputa surge cuando el titular de la tarjeta solicita una consulta sobre una transacción que no reconoce o con la que no está de acuerdo. Los motivos habituales por los que un titular de tarjeta plantea una Disputa son:

- El crédito no se ha procesado cuando el cliente esperaba.
- La mercancía solicitada no se ha recibido.
- El servicio no se ha realizado como se esperaba.
- El cliente no ha hecho la compra; ha sido fraudulenta.

*Fuente: *Chargeback Management Guidelines for Visa Merchants – 2015* by Visa.

Sabía que...

Estudios a nivel mundial indican que nuestro gran problema es el denominado «**fraude amistoso**» o el «**fraude en primera instancia**» (60-80 % de todas las devoluciones en todas las industrias). Las demás causas de devolución son: errores del comerciante (20-40 %) y fraudes delictivos (1-10 %).

*Fuente: *Understanding the Sources of Chargebacks* by Chargebacks911.

¿Qué es el «fraude amistoso»?

La expresión «fraude amistoso» es en cierto modo erróneo porque trivializa las pérdidas financieras reales del comerciante que acepta la tarjeta. Visa denomina esta acción como «fraude en primera instancia», proporcionando una descripción adecuada de lo que realmente sucede.

«En la sociedad de la satisfacción inmediata, los consumidores han aprendido que obtener un reembolso por parte del banco es a menudo más rápido y sencillo que tratar con el comerciante. Este abuso del proceso de devolución se llama fraude amistoso... Estos clientes autorizaron la transacción, recibieron correctamente el bien adquirido y después disputan la transacción».

*Fuente: *Understanding the Sources of Chargebacks* by Chargebacks911.

¿Por qué?

«El verdadero razonamiento de las acciones de los titulares de la tarjeta es probablemente uno de los siguientes: el cliente sintió «el remordimiento del comprador» y se arrepintió de hacer la compra, un miembro autorizado de la familia realizó la compra, pero el titular principal de la tarjeta no quiso pagar la transacción o la intención original fue conseguir algo de forma gratuita.

Otras veces, las devoluciones por fraude amistoso son resultado de un malentendido. Simplemente el consumidor puede haber preguntado al banco sobre un determinado cargo o haber solicitado información adicional sobre una compra. Algunos clientes han admitido que creían, por error, que el banco podía cancelar una transacción periódica. En estas situaciones, el banco ha malinterpretado la solicitud del cliente.



*Fuente: *Understanding the Sources of Chargebacks* by Chargebacks911.



Agentes: Un consejo para ayudar a sus clientes (titulares de tarjeta) a reconocer la transacción de la tarjeta

Informe a su cliente que en su extracto no verá el nombre de su agencia de viajes, sino el de la Aerolínea con la que se ha emitido el billete y recuérdale que compruebe la cantidad cobrada antes de realizar una consulta o de presentar una Disputa frente al emisor de la tarjeta.

TRES: EL EMISOR DE LA TARJETA CONTACTARÁ AL COMERCIANTE PARA OBTENER INFORMACIÓN CON LA QUE RESOLVER LA DISPUTA PLANTEADA POR EL TITULAR DE LA TARJETA.

El titular de la tarjeta puede consultar inicialmente al emisor sobre una transacción que no reconoce. En esta fase no reclamará no haber realizado la transacción, sino que simplemente busca más información sobre el origen de la compra no reconocida.

El emisor enviará una solicitud de información al adquirente del comerciante, quien a su vez consultará al comerciante. La solicitud de información se denomina a veces «solicitud de reembolso» en el lenguaje de sistemas de tarjetas.

En el contexto de una venta con tarjeta BSP, la aerolínea puede responder con los detalles de que dispone sobre los billetes vendidos o dirigirse al Agente para pedirle que proporcione información que podría ayudar al titular de la tarjeta.

La información relevante debe devolverse al emisor a través del adquirente dentro de los plazos especificados.

Si la información facilitada satisface al titular de la tarjeta, este notificará al emisor que la disputa ha finalizado. De lo contrario reclamará no haber realizado la transacción.



Soluciones rápidas y eficaces

Cuando se reciba una solicitud de información sobre una transacción, puede resultar más eficiente para el Agente contactar a su cliente y determinar cuál es la naturaleza de su consulta.

La transmisión de más detalles a través de la aerolínea, del adquirente y finalmente del emisor lleva tiempo y aumenta las posibilidades de que alguna información termine perdiéndose. El intento de entender y resolver el problema directamente con el cliente puede ser la forma más rápida de resolver la cuestión y de garantizar que notifica al emisor de su tarjeta que retira su consulta.



CUATRO: SI LA DISPUTA NO PUEDE RESOLVERSE CON LA INFORMACIÓN FACILITADA AL TITULAR DE LA TARJETA SE PRODUCIRÁ UNA DEVOLUCIÓN.

Nota: el emisor de la tarjeta puede plantear una devolución inmediata sin efectuar una solicitud de información o de reembolso si en el momento de la consulta del titular de la tarjeta el emisor de la misma entiende que pretende un débito inmediato.

Paso 1: La Aerolínea debe comprobar que la devolución se realice dentro del plazo impuesto por el contrato mercantil de aceptación de la tarjeta.

La norma general es que las devoluciones relacionadas con transacciones fraudulentas deben ser planteadas por el emisor en el plazo de 3 meses desde la fecha de la transacción.

Si, por otro lado, la razón de la devolución es «servicio no prestado», el plazo de tiempo para plantear la devolución es de aproximadamente 12 meses desde la fecha de la transacción.

Si el emisor de la tarjeta realiza la devolución una vez transcurrido el plazo, esta puede cuestionarse como no válida.

El contrato de comercio (merchant contract) de la Aerolínea estipula el plazo válido para la recepción de una devolución. El primer paso debería garantizar siempre que la devolución es válida desde el punto de vista contractual.

Paso 2: ¿Está contemplada la devolución en el acuerdo de comercio (merchant agreement)?

Compruebe siempre el acuerdo de comercio (merchant agreement) para asegurarse de que la devolución esté contemplada en sus disposiciones, pues el acuerdo de comercio (merchant agreement) es el único documento contractual que permite transmitir las pérdidas financieras al comerciante. Además del plazo temporal válido pueden existir otras disposiciones, como los motivos válidos que justifican una devolución.

Si detecta vacíos en su acuerdo de comercio, anótelos y asegúrese de aclarar las cláusulas correspondientes.

Paso 3: Proporcione documentos útiles para aumentar las probabilidades de disputar una devolución.

Por término medio, el comprador da a la Aerolínea 14 a 21 días para cuestionar una devolución y proporcionar cualquier documento de respaldo. Si resulta necesario, las Aerolíneas pueden a su vez solicitar a los Agentes que proporcionen cualquier información faltante en el plazo de 7 a 10 días para completar su respuesta al emisor. Como el plazo de tiempo es limitado, es importante que los Agentes y las Aerolíneas conserven la disponibilidad de los datos necesarios mientras se pueda emitir una devolución válida. La Resolución 890 exige que los Agentes conserven estos registros durante 13 meses y que despachen las solicitudes y las respuestas con la mayor diligencia posible.

Tipo de información con la que una Aerolínea puede contribuir a resolver una devolución

- Una copia del billete de la Aerolínea.



- Prueba de que una transacción de corrección que compensa directamente la transacción en disputa ya se ha procesado (prueba de la realización de un reembolso o de una transacción de crédito).
- Información de la transacción, información de la facturación e información del viaje.

Nota: la información sobre el pasajero solo es útil cuando el titular de la tarjeta es el viajero.

Información adicional que puede proporcionar la Aerolínea: pruebas convincentes.

Las pruebas convincentes son pruebas circunstanciales indirectas de la propia transacción o que no forman parte de la transacción con la que se está en desacuerdo. Pueden llevar al emisor o al sistema de la tarjeta a revisar la disputa del titular de la tarjeta desde otro punto de vista.

Los ejemplos siguientes son algunas pruebas convincentes que históricamente se han utilizado con éxito como respuesta en una disputa con el titular de una tarjeta.

- ✓ Información sobre las transacciones relacionadas. El billete electrónico emitido para un menor acompañante (bebé o niño) que no fue objeto de disputa mientras que el del pasajero adulto si lo fue. Como el billete para un bebé o niño no se puede emitir o utilizar sin viajar con un pasajero adulto, el no presentar la disputa del billete del bebé o niño permite cuestionar la reclamación original.

O bien:

No reclamar los cargos por los servicios pagados en el aeropuerto, como el exceso de equipaje o la solicitud de mejora de los asientos. Esto permite cuestionar la reclamación original.

- ✓ El cliente reclama la transacción de la tarjeta pero no las millas de viajero frecuente que le fueron asignadas. Como la política de atribución de millas está basada únicamente en segmentos volados, la devolución no debe permitir la atribución de las millas correspondientes al titular de la cuenta.
- ✓ El manifiesto de vuelo con los nombres de los viajeros. Dado que los manifiestos de vuelo son registros voluminosos es importante proporcionar solo la sección relevante explicando cómo leer el documento y destacando las secciones importantes para que sean legibles claramente por un tercero (el emisor de la tarjeta, el titular de la tarjeta o el sistema de la tarjeta).

Tipo de información con la que un Agente puede contribuir a resolver una devolución

- Hablar con el cliente en esta fase puede ayudar a revelar un malentendido o una consulta que ha sido malinterpretada por el emisor de la tarjeta como rechazo a reconocer y aceptar un cargo. El Agente puede aprovechar la oportunidad para aclarar el problema e invitar al cliente a que se dirija al emisor de la tarjeta y a que retire o modifique la reclamación efectuada. En estos casos, el Agente debería intentar obtener una confirmación o una declaración del cliente a tal efecto en caso de que se requiera en el futuro.

En otros casos, cuando no sea posible contactar con el cliente, la información siguiente también puede resultar útil para ayudar a la resolución de una Devolución:

- Factura detallada o recibos claramente firmados (si corresponde) que respalden la transacción, incluyendo una copia del registro y del aviso de reserva.
- Prueba de la confirmación del registro o de la reserva.

Problema: la información sobre el pasajero solo es útil cuando el titular de la tarjeta es el viajero.



- Prueba de que el titular de la tarjeta acepta la transacción o autoriza a un tercero para que haga la compra.



A menudo es difícil probar que el titular de la tarjeta aceptó la transacción

Una carta firmada por el titular de la tarjeta mediante la que autoriza una transacción y la copia adjunta de un documento de identificación a menudo no tiene valor en estas circunstancias porque puede haberse falsificado fácilmente y no permite solucionar correctamente una Devolución, pues cualquiera puede pretender ser el titular legítimo de una tarjeta y no existe forma de verificar el nombre del titular en una transacción con tarjeta. Sin embargo, la dirección de facturación se puede verificar en algunos casos, como se menciona en el apartado 1.

- Una copia de las Condiciones, incluyendo la política de cancelación, devolución, reembolso y política de no show.

Además de proporcionar las Condiciones también es importante proporcionar prueba de que esta información ha sido facilitada al cliente en el punto de venta. Esto se puede lograr de varias maneras, por ejemplo:

- ✓ Una copia de las capturas de pantalla o registros informáticos que pueden mostrar la secuencia de las páginas antes de la finalización de la compra y probar que antes del pago el cliente estaba completamente informado y que expresó claramente su consentimiento mediante un botón de «Aceptar» u otro tipo de botón de confirmación, casilla de verificación, posición para una firma electrónica o en la pantalla de finalización de la compra antes de pasar a la fase de pago.

Tenga en cuenta que para las ventas por Internet, un simple enlace a una página web separada no se acepta como «divulgación adecuada de información».

- ✓ Para las ventas telefónicas y en persona, el cliente debe haber recibido (en el momento de la venta) información sobre las políticas de reembolso y crédito por correo postal, correo electrónico o mensaje de texto (sms).

*Fuente: *Airlines- American Express Disputes Guide 2015* by AMEX & *Chargeback Management Guidelines for Visa Merchants – 2015* by Visa.

- ✓ Información específica para las ventas en persona

Las ventas con tarjeta BSP se realizan habitualmente cuando el Agente introduce manualmente en el sistema de reservas el PAN (Personal Account Number) y otros datos de la tarjeta. En este proceso no hay nada en el cuerpo de la transacción con tarjeta que difiera de una situación de «tarjeta no presente, titular de tarjeta no presente», como ocurre con la venta telefónica.



Históricamente, los sistemas de tarjeta han permitido la producción subsiguiente de una impresión manual firmada para probar que una tarjeta y un titular estaban presentes en el momento de la transacción, solucionando así la devolución fraudulenta del tipo «tarjeta no presente». Como resultado, la Resolución 890 recomienda al Agente realizar esta impresión en caso de una venta en persona.

Cabe destacar que a partir de 04/2017, una impresión manual firmada, conocida normalmente como UCCCF en la industria aérea (Universal Credit Card Charge Form), ya no permitirá a un comerciante solucionar una devolución fraudulenta con MasterCard a nivel mundial.

CINCO: ARBITRAJE

Si se ha proporcionado toda la información posible y si el emisor mantiene la devolución, la Aerolínea, como cualquier comercializadora, tiene derecho a acudir a una fase de arbitraje en la que el sistema de tarjetas actuará como juez de último recurso y resolverá la disputa entre el emisor y la comercializadora.

Sin embargo, para evitar los casos falsos, tal procedimiento requiere normalmente que el perdedor del proceso también pierda una fianza destinada a cubrir los gastos administrativos. Por lo tanto, esto requiere que las partes estén completamente seguras de la solidez de sus argumentos antes de dar este paso final.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Cursos de formación:

<http://www.iata.org/training/courses/Pages/card-fraud-prevention-talf44.aspx>

Iniciativa de prevención del fraude en la industria para ventas directas de aerolíneas:

<http://www.iata.org/whatwedo/airline-distribution/Pages/industry-fraud-prevention-initiative.aspx>

IATA FraudClear: revisión de ventas sospechosas marcadas para su revisión y cuestionamiento de las devoluciones (y ADM) cuando hay una posibilidad de éxito.

<http://www.iata.org/services/finance/Pages/fraudclear.aspx>

IATA Perseuss: una plataforma para informar sobre los datos de clientes asociados al fraude con tarjeta y para compartir con otras aerolíneas y agentes.

<http://www.iata.org/services/finance/Pages/perseuss.aspx>