



NORMAS SOBRE CONTRACARGOS DE TARJETAS, PREVENCIÓN DE ADM

Versión 2.0



NORMAS SOBRE CONTRACARGOS DE TARJETAS, PREVENCIÓN DE ADM

ÍNDICE

OBJETIVO DEL DOCUMENTO Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD	2
EL PROCESO.....	2
UNO: ANTES DE PROCESAR LAS TRANSACCIONES CON TARJETA.....	2
DOS: ACEPTACIÓN DE UNA TARJETA COMO FORMA DE PAGO PARA LA COMPRA DE UN VIAJE AÉREO	4
TRES: EL CLIENTE PLANTEA UNA DISPUTA.....	8
CUATRO: EL EMISOR DE LA TARJETA CONTACTARÁ AL COMERCIANTE PARA OBTENER INFORMACIÓN CON LA QUE RESOLVER LA DISPUTA PLANTEADA POR EL TITULAR DE LA TARJETA.	9
CINCO: SI LA DISPUTA NO PUEDE RESOLVERSE CON LA INFORMACIÓN FACILITADA AL TITULAR DE LA TARJETA SE PRODUCIRÁUN CONTRACARGO.	10
SEIS: ARBITRAJE	14
SIETE: NOTA DE DÉBITO DE AGENCIA.....	14
ESCENARIO FRECUENTEMENTE CONSULTADO.....	15
PARA MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS.....	16

NORMAS SOBRE CONTRACARGOS DE TARJETAS, 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 ADMs. Durante 2015, los contracargos de tarjeta supusieron solo un 3 % 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 ADMs existe una falta de descripción de las razones de los contracargos, 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 del titular de la tarjeta que causó esta.

Las siguientes pautas pretenden establecer el proceso y consolidar las mejores prácticas y la información útil que pueda ayudar a la industria a evitar los ADM relacionados con contracargos.

NOTA: en el presente documento se presupone que el comerciante es la aerolínea, como ocurre siempre 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 contracargo recibido directamente por un agente, que es el comerciante del registro para la transacción.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las redes internacionales de tarjetas y, en particular, Visa International y Mastercard, están llevando a cabo reformas globales en los contracargos con el objetivo de reducir el número de contracargos incorrectos, acortar los plazos y simplificar los procesos. Si bien este documento refleja la información disponible en el momento de la edición, esas reformas son demasiado recientes para que se tengan en cuenta sus efectos.

El contrato de comerciante sobre la aceptación de tarjetas es el documento legal que estipula los términos y condiciones a los que está sujeta la aerolínea con el adquirente de la tarjeta.

EL PROCESO

UNO: ANTES DE PROCESAR LAS TRANSACCIONES CON TARJETA

Antes de procesar las transacciones con tarjeta es recomendable que:

- (1) El comerciante de la aerolínea verifique con sus procesadores de pagos y adquirentes cómo rellenan los campos de datos en una transacción con tarjeta y la configuración de aceptación de la tarjeta que ha establecido en cada BSP.
- (2) El agente de viajes verifique la política de aceptación de tarjetas de la aerolínea y se asegure de que el cliente esté debidamente informado antes de realizar cualquier transacción con tarjeta de que será la aerolínea la que efectuará el cargo en la tarjeta.



Las aerolíneas deben asegurarse de que su política de aceptación de tarjetas esté disponible y se comunique claramente a los agentes de viajes en BSPlink antes de comenzar a aceptar BSP transacciones con tarjetas.

Sin embargo, ningún comerciante puede controlar cómo se muestra la información en el estado de la cuenta del titular de la tarjeta. Las aerolíneas deben confirmar con sus adquirientes y proveedores de servicios de pago (PSP) que los campos de datos estándar de la operación de compensación están correctamente rellenos y proporcionan datos suficientes para que el titular de la tarjeta reconozca la transacción.

Campos de datos

Nombre del comerciante: el nombre del comerciante es una información esencial para el titular de la tarjeta. La práctica aconsejable es informar sobre el nombre comercial de la aerolínea («Hacer negocios como») para evitar confusión cuando la transacción se reciba y publique por el emisor de la tarjeta en el estado de cuenta del titular de la tarjeta.

País de la transacción: en el caso de las ventas con tarjeta BSP, el país de la transacción es aquel en el que se encuentra el agente de viajes.

Ciudad de la transacción: si el nombre de la ciudad reportada es la ciudad donde se encuentra la sede de la aerolínea, podría crear confusión en caso de que el titular de la tarjeta nunca haya estado allí. Algunas redes de tarjetas permiten en la venta con tarjeta que el nombre del agente se coloque en el campo de datos de la ciudad para proporcionar más información sobre el estado de la cuenta del titular de la tarjeta y se invita a las aerolíneas a explorar esa posibilidad con sus PSP y adquirientes.

Detalles del vuelo: no todos los adquirientes PSP soportan datos de vuelo para todos los tipos de tarjetas. La aerolínea debe ser claramente consciente de la capacidad de sus PSP y adquirientes.



El agente de viajes juega un papel importante por ser el punto de venta. El agente es quien acepta la tarjeta del cliente en nombre de la aerolínea. Por este motivo, el agente determinará si la aerolínea acepta la tarjeta presentada para la compra. Esta información puede ser validada con la consulta de Aceptación de Tarjeta en BSPlink.

Anticipar cómo la información de la transacción será informará en el estado de la cuenta del titular de la tarjeta puede ayudar a reducir que se produzcan transacciones no reconocidas.

El agente de viajes debe anticiparse al riesgo de confusión de los titulares de las tarjetas informándoles en el momento de la venta de que es la aerolínea la que aparecerá como comerciante en la transacción.

Cualquier cargo adicional que pueda facturarse a la tarjeta del cliente deberá indicarse claramente antes de que se efectúe la compra del viaje aéreo.

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

Como segundo paso para evitar que se produzca un contracargo, el agente debe solicitar una autorización de la tarjeta a través del Sistema de Distribución Global (GDS). En algunos países, el agente de viajes también puede solicitar una autorización manual realizando una llamada al centro de atención telefónica de un banco comercial; sin embargo, este proceso consume más tiempo y es más propenso a errores que confiar en el GDS.

Como regla general, una solicitud de autorización habitual es válida solo durante 7 días¹. Por lo tanto, es importante presentar la transacción rápidamente una vez que la aprobación de la autorización haya sido segura.

Recuerde: ¡un código de aprobación no es suficiente!

Para las transacciones «no presenciales» o remotas, la recepción de un código de autorización de aprobación nunca es equivalente a una garantía de pago y no garantiza que no se presente un contracargo posteriormente. Por lo tanto, el agente de viajes debe pensar en protegerse aplicando todas las medidas de precaución posibles.

Como el agente es la parte del proceso que trata al cliente (ya sea física o virtualmente), puede recopilar información en el momento de la venta para evaluar el riesgo asociado con la realización de la transacción y para evitar un ADM causado por el contracargo.

Los términos y condiciones de venta (es decir, plazos, sanciones o tasas por cancelación, reembolso o cambio de billetes) deben ser revelados al cliente antes de que se lleve a cabo la transacción. Para minimizar el riesgo de responsabilidad financiera en el caso de un contracargo asociado con la divulgación incierta de los términos y condiciones, obtenga el reconocimiento por escrito del cliente de que los términos y condiciones de venta han sido comunicados. Se podrá exigir a los agentes de viajes que presenten pruebas de que el titular de la tarjeta, antes de completar la venta, aceptó los términos y condiciones de la misma. Esto es especialmente cierto en el caso de las ventas iniciadas a través de Internet o por teléfono, es decir, las transacciones sin tarjeta. Se anima a las OTA (agencias de viajes en línea, por sus siglas en inglés) a que declaren de forma clara y concisa los términos y condiciones de la venta y a que exijan a los titulares de las tarjetas que «hagan clic para aceptarlas» antes de pasar a la página de pago.

El correo electrónico o la divulgación verbal de los términos y condiciones de venta al titular de la tarjeta puede no ser suficiente como recurso legítimo contra los contracargos de tarjeta relacionados con el reclamo del titular de la tarjeta de que los términos y condiciones de venta no se comunicaron antes de que se llevara a cabo la venta.

La referencia a un documento separado que enumere los términos y condiciones, distinto del proceso de pago, no es aceptable. El agente de viajes debe ser capaz de probar que el cliente se vio obligado a considerar los términos y condiciones antes de realizar el pago.

¹ En algunos casos, una red de tarjetas puede prorrogar la validez de una solicitud de autorización sujeta a condiciones específicas pero, por regla general, las solicitudes de autorización para las ventas con tarjeta del BSP se marcan únicamente de forma estándar.



Consejo 1: Card Verification Value 2 (CVV2)

Los sistemas de pago con tarjeta conocen los códigos de seguridad de las tarjetas bajo terminologías diferentes: 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 de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes, que estipula cómo deben realizarse las BSP ventas con tarjeta, exige que, a la vista del riesgo que supone el hecho de que el titular de la tarjeta no pueda proporcionar el CVV2 correcto, el agente no complete la venta y busque otro medio de pago del cliente.

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

Recuerde:

Por regla general, una respuesta coincidente «CVV2 Match» no proporciona ninguna garantía de pago o permite cuestionar un contracargo 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.

Sin embargo, hay casos nacionales o regionales en los que una red de tarjetas puede conceder al comerciante el derecho a defenderse contra un contracargo fraudulento. Por lo tanto, el agente debe almacenar los detalles de la respuesta para proporcionarla a la aerolínea en caso de que ésta ofrezca la oportunidad de impugnar el contracargo fraudulento.

Recuerde que el almacenamiento del CVV2 está estrictamente prohibido en cualquier caso.

Por eso, el CVV2 no se aplica a casos como 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.



Consejo 2: Address Verification System (AVS)

Cuando se acepta una tarjeta emitida en Canadá, Reino Unido o los Estados Unidos, recuerde que puede utilizar 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 cliente realiza una transacción «sin presencia física de tarjeta» conozca 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 que se produzca junto con un código de aprobación de autorización 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 (y no solo de Canadá, Reino Unido y Estados Unidos).
- 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.

El agente debe asegurarse de que siempre reciba el resultado relevante de la verificación antes de decidir si finaliza o no la venta.

Recuerde:

Por regla general, una respuesta coincidente «AVS Match» no proporciona ninguna garantía de pago o permite cuestionar un contracargo por fraude porque estos datos pueden haber sido pirateados junto con el número de tarjeta original. AVS 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.

Sin embargo, hay casos nacionales o regionales en los que una red de tarjetas puede conceder al comerciante el derecho a defenderse contra un contracargo fraudulento. Por lo tanto, el agente debe almacenar los detalles de la respuesta para proporcionarla a la aerolínea en caso de que ésta ofrezca la oportunidad de impugnar el contracargo fraudulento.

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. Sin embargo, cualquier transacción con tarjeta realizada en cualquier parte del mundo con tarjetas emitidas en esos 3 países debería realizarse con AVS, dado que dichas tarjetas se encuentran entre las más defraudadas a nivel mundial en la industria de las aerolíneas².



Consejo 3: 3D-Secure y EMV

EMV es el estándar técnico para las tarjetas de pago inteligentes (también llamadas tarjetas chip o tarjetas IC) y para los terminales de pago que pueden aceptarlas.

En general, las redes internacionales de tarjetas conceden protección contra el fraude al comerciante que acepta tarjetas en un terminal EMV certificado.

En la actualidad, no se admite el uso de terminales de pago electrónico para la venta de tarjetas BSP, aunque en el pasado se han hecho progresos para incorporar la información necesaria en los archivos que el GDS presenta al BSP.

3-D Secure es un protocolo basado en XML y diseñado para ser una capa de seguridad adicional para las transacciones online con tarjeta, añadiendo un paso de autenticación para el titular de la tarjeta. Se ofrece a los clientes bajo varios nombres comerciales como Verified by Visa, MasterCard SecureCode, J/Secure (JCB) o American Express SafeKey.

Las redes internacionales de tarjetas otorgan protección contra cargos por fraude al comerciante de Internet que ha implementado la capacidad de realizar transacciones 3D-Secure, incluso si el titular de la tarjeta no está inscrito y no puede ser verificado.

Aunque 3-D Secure no es actualmente compatible con la venta con tarjeta del BSP, la implementación obligatoria en 2019 de un formato de ficheros BSP actualizado (DISH 23.0) permitirá a los agentes de viajes informar de las transacciones realizadas de esta manera si han realizado los acuerdos necesarios con los sistemas GDS que les apoyan.

Aunque las normas de las redes de tarjetas difieren ligeramente, un comerciante capaz de utilizar 3D Secure en el momento de la transacción no debería recibir un contracargo por fraude. Si lo recibe, tiene un derecho de representación que le permite disputar con éxito el contracargo por fraude.

² Gestión del fraude con tarjetas de pago: guía de Visa Europe para las aerolíneas

TRES: 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.



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 todos los contracargos en todas las industrias).

Las demás causas de contracargo 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 contracargo 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, los contracargos 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.



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

Informe a su cliente que en su estado de cuenta actual de la tarjeta no verá el nombre de su agencia de viajes, sino el de la aerolínea con la que se ha emitido el billete y recuérdese que compruebe la cantidad cobrada antes de realizar una consulta o de presentar una disputa frente al emisor de la tarjeta.

CUATRO: 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 del 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 aún más al titular de la tarjeta.

Como mejor práctica, este diálogo debe tener lugar entre la aerolínea y el agente ANTES de emitir un ADM. Esto permitiría una comunicación que no se restringiera a un plazo de 15 días antes de que el ADM sea procesado (Resolución 850m, sección 4.5).

El comerciante de la aerolínea debe devolver la información relevante 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, podrá alegar que no realizó la transacción.



Soluciones rápidas y eficaces

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

La transmisión de más detalles a través de la aerolínea, del adquirente, la red de tarjetas 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.

CINCO: SI LA DISPUTA NO PUEDE RESOLVERSE CON LA INFORMACIÓN FACILITADA AL TITULAR DE LA TARJETA SE PRODUCIRÁ UN CONTRACARGO.

Nota: el emisor de la tarjeta puede plantear un contracargo inmediato 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 tarjeta considera que la situación es clara y el titular de la tarjeta se opone a la transacción.

Paso 1: ¿Se encuentra el contracargo dentro del plazo impuesto por el contrato de aceptación de tarjeta de comerciante?

La norma general es que los contracargos relacionados con transacciones fraudulentas deben ser planteados por el emisor en el plazo de 4 meses (120 días naturales) desde el día de la transacción.

Si, por otro lado, la razón del contracargo es «servicio no prestado», el plazo de tiempo para plantear los contracargos es de aproximadamente 4 meses desde la última fecha en que el titular de la tarjeta esperaba recibir el servicio.

Como la transacción de la tarjeta para pagar el billete puede haberse realizado varios meses antes de la fecha del vuelo, el tiempo transcurrido entre la transacción de la tarjeta y la obtención de un contracargo puede ser considerablemente superior a 4 meses.

Si el emisor de la tarjeta realiza el contracargo 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 un contracargo. El primer paso en defensa de un contracargo debería garantizar siempre que este es válido desde el punto de vista contractual.

Paso 2: ¿Se encuentra el contracargo dentro de los otros parámetros definidos en el acuerdo comercial?

Compruebe siempre el acuerdo de comercio (merchant agreement) para asegurarse de que el contracargo esté contemplado en la disposiciones definidas en el contrato, pues el acuerdo de comercio es el único documento contractual que permite transmitir las pérdidas financieras al comerciante. Además del plazo de validez, puede tener otras estipulaciones, como por ejemplo, cuáles son las razones válidas para un contracargo o que el emisor debe informar de la transacción fraudulenta al sistema de notificación de fraude de la red de tarjetas.³

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 con éxito un contracargo.

Por término medio, el adquirente da a la Aerolínea 14 a 21 días para cuestionar un contracargo y proporcionar cualquier documento de respaldo. Si resulta necesario, las aerolíneas pueden a su vez solicitar

³Un comerciante puede solicitar al adquirente la lista de transacciones fraudulentas que fueron reportadas como realizadas en su negocio.

a los agentes que proporcionen cualquier información pendiente en el plazo de 7 días (como se establece en la Resolución 890 de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes) 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 un contracargo válido (la Resolución 890 requiere que los agentes conserven estos registros durante 13 meses);
- Y despachen las solicitudes y las respuestas con la mayor diligencia posible.



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

- 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 que se ha realizado un reembolso o de una transacción de crédito).
- Información de la transacción, información de la facturación e información del viaje.

Información adicional que puede proporcionar la aerolínea: pruebas convincentes.

Por regla general, las redes de tarjetas no exigen que el emisor comparta el nombre del titular real de la tarjeta, por razones de protección de datos. Como consecuencia, es difícil para la aerolínea probar una conexión entre el nombre del viajero que tiene en su poder y el nombre real del titular de la tarjeta.

Cuando se intenta verificar el nombre de un titular de tarjeta con el emisor, al revisar una transacción sospechosa o un contracargo, se pueden aumentar las probabilidades de obtener información no preguntando cuál es el nombre del verdadero titular de la tarjeta, sino pidiendo confirmación si el nombre del verdadero titular de la tarjeta es «Juan Pérez».

La información sobre el pasajero solo es útil cuando el titular de la tarjeta es el viajero, a menos que otra información (como la obtenida de las redes sociales) pueda demostrar un vínculo personal entre el titular de la tarjeta y el viajero.

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 transacciones adicionales relacionadas con el vuelo en disputa:
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 bebe 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 disputa sobre el billete del adulto.

O bien:

Las transacciones por exceso de equipaje, la mejora de la clase o las compras durante el vuelo⁴ que no fueron impugnadas, permiten impugnar la controversia sobre el billete de avión.

- ✓ 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, el contracargo no debe permitir la atribución de las millas correspondientes al titular de la cuenta.
- ✓ El manifiesto de vuelo con los nombres de los viajeros⁵. Como los manifiestos de vuelo son registros voluminosos, es importante:
 - Proporcionar solo la sección relevante.
 - Explicar cómo leer el documento.
 - Resaltar las secciones relevantes.

De modo que la información facilitada sea claramente legible por un tercero que no esté familiarizado con el formato de dicho documento (por ejemplo, un empleado del emisor de la tarjeta, el titular de la tarjeta o un revisor de casos de una red de tarjetas).

*NOTA: Los datos del PNR o de la reserva no son suficientes. Una vez escaneada la tarjeta de embarque, deberá obtenerse información del sistema de uso de los manifiestos de vuelo o billetes para certificar que la persona ha subido al avión.



Tipo de información con la que un agente puede contribuir a resolver un contracargo

- 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 los esfuerzos por contactar al cliente resultan infructuosos, la información siguiente también puede resultar útil para ayudar a la resolución de un contracargo:

- Factura detallada o recibo claramente firmado (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.
- Prueba de que el titular de la tarjeta acepta la transacción o autoriza a un tercero para que haga la compra.

⁴ Si una aerolínea subcontrata completamente la gestión de las compras durante el vuelo, es posible que no tenga acceso a ningún detalle de las transacciones de la tarjeta.

⁵ A menudo el emisor no proporcionará el nombre del verdadero titular de la tarjeta. Por lo tanto, la aerolínea no puede verificar por sí misma si es cierto que el nombre de algún viajero coincide con el nombre del verdadero titular de la tarjeta, sino que debe confiar en el emisor para llevar a cabo esta verificación.

- También puede ser obtenida y proporcionada cualquier información adicional que pueda confirmar la relación entre el cliente del agente (que es el supuesto propietario de la tarjeta) y el viajero.
- 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 momento de la venta. Esto se puede lograr de varias maneras, por ejemplo:

- ✓ Una copia de las capturas de pantalla o registros informáticos que muestran 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). Usted debe ser capaz de probar que tal envío tuvo lugar.
- ✓ Información específica para las ventas en persona

Las ventas con tarjeta del 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 el contracargo fraudulento 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 del 4/2017, una impresión manual firmada, conocida normalmente como UCCCF en la industria de las aerolíneas (Universal Credit Card Charge Form), ya no permitirá a un comerciante solucionar un contracargo fraudulento con MasterCard a nivel mundial.

Con el lanzamiento mundial del chip EMV y el terminal PIN como la forma preferida y más segura de realizar transacciones con tarjeta cara a cara, la toma y el almacenamiento de una impresión manual firmada, que ya era un requisito comercial poco práctico, se vuelve cada vez más obsoleto como concepto. Sin embargo, como ya se ha explicado en la sección 2, no se admite el uso de terminales de pago electrónico para la venta con tarjeta del BSP⁶.

⁶ Salvo raras excepciones locales que se basan en un único adquirente local que capta la totalidad de las ventas de tarjetas BSP de las aerolíneas.



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 la transacción o la copia adjunta de un documento de identificación a menudo no tiene ningún valor en estas circunstancias porque puede haberse falsificado fácilmente. Por regla general, una copia de la tarjeta y de la supuesta identificación del titular de la tarjeta, o de una carta supuestamente procedente del titular real de la tarjeta, no permiten solventar con éxito un contracargo; cualquiera puede pretender ser el titular legítimo de una tarjeta y no hay manera de verificar el nombre del titular en una transacción de tarjeta. Sin embargo, la dirección de facturación se puede verificar en algunos casos, como se menciona en el apartado 1.

SEIS: ARBITRAJE

Si se ha proporcionado toda la información posible y si el emisor mantiene el contracargo, 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 las tasas administrativas. Por lo tanto, esto requiere que las partes estén completamente seguras de la solidez de sus argumentos antes de dar este paso final.

SIETE: NOTA DE DÉBITO DE AGENCIA

Después de que se hayan agotado todos los esfuerzos para luchar contra un contracargo, el paso final del proceso sería que una aerolínea emitiera una nota de débito de agencia (ADM, por sus siglas en inglés) al agente de viajes para recuperar los fondos perdidos.

Tenga en cuenta que según la Resolución 812 de IATA, si se emite una ADM debido a un contracargo (y NO debido a una consulta del titular de la tarjeta o a un contracargo potencial), la ADM no es apta para la disputa. Por esta razón, es importante que la aerolínea, con el pleno apoyo del agente de viajes, haya intentado todos los pasos necesarios para responder a la investigación inicial del titular de la tarjeta y a los esfuerzos subsiguientes para reunir documentación circunstancial para luchar contra el contracargo, con el fin de aumentar las posibilidades de éxito. El sector debe trabajar conjuntamente para combatir el fraude y el abuso.

ESCENARIO FRECUENTEMENTE CONSULTADO

¿Qué debe ocurrir cuando el agente sospecha de un caso de fraude y desea cancelar la transacción?

1 El agente también debe solicitar a la aerolínea que emita un reembolso completo⁷ a la tarjeta, con el fin de que el titular de la tarjeta vuelva a estar «íntegro».

2 El agente debe emitir este reembolso por el monto total de la transacción original y no deducir la multa por cancelación o el ajuste de la comisión de ventas, ya que dichas emisiones son estrictamente entre el agente y la aerolínea, y el titular de la tarjeta no es parte de ellas. Cualquier cosa que no sea un reembolso completo llevará al titular de la tarjeta defraudada a presentar una reclamación por fraude por el monto total de la transacción que no reconoce, agravando así el problema al que se enfrentan la aerolínea y el agente.

3 La cancelación de una venta y el reembolso por parte del agente pueden acarrear multas comerciales, que pueden no tener en cuenta en el caso muy específico de la prevención del fraude. La industria necesita un debate más profundo sobre cómo garantizar que las condiciones comerciales no inhiban inadvertidamente las medidas proactivas de prevención del fraude por parte de cada parte interesada.

Recuerde:

- Incluso si el reembolso de la tarjeta se emite con prontitud, puede llegar demasiado tarde para aparecer en el mismo estado de cuenta del titular de la tarjeta en el que se publicó la transacción de compra original, lo que lleva al titular de la tarjeta a plantear una disputa, ya que no es consciente de que un reembolso de la tarjeta está «en curso». Esto se subsana cuando la aerolínea prueba que se emitió un reembolso completo.
- La cantidad reembolsada, una vez convertida a la moneda de facturación del titular de la tarjeta, puede variar de la cantidad de la compra inicial debido a las fluctuaciones diarias de la moneda. Esto también puede causar que el titular de la tarjeta presente una disputa, la cual se remedia demostrando que la cantidad reembolsada era por la cantidad total en la moneda de compra original.

⁷ Los agentes pueden utilizar las funcionalidades de BSPLink o GDS para emitir un reembolso de tarjeta; dependiendo de la situación, un reembolso en el BSP de tarjeta puede requerir la confirmación de la aerolínea antes de ser completado, o puede ser planteado inmediatamente.

PARA MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS

Las fuentes que se citan a continuación son las más recientes que encontramos disponibles en el momento de la edición. Las redes internacionales de tarjetas están llevando a cabo reformas globales en los contracargos con el objetivo de reducir el número de contracargos incorrectos, acortar los plazos y simplificar los procesos. Por lo tanto, la nueva información puede hacerse pública en cualquier momento.

Airlines- American Express Disputes Guide 2015 por American Express

Understanding the Sources of Chargebacks por Chargebacks911,
<http://thechargebackcompany.com/merchant-solutions/>

Chargeback guide, 16/01/2018, MasterCard <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>

Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules- 14 October 2017,
<https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

Card acceptance guidelines for Visa merchants, 2017 <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/support-legal/documents/card-acceptance-guidelines-visa-merchants.pdf>

Gestión del fraude con tarjetas de pago: una guía para aerolíneas por Visa Europe (2016 (distribuido solo previa solicitud))

Cursos de formación:

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

Iniciativas de prevención del fraude:

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

IATA FraudClear: revisión de las ventas y mercado para la revisión de sospechosos:

<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 compartirlos con otras aerolíneas y agentes con el fin de detectar intentos de fraude reutilizando datos que antes defraudaban a otros:

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