



Guía de Contracargo

28 de abril de 2016
Updated: 10 May 2016

Resumen de Cambios, 8 de diciembre de 2015

Este documento refleja los cambios efectuados desde la publicación del 28 de mayo de 2015.

Campo	Descripción
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 8, agosto de 2014	Actualización de los Límites del CVM
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 2, febrero de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.2, 3.3, 3.13.3, 3.17.2, 3.17.5, 3.29.2, 3.29.5, 3.30.2, 3.30.4, 3.31.2, 3.31.4, 4.6.5.2, 4.6.5.3, 4.6.8.2, A.3.9.2, A.3.9.4, B.2.7.2, B.2.7.3, B.2.10.2, B.2.10.3
<i>Europe Region Operations Bulletin</i> No. 2, febrero de 2015	Actualizaciones a las secciones 1.9.1, 1.10.1, 1.11.1, 1.12.1, 2.1, 2.3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.16.1, 3.27.4.1, 3.28.4, 3.29.4, 5.3, 5.5, 5.7, 5.8.4, 6.7, A.2.3.1, A.2.3.2, A.2.3.3, A.3.5.3, A.3.6.1, A.3.7.1, A.3.9.1, A.3.9.2, A.3.9.4, A.3.10.1, A.4.3, A.4.4, A.4.5, A.4.5.1, A.4.6, B.1.3, B.1.5.1, B.1.6, B.3, B.4.4, B.4.4.1, B.4.5, B.5,
<i>Boletín de Seguridad Global</i> No. 3, marzo de 2015	Actualizaciones a la sección 3.6
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 4, abril de 2015	MasterCard ha combinado el conjunto de contracargos por disputas del tarjetahabiente bajo el código de motivo de mensaje de contracargo 4853. Actualizaciones a las secciones 3.16.3, 3.16.4, 3.16.5, 3.16.6, 3.19, 3.20, 3.20.1.1, 3.24.1, 3.24.2, 3.26, 3.27, 3.28 y a los Límites del CVM para Suecia.
<i>Europe Region Operations Bulletin</i> No. 4, abril de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.9, A.2.3.3, B.3
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 5, mayo de 2015	Actualizaciones a los Límites del CVM, Región de Europa, QPS 4784
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 6, junio de 2015	Actualizaciones a los Límites de CVM, Irlanda y Zimbabue
<i>Europe Region Operations Bulletin</i> No. 6, junio de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.9, A.2.3.3, B.3,
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 7, julio de 2015	Actualizaciones a las secciones 4.6.5.1, A.3.9.1, Límites de CVM, Malasia y Kazajistán
<i>Brazil Operations Bulletin</i> No. 7, julio de 2015	Actualizaciones a la sección 3.5

Campo	Descripción
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 8, agosto de 2015	Actualizaciones a los Límites del CVM, España
<i>Poland Operations Bulletin</i> No. 2, 20 de agosto de 2015	Se agregaron las Transacciones de MasterPass a las secciones 3.4 y B.3.5
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 9, septiembre de 2015	Actualizaciones a los Límites de CVM, Zimbabue, 4.6.5.1, A.3.9.1
<i>Europe Region Operations Bulletin</i> No. 9, septiembre de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.28.5, B.3.9.4, B.3.9.5
Cambios editoriales varios	En todas partes

Resumen de Cambios, 28 de mayo de 2015

Este documento refleja los cambios efectuados desde la publicación del 30 de octubre de 2014.

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Actualizaciones de todos los <i>Boletines de Operaciones Globales</i> , de julio de 2014 hasta marzo de 2015	
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 7, 1 de julio de 2014	Actualizaciones a las secciones 3.28.1, 3.28.4, 3.28.6, B.3.9.1, B.3.9.3, B.3.9.4
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 9, 15 de septiembre de 2014	Capítulo 3—información agregada sobre las transacciones de Brasil solamente
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 10, 1 de octubre de 2014	Actualizaciones a las secciones 3.13.3, 3.26.1, 4.6.4, 4.6.4.1, 4.6.4.2, 4.6.4.3, 4.6.5, 4.6.5.1, 4.6.5.2, 4.6.5.3, 4.6.5.4, B.3.8.1, C.3.1
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 11, 3 de noviembre de 2014	Actualizaciones a las secciones 3.6, 3.7, 3.17.2, 3.19, 3.19.1, 3.19.3, 3.19.4, B.3.6, B.3.6.1, B.3.6.2, B.3.6.3
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 12, 1 de diciembre de 2014	Actualizaciones a las secciones 3.13.1, 3.13.4
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 1, 2 de enero de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.30.1, 3.30.2, 3.31.1, 3.31.2, B.2.10.1, B.3.10.3
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 2, 2 de febrero de 2015	Actualizaciones a la sección 3.19.3
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 3, 2 de marzo de 2015	Actualizaciones a las secciones 3.13.2, 4.6.7.1, B.2.7.1, B.3.5.1, C.1, C.2 se eliminó, C.3 se modificó a C.2
Se agregó contenido nuevo	3.2
Se actualizó el código de función 4841	3.10.1, 3.10.5
Se agregó contenido nuevo	3.15.1
Se actualizaron las Notas en la tabla	3.22.4
Se actualizó la descripción del Código de Motivo 74	4.6
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.2.4

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se aclaró el plazo límite para proporcionar la Documentación de Apoyo	4.6.4.1, 4.6.4.2, 4.6.5.1, 4.6.5.3
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.6.4
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.7.4
Se agregó el primer punto a la Condición del Contracargo	4.6.8.1
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.8.4
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.9.4
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.10.4
Se actualizaron las Notas en la tabla	4.6.11.4
Se eliminó el capítulo 5, los Capítulos 6 y 7 se cambiaron a Capítulos 5, 6	Capítulos 5, 6
Se actualizó la tabla	A.3.9.3
Se actualizó el contenido	A.4.5.2
Se actualizó el contenido	A.4.5.2.2
Se actualizó la descripción del Código de Motivo 74	B.2
Se actualizó la descripción del Código de Motivo 4841	B.3
Se actualizó el tercer punto	B.3.9.1
Se actualizó el contenido	B.4.4.2. B.4.4.2.2
Cambios editoriales varios	En todas partes

Resumen de Cambios, 10 de mayo de 2016

Este documento refleja los cambios efectuados desde la publicación del 28 de abril de 2016.

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se corrigieron los días calendario para los Contracargos Relacionados con Autorizaciones, en la tabla Opciones Adicionales de Contracargo de Arbitraje para el Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje 4901 de IPM.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Se agregó la tabla Transacción con Chip/PIN Válida dentro de la sección Contracargos relacionados con Fraude, Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN, Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Se corrigió el plazo límite a 30 días calendario para el Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente por Bienes o Servicios No Proporcionados.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Se eliminó la tabla Transacción con Chip—No Se Proporcionó el DE 55—No Requirió Autorización En Línea, dentro de la sección Contracargos relacionados con Fraude, Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN, Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Se aclaró que las Transacciones de Pago se deben presentar para compensación en un plazo de un día hábil desde la fecha de la autorización y la transacción combinada de tránsito sin contacto se debe presentar para compensación en un plazo de 14 días calendario desde la fecha de la autorización.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Se agregó la tabla Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para Transacciones Nacionales y Dentro de la Región dentro de la sección 4.6.5.1 Contracargo del Emisor.	Capítulo 4—Contracargos de Mensaje Individual
Cambios editoriales varios	En todas partes

Resumen de Cambios, 30 de octubre de 2014

Este documento refleja los cambios efectuados desde la publicación del 15 de abril de 2014.

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Cambios editoriales varios	En todas partes
Actualizaciones de todos los <i>Boletines de Operaciones Globales</i> , desde abril de 2014 hasta septiembre de 2014	
<i>Boletín de Operaciones Globales</i> No. 4, 15 de abril de 2014	Actualizaciones a la sección C.4.1, India
<i>Boletín de Operaciones Globales</i> No. 4, 15 de abril de 2014	Actualizaciones a las Secciones 3.2, 3.12, 3.13, 3.13.1, 3.13.2, 3.13.3, 3.13.4, 3.17.5, 3.26.5, y al Capítulo 7, Generalidades, y sección 7.11
<i>Europe Region Operations Bulletin</i> No. 5, 1 de mayo de 2014	Se eliminó la sección 1.6.1.1
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 5, 1 de mayo de 2014	Actualizaciones a las secciones 6.8 hasta la 6.8.5
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 6, 2 de junio de 2014	Actualizaciones a la sección C.4.3, Dinamarca
<i>Georgia Operations Bulletin</i> No. 1, 10 de junio de 2014	Actualizaciones a las secciones 1.23.2, 1.23.2 y 1.23.4
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 7, 1 de julio de 2014	Actualizaciones a la sección C.4.3, Bielorrusia
<i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 8, 1 de agosto de 2014	Actualizaciones a las secciones 1.15, 3.3, 3.17.2, 3.17.5, 3.22.2, 3.29.2, 3.30.2, 3.31.2, B.2.7.2, B.3.5.2 y 3.10.2
Se eliminó la sección 1.6.1.1	Capítulo 1
Se eliminó la oración sobre el código de motivo 4846	1.7.2
Se agregó un párrafo al final	1.15
Nuevo título	1.23.3
Tema nuevo	1.23.4
Se actualizó el primer párrafo	2.5
Hay eliminaciones en el segundo párrafo	3.1
Se agregó una NOTA y texto (sin cambios) de los códigos de motivo de mensaje 4807, 4808 y 4812.	3.2
Se agregó un párrafo al final	3.3

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se actualizó la tabla y se eliminó el último párrafo	3.5
Se eliminó el segundo párrafo	3.5.2
Se eliminó la última oración del número 2	3.11.6
Se agregó una NOTA	3.12
Se agregó una NOTA	3.13
Se revisó el contenido	3.13.1
Se revisó el contenido	3.13.2
Contenido nuevo	3.13.3
Contenido nuevo	3.13.4
Se agregó una NOTA	3.14
Se eliminó el párrafo después de dos viñetas	3.15.1
Se actualizó la última viñeta y se agregó una NOTA a los Documentos de Apoyo en la tabla	3.15.4
Se agregó una primera viñeta, se actualizó la segunda viñeta	3.17.2
Se agregó tabla	3.17.5
Se revisó la tercera viñeta	3.19.1
Se agregó el primer punto	3.22.2
Se agregó un segundo párrafo y la Fecha de Desempeño del Servicio	3.26.1
Se actualizó la primera tabla, la última viñeta en los Documentos de Apoyo	3.26.5
Se actualizó la tabla 2, Documentos de Apoyo	3.27.7
Se actualizó el contenido	3.27.10
Se actualizó la tabla 3, Condición de la Segunda Presentación	3.28.5
Se agregó el primer punto	3.29.2
Se agregó el primer punto	3.30.2
Se actualizó el segundo párrafo	3.30.3
Se eliminó el segundo párrafo	3.30.4
Se agregaron las primeras dos viñetas y la tercera viñeta desde el final	3.31.2
Se agregó el último punto	3.29.2

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Todo contenido nuevo	Capítulo 4
El Capítulo 5 se reemplazó con el contenido nuevo en el Capítulo 4	Capítulo 5
Se eliminó la segunda viñeta	6.2.2
Se eliminó la segunda viñeta	6.4
Contenido nuevo	6.8
Actualizada, incluidas las direcciones	6.8.2
Contenido nuevo	6.8.3
Contenido nuevo	6.8.4
Se revisó el contenido	6.8.5
Se agregaron un párrafo y dos viñetas a "Además de lo anterior":	Capítulo 7, Generalidades
Se actualizó el primer punto	7.2.2
Se eliminó la segunda viñeta	7.4.2
Se eliminó la tercera viñeta	7.5
Se eliminó la última viñeta	7.11
Se eliminó la NOTA	A.2.4
Se actualizó la referencia	A.4.4
Se actualizó el segundo párrafo	A.4.5.2
Se revisó el segundo párrafo	A.4.5.2.2
Se eliminó la cuarta viñeta	A.4.5.4
Se eliminó la NOTA	B.1.4
Se actualizó el segundo párrafo, se agregó un párrafo al final	B.1.5.2
Se actualizó la sección Sin Autorización del Tarjetahabiente	B.2.7.1
Se agregó el primer punto	B.2.7.2
Se revisó el contenido	B.2.10.1
Se eliminó la segunda viñeta	B.2.11
Se actualizó el último párrafo	B.3.3.1
Se actualizaron el tercer párrafo y los Documentos de Apoyo	B.3.3.2
Se actualizó el segundo párrafo	B.3.5.1

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se agregó el primer punto	B.3.5.2
Se actualizó el primer párrafo	B.3.5.3
Se actualizaron los Documentos de Apoyo en la primera tabla	B.3.6.2
Se actualizó el tercer párrafo	B.3.8.1
Se actualizaron el segundo y el séptimo párrafo	B.3.9.1
Se actualizaron los Documentos de Apoyo en la primera y tercera tabla	B.3.9.3
Se actualizó el segundo párrafo	B.3.10.1
Se agregó el primer punto	B.3.10.2
Se actualizaron la tercera y sexta viñetas	B.3.10.3
Se actualizaron el primer y tercer párrafo	B.4.4.2
Se eliminó la última oración	B.4.4.2.1
Se revisó el tercer párrafo	B.4.4.2.2
Se eliminó la cuarta viñeta	B.4.4.2.4
Se actualizó el primer párrafo	B.5.1.4
Se actualizó la hoja de cálculo de Excel	C.3
Se agregaron Bangladesh, Bután, India, Maldivas, Nepal, Sri Lanka; se actualizaron China, Hong Kong, Filipinas	C.4.1
Se actualizaron Bielorrusia, Dinamarca	C.4.3
Se agregaron QPS, 4111	C.4.5
Se actualizó la lista de los formularios	F.1.1

Resumen de Cambios, 28 de abril de 2016

Este documento refleja los cambios efectuados desde la publicación del 8 de diciembre de 2015.

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se reemplazó el Capítulo 1, Procedimientos del Procesamiento—Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard por Capítulo 1, Información General, según se anunció en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 3, 1 de marzo de 2016, <i>Guía de Contracargo</i> , Capítulo 1, Reescrito	Capítulo 1—Información General
Se trasladó la información de cumplimiento y de solicitud de recuperación desde la <i>Guía de Contracargo</i> a los manuales de MasterCom. Las solicitudes de recuperación y cumplimientos ya no tienen un componente de contracargo con la eliminación del código de motivo de mensaje de contracargo 4802—Información Solicitada/Requerida Ilegible o Faltante.	<i>MasterCom Hosted Guide</i> y <i>MasterCom Pro User Guide</i>
Se eliminó la columna Solicitud de Recuperación Requerida de la tabla Código Funcional 450 (Total)/453 (Parcial) ya que la solicitud de recuperación no es un requisito para el contracargo.	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual, Generalidades, Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo, Primer Contracargo: MTI 1442
Se eliminaron los números de las secciones, se reorganizaron las secciones para centrarse en las categorías y en los motivos de contracargo en lugar de en los códigos de motivo de contracargo	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual, Generalidades, Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo, Primer Contracargo: MTI 1442
Se eliminaron todas las referencias al código de motivo de mensaje de contracargo 4802—Información Solicitada/Requerida Ilegible o Faltante según se anunció en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> No. 11, 16 de noviembre de 2015, Eliminación del Código de Motivo de Contracargo 4802	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual Apéndice B—Contracargos—Transacciones de POS de Maestro

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
Se eliminaron las referencias al Programa de Control de Fraude de Presentación de Transacciones Válidas en el Código de Motivo de Mensaje 4849—Actividad Sospechosa del Comercio, según se anunció en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 11, 2 de noviembre de 2015, Normas Revisadas para la Eliminación del Programa de Control de Fraude de Presentación de Transacciones Válidas	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual
Actualizaciones del <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 10, 1 de octubre de 2015, Normas de Contracargo Revisadas—Errores en el Procesamiento	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual, Contracargo de Error en el Punto de Interacción
Se combinó la sección Contracargos relacionados con Autorizaciones dentro del código de motivo de contracargo 4808 (Contracargos relacionados con Autorizaciones), según se anunció en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 12, 1 de diciembre de 2015, se Combinaron las Secciones de Contracargos relacionados con Autorizaciones	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual, Contracargos relacionados con Autorizaciones
Se modificó el requisito de contacto del comercio, según se anunció en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 12, 1 de diciembre de 2015, Normas Revisadas del Contacto del Comercio para el Contracargo 4853 (Disputa del Tarjetahabiente)	Capítulo 3—Contracargos del Sistema de Mensaje Dual, Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente
Se cambió la fecha de participación de Indonesia en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip, según se anunció en el <i>Aviso de Seguridad Global</i> No. 2, 18 de febrero de 2016, Normas Revisadas para el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip—Indonesia	Capítulo 4—Contracargos del Sistema de Mensaje Individual Apéndice A—Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus)

Descripción del Cambio	Dónde Buscar
<p>Actualizaciones a la hoja de cálculo de Excel de los Límites del CVM, según se anunció en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 1, 4 de enero de 2016, Normas Revisadas para las Transacciones de Servicio de Pago Rápido y Sin Contacto en Suecia • <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 1, 4 de enero de 2016, Normas Revisadas para el Servicio de Pago Rápido en Filipinas <p>Al igual que otras correcciones.</p>	Apéndice C—Montos Límite del CVM
<p>Actualizaciones a los Requisitos de Identificación de la Transacción, según se anunció en el <i>Nigeria Operations Bulletin</i> No. 1, 8 de octubre de 2015, Normas Revisadas con Relación a las Transacciones de Pago de Juegos de Azar en Nigeria</p>	Apéndice F—Requisitos de Identificación de la Transacción
<p>Se presentaron dos nuevos formularios según se anunció en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> No. 1, 4 de enero de 2016, Consolidación y Eliminación de los Formularios de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dispute Resolution Form—Point-of-Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) • <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargos por Disputas de Tarjetahabientes] (Formulario 1221) 	En todas partes y en el Apéndice G—Formularios
Cambios editoriales varios	En todas partes

Contenido

Resumen de Cambios, 8 de diciembre de 2015.....	2
Resumen de Cambios, 28 de mayo de 2015.....	4
Resumen de Cambios, 10 de mayo de 2016.....	6
Resumen de Cambios, 30 de octubre de 2014.....	7
Resumen de Cambios, 28 de abril de 2016.....	11
Capítulo 1: Información General.....	23
Sistemas de Mensaje Individual y Dual.....	24
Definiciones.....	24
Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje.....	24
Generalidades sobre los Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje del Sistema de Mensaje Individual y Dual.....	24
Presentación de Casos de Acatamiento.....	27
Reversiones.....	27
Derechos y Obligaciones.....	27
Variaciones por Dificultades Económicas.....	28
Documentación Relacionada.....	28
Capítulo 2: Solicitudes y Cumplimientos de Recuperación— Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard.....	29
Solicitudes y Cumplimientos de Recuperación—Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard.....	30
Capítulo 3: Contracargos del Sistema de Mensaje Dual.....	31
Generalidades.....	35
Notas Adicionales de Procesamiento.....	35
Cargos Progresivos por Manejo.....	35
Cargo por Administración de Disputa Dentro de Europa y Entre Países de Europa (POS de MasterCard).....	39
Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo.....	39
Contracargos Relacionados con Autorizaciones.....	51

Primer Contracargo del Emisor.....	52
Segunda Presentación del Adquirente.....	60
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	65
Contracargos por Disputas de Tarjetahabientes.....	68
Primer Contracargo del Emisor.....	69
Segunda Presentación del Adquirente.....	92
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	99
Contracargos Relacionados con Fraude.....	106
Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard <i>SecureCode</i>	108
Cambios de Responsabilidad del Chip.....	119
Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	127
Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial.....	155
Cambio de Responsabilidad del Chip.....	167
Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN.....	177
Procesamiento Fraudulento de Transacciones.....	188
Actividad Sospechosa del Comercio.....	194
Error en el Punto de Interacción.....	201
Contracargo del Emisor.....	202
Segunda Presentación del Adquirente.....	210
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	223
Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente).....	227
Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas (Países Participantes Solamente).....	227
Disputa de Contracargo Nacional (Región de Europa Solamente).....	227
Requisitos del Primer Contracargo del Emisor, Segunda Presentación del Adquirente y Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	227
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4999.....	227
Presentación del Caso de Arbitraje.....	227

Capítulo 4: Los Contracargos del Sistema de Mensaje Individual...228

4.1 Generalidades.....	231
4.2 Tipos de Transacción de Excepción.....	231
4.3 Documentación de Apoyo.....	231
4.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	231
4.5 Códigos de Motivo de Ajuste del Adquirente.....	232
4.5.1 Código de Motivo de Mensaje 06—Corrección de una Nueva Presentación.....	232
4.5.2 Código de Motivo de Mensaje 10—Corrección del Mal Funcionamiento de una Terminal.....	233
4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235

4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.10 Código de Motivo de Mensaje 85—Reversión de Ajuste.....	235
4.6 Códigos de Motivo de Contracargo.....	236
4.6.1 Código de Motivo de Mensaje 03—Corrección de un Contracargo.....	237
4.6.2 Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo-ATM Solamente.....	238
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	241
4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente.....	241
4.6.5 Código de Motivo de Mensaje 70—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	241
4.6.6 Código de Motivo de Mensaje 71—Monto de la Transacción Difiere.....	251
4.6.7 Código de Motivo de Mensaje 73—Transacción Duplicada.....	254
4.6.8 Código de Motivo de Mensaje 74—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	257
4.6.9 Código de Motivo de Mensaje 75—Crédito No Recibido.....	261
4.6.10 Código de Motivo de Mensaje 79—Bienes o Servicios No Proporcionados.....	265
4.6.11 Código de Motivo de Mensaje 80—Presentación Tardía.....	268
4.6.12 Código de Motivo de Mensaje 95—Ajuste Inválido—Cuenta Cerrada.....	270
4.6.13 Código de Motivo de Mensaje 96—Ajuste Inválido—Fondos Insuficientes.....	271

Capítulo 5: Procedimientos de Arbitraje..... 273

Generalidades.....	275
5.1 Plazos Límite.....	275
5.2 Procedimientos de Presentación.....	275
5.2.1 Presentación de Casos de Arbitraje Mediante la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	276
5.2.2 Presentación de Casos de Arbitraje por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura) del Manejo de Resolución de Disputas.....	277
5.2.3 Cómo Presentar un Caso con Múltiples Contracargos.....	278
5.2.4 Facturación de Pagos en Cuotas.....	278
5.3 Retiros o Aceptaciones.....	279

5.4 Proceso de Revisión de MasterCard.....	279
5.5 Cargos y Recargos.....	281
5.6 Ejemplos de Casos de Arbitraje (Solamente para las Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard).....	282
5.6.1 Ejemplo 1—Primer Contracargo Después del Tiempo Permitido.....	282
5.6.2 Ejemplo 2—Documentación Progresiva para los Contracargos de “Disputas del Tarjetahabiente”	282
5.6.3 Ejemplo 3—Documentación de Segunda Presentación.....	283
5.6.4 Ejemplo 4—Divulgación Incorrecta—4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	284
5.6.5 Ejemplo 5—Soluciones Adicionales para el Código de Motivo de Mensaje de Contracargo 4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	285
5.6.6 Ejemplo 6—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente (Disponible para las Disputas por el Impuesto al Valor Agregado [IVA]).....	285
5.6.7 Ejemplo 7—Código de Motivo de Mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	286
5.6.8 Ejemplo 8—Se Permite Documentación Adicional en los Casos de Arbitraje.....	286
5.6.9 Ejemplo 9—Extensión del Plazo Límite (Aplicable a las Disputas por el Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente).....	287
5.6.10 Ejemplo 10—Período de Contracargo Prorratedo para Servicios Interrumpidos.....	288
5.6.11 Ejemplo 11—Validación del Certificado de la Transacción.....	289
5.6.12 Ejemplo 12—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	289
5.6.13 Ejemplo 13— Código de Motivo de Mensaje 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial.....	291
5.6.14 Conclusión.....	292
5.7 Disputas Nacionales Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	292
5.8 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.....	293
5.8.1 Plazos para Presentar una Apelación.....	293
5.8.2 Procedimiento de Presentación.....	293
5.8.3 Notificación a Otras Partes.....	294
5.8.4 Cargo por Presentación.....	294
5.8.5 Resolución de la Apelación.....	294

Capítulo 6: Procedimientos de Acatamiento.....295

Generalidades.....	297
6.1 Plazos Límite.....	299
6.1.1 Datos de Compensación Inexactos Que Restringen los Ciclos de Contracargo... 300	
6.1.2 Requisito de la Documentación Relacionada con Fraude.....	304
6.1.3 Contracargos Inválidos de Maestro.....	304
6.2 Cómo Procesar un Caso de Precatamiento.....	304
6.2.1 Cómo Presentar un Caso de Precatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	305

6.2.2	Cómo Presentar un Caso de Preacatamiento Usando la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de lectura).....	305
6.3	Pago de un Caso de Preacatamiento.....	306
6.3.1	Pago del Preacatamiento Procesado Usando el Sistema de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o el Sitio Central del Manejo de Resolución de Disputas.....	306
6.4	Presentación de Casos de Acatamiento.....	307
6.4.1	Transacciones de Pago de MoneySend.....	307
6.4.2	Presentación de un Caso de Acatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	308
6.4.3	Presentación de un Caso de Acatamiento por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura).....	308
6.5	Proceso de Revisión de MasterCard.....	309
6.6	Retiros o Aceptaciones.....	310
6.7	Cargos y Recargos.....	311
6.8	Apelaciones de Casos de Acatamiento.....	311
6.9	Política de Acatamiento de MasterCom.....	312
6.10	Ejemplos de Violaciones al Reglamento.....	312
6.10.1	No se pudieron Comparar las Firmas (Capítulo 3, Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	312
6.10.2	Comprobantes TID Múltiples y Pago Parcial (Capítulo 3, Transacciones Múltiples y Pago Parcial, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	313
6.10.3	Mercancía Devuelta, Ajustes, Créditos y Otros Términos Específicos de una Transacción (Capítulo 3, Productos Devueltos y Servicios Cancelados, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	313
6.10.4	Obligación del Adquiriente de Proporcionar un Documento de Información sobre la Transacción (TID) (Guía de Contracargo—Sección 2.2).....	314
6.11	Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos.....	314
6.12	Prácticas Discriminatorias.....	315

Apéndice A: Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus)..... 316

	Generalidades.....	319
A.1	Compensación.....	319
A.2	Ciclos de Procesamiento.....	319
A.2.1	Ciclo de Procesamiento para las Transacciones de ATM.....	319
A.2.2	Presentación.....	320
A.2.3	Contracargos y Segundas Presentaciones.....	321
A.2.4	Transacciones con Chip.....	323
A.3	Códigos de Motivo de Mensaje.....	324
A.3.1	Código de Motivo de Mensaje 4804—Procesamiento Múltiple.....	325
A.3.2	Código de Motivo de Mensaje 4808—Transacción No Autorizada.....	325

A.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4809—Transacción No Conciliada.....	327
A.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4811—Transacción Ineficaz.....	327
A.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4834—Procesamiento Duplicado de la Transacción.....	328
A.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4842—Presentación Tardía.....	330
A.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846—Errores de Moneda.....	332
A.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4859—Disputa de ATM.....	334
A.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4870—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	337
A.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4880—Presentación Tardía.....	342
A.4 Liquidación de Disputas.....	343
A.4.1 Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje.....	343
A.4.2 Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento.....	343
A.4.3 Plazos Límite Para Presentar un Caso.....	345
A.4.4 Procedimientos de Presentación de Casos de Arbitraje.....	345
A.4.5 Procedimientos de la Presentación de Acatamiento.....	345
A.4.6 Apelaciones de Caso de Acatamiento.....	348

Apéndice B: Contracargos—Transacciones del POS de Maestro..... 349

Generalidades.....	353
B.1 Procesamiento de Partidas de Excepción.....	354
B.1.1 Tipos de Transacción de Excepción.....	354
B.1.2 Reversiones.....	354
B.1.3 Solicitudes de Recuperación.....	354
B.1.4 Transacciones con Chip.....	355
B.1.5 Contracargos.....	355
B.1.6 Procedimientos de las Segundas Presentaciones.....	356
B.2 Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Entre Regiones.....	357
B.2.2 Código de Motivo de Mensaje 4804 Entre Regiones—Procesamiento Múltiple de Transacción.....	358
B.2.3 Código de Motivo de Mensaje 4809 Entre Regiones—Transacción No Conciliada	358
B.2.4 Código de Motivo de Mensaje 4811 Entre Regiones—Transacción Ineficaz.....	359
B.2.5 Código de Motivo de Mensaje 4831 Entre Regiones—Monto en Disputa.....	359
B.2.6 Código de Motivo de Mensaje 4834 Entre Regiones—Transacción Duplicada ...	360
B.2.7 Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	360
B.2.8 Código de Motivo de Mensaje 4855 Entre Regiones—Bienes o Servicios No Entregados.....	363
B.2.9 Código de Motivo de Mensaje 4860 Entre Regiones—Crédito No Recibido.....	364
B.2.10 Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	365
B.2.11 Código de Motivo de Mensaje 4880 Entre Regiones—Presentación Tardía.....	369

B.3 Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	370
B.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa—Transacción No Autorizada.....	372
B.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa—Monto Disputado.....	375
B.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa—Procesamiento Duplicado de la Transacción.....	377
B.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	380
B.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa—Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas.....	385
B.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa—Errores de Moneda....	391
B.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa—Bienes o Servicios No Proporcionados.....	394
B.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa—Crédito No Recibido..	396
B.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	402
B.3.11 Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa—Presentación Tardía..	406
B.4 Resolución de Disputas.....	407
B.4.1 Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje.....	407
B.4.2 Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento.....	407
B.4.3 Plazos Límite Para Presentar un Caso.....	409
B.4.4 Procedimientos de la Presentación de Arbitraje y Acatamiento.....	409
B.4.5 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.....	412
B.5 Reglamento de Contracargos Nacionales.....	412
B.5.1 Reglas Adicionales Aplicables a las Transacciones Nacionales en Irlanda, Turquía y Francia.....	412

Apéndice C: Montos Límite del CVM.....	414
Generalidades.....	415
Montos Límite del CVM.....	415

Apéndice D: Contracargos Nacionales.....	416
3.23 Código de Motivo de Mensaje 4850—Disputa de Facturación de Pagos en Cuotas (Países Participantes Solamente).....	419
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4850.....	419
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4850.....	420
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	420
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	422
Contracargo de Arbitraje.....	425
Presentación del Caso de Arbitraje.....	426

3.25 Código de Motivo de Mensaje 4854—Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente).....	426
3.25.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4854.....	426
3.25.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4854.....	428
3.25.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	428
3.25.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	429
3.25.5 Contracargo de Arbitraje.....	431
3.25.6 Presentación del Caso de Arbitraje.....	432
3.25.7 Notas Adicionales del Procesamiento.....	432
4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	433
4.5.3.1 Ajuste del Adquiriente.....	433
4.5.3.2 Contracargo del Emisor.....	434
4.5.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	434
4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	434
4.5.4.1 Ajuste del Adquiriente.....	434
4.5.4.2 Contracargo del Emisor.....	435
4.5.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	435
4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	435
4.5.5.1 Ajuste del Adquiriente.....	435
4.5.5.2 Contracargo del Emisor.....	436
4.5.5.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	436
4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	436
4.5.6.1 Ajuste del Adquiriente.....	436
4.5.6.2 Contracargo del Emisor.....	436
4.5.6.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	436
4.5.7 Código de Motivo de Mensaje 27—Monto Erróneo Ingresado por el Cliente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	437
4.5.7.1 Ajuste del Adquiriente.....	437
4.5.7.2 Contracargo del Emisor.....	437
4.5.7.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	437
4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	437
4.5.8.1 Ajuste del Adquiriente.....	438
4.5.8.2 Contracargo del Emisor.....	438
4.5.8.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	438
4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	438
4.5.9.1 Ajuste del Adquiriente.....	438
4.5.9.2 Contracargo del Emisor.....	439

4.5.9.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	439
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	439
4.6.3.1 Contracargo del Emisor.....	439
4.6.3.2 Nueva Presentación del Adquiriente.....	440
4.6.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	440
4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente..	440
4.6.4.1 Contracargo del Emisor.....	440
4.6.4.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	443
4.6.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	444
Apéndice E: Servicios de Comercios de Alojamiento.....	448
Guaranteed Reservations.....	449
Advance Resort Deposit.....	450
Apéndice F: Requisitos de Identificación de la Transacción.....	451
Fecha de la Transacción.....	452
Transacciones Sin Contacto.....	452
Transacciones Combinadas de Tránsito Sin Contacto.....	454
Transacciones Sin Contacto solamente.....	457
Transacciones de Servicio de Pago Rápido.....	459
Transacciones de Pago.....	460
Transacciones de Comercio Electrónico.....	461
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.....	463
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen Datos del Chip.....	463
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen los Datos del UCAF.....	465
Envíos Parciales Luego de Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.....	468
Transacciones de Pago Móvil a Distancia de MasterCard.....	470
Apéndice G: Formularios.....	471
Cómo Obtener Acceso a MasterCard Connect.....	472
Formularios Referenciados.....	473
Apoyo de MasterCard.....	474
Revisión de Imágenes.....	474
Seminarios sobre Contracargo, Programas de Capacitación y Otra Documentación de Capacitación.....	474
Notices.....	475

Capítulo 1 Información General

Este capítulo proporciona un panorama de alto nivel de los ciclos de contracargo del sistema de mensaje individual y dual como también del arbitraje y del acatamiento.

Sistemas de Mensaje Individual y Dual.....	24
Definiciones.....	24
Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje.....	24
Generalidades sobre los Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje del Sistema de Mensaje Individual y Dual.....	24
Presentación de Casos de Acatamiento.....	27
Reversiones.....	27
Derechos y Obligaciones.....	27
Variaciones por Dificultades Económicas.....	28
Documentación Relacionada.....	28

Sistemas de Mensaje Individual y Dual

El Sistema de Mensaje Individual (conocido anteriormente como el Conmutador de Débito de MasterCard® [MDS]) procesa la autorización, compensación y liquidación en un mensaje individual. Consulte las *Especificaciones del Sistema de Mensaje Individual y Single Message Transaction Manager User Guide* para obtener información detallada.

El Sistema de Mensaje Dual procesa mensajes de autorización a través de la Plataforma de Autorización y los mensajes de compensación/liquidación a través del Sistema de Manejo de Compensación Global (GCMS). El GCMS usa mensajes en el formato de Mensajes de Productos Integrados (IPM). Consulte el *Manual de Referencia del GCMS* para obtener información detallada sobre cómo procesar mensajes, sobre la conversión de moneda y las ediciones. Consulte los *Formatos de Compensación de IPM* para obtener los formatos de mensaje y los requisitos de los datos.

Definiciones

El término “Normas”, a los efectos de esta guía, tiene el significado establecido en el capítulo Definiciones del manual *Reglamento de MasterCard*.

Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje

La tabla a continuación proporciona generalidades sobre los ciclos de contracargo y la presentación de casos de arbitraje para los Sistemas de Mensaje Individual y Dual.

Se puede encontrar información detallada sobre los ciclos de contracargo y la presentación de casos de arbitraje del Sistema de Mensaje Individual en el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual.

Se puede encontrar información detallada sobre los ciclos de contracargo del Sistema de Mensaje Dual en el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Dual y sobre la presentación de casos de arbitraje en el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Generalidades sobre los Ciclos de Contracargo y Presentación de Casos de Arbitraje del Sistema de Mensaje Individual y Dual

Primera Presentación

La primera presentación ocurre cuando el adquirente envía al emisor los datos de la transacción a través del Sistema de Mensaje Individual o Dual para asentarlos en la cuenta del tarjetahabiente.

Mensaje Individual

Mensaje Dual

	En el Sistema de Mensaje Individual, este es un mensaje de Presentación/0210.	En el Sistema de Mensaje Dual, este es un mensaje de Primera Presentación/1240.
Contracargo	<p>El emisor puede iniciar un contracargo cuando las circunstancias de la transacción cumplen con el requisito de un código de motivo de contracargo descrito en los capítulos Contracargos del Sistema de Mensaje Individual o Contracargos del Sistema de Mensaje Dual.</p> <p>Un contracargo puede ser por el monto total de la transacción o por un monto menor. Además, una transacción de compensación puede tener múltiples contracargos por montos parciales. El monto total que se contracarga no debe superar el monto total de la transacción.</p> <p>Al emitir nuevamente una tarjeta MasterCard, Debit MasterCard o Maestro con el mismo número de cuenta primario (PAN) y una nueva fecha de vencimiento, el emisor debe incluir la fecha de vencimiento en todos los registros de contracargo.</p>	
	Mensaje Individual	Mensaje Dual
	En el Sistema de Mensaje Individual, este es un mensaje de Código de Motivo de Aviso/ 0489.	En el Sistema de Mensaje Dual, este es un mensaje de Primer Contracargo/1442.
	Los códigos de función no se utilizan en el Sistema de Mensaje Individual, en su lugar el emisor contracarga ya sea el monto total o parcial.	<p>Cuando se contracarga el monto total de la transacción, el DE 24 (Código de Función) debe incluir un valor de 450 (Monto Total).</p> <p>Cuando se contracarga un monto parcial, el DE 24 debe incluir un valor de 453 (Monto Parcial).</p>
Segunda Presentación	<p>El adquirente puede procesar una segunda presentación cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cree que el contracargo del emisor no cumplió con los requisitos del código de motivo de contracargo • Puede proporcionar información que aborda el motivo original de la disputa <p>Una segunda presentación debe ser por el monto total del contracargo o por un monto menor.</p>	
	Mensaje Individual	Mensaje Dual

Este es un mensaje de Código de Motivo de Aviso/0491.

Los códigos de función no se utilizan en el Sistema de Mensaje Individual, en su lugar el adquiriente vuelve a presentar ya sea el monto total o parcial.

Este es un mensaje de Segunda Presentación/1240.

Cuando se realiza la segunda presentación del monto total de la transacción, el DE 24 (Código de Función) debe incluir un valor de 205 (Monto Total).

Cuando se realiza la segunda presentación de un monto parcial, el DE 24 debe incluir un valor de 282 (Monto Parcial).

Contracargo de Arbitraje

Un emisor puede procesar un contracargo de arbitraje cuando el emisor:

- Cree que la segunda presentación del adquiriente no cumplió los requisitos del código de motivo de contracargo
- Puede abordar la información proporcionada por el adquiriente

Un contracargo de arbitraje debe ser por el monto total de la segunda presentación o por un monto menor.

Mensaje Individual

El Sistema de Mensaje Individual no apoya un Contracargo de Arbitraje.

Mensaje Dual

En el Sistema de Mensaje Dual, este es un mensaje de Contracargo de Arbitraje/1442.

Cuando se contracarga el monto total de la transacción, el DE 24 (Código de Función) debe incluir un valor de 451 (Monto Total).

Cuando se contracarga un monto parcial, el DE 24 debe incluir un valor de 454 (Monto Parcial).

Presentación del Caso de Arbitraje

Después de que se han completado los ciclos de contracargo, se puede escalar una disputa a un caso de arbitraje. El caso de arbitraje se presenta en MasterCard y MasterCard determinará la responsabilidad de la disputa.

Mensaje Individual

En el Sistema de Mensaje Individual, el emisor puede presentar un caso de arbitraje.

Mensaje Dual

En el Sistema de Mensaje Dual, el adquiriente puede presentar un caso de arbitraje.

Presentación de Casos de Acatamiento

Un caso de acatamiento puede ser presentado por un emisor o por un adquirente cuando:

- No existe un código de motivo de mensaje para abordar la disputa
- Se ha violado una regla
- Se ha documentado una pérdida financiera como resultado directo de la violación de la regla

Consulte el capítulo Procedimientos de Acatamiento para obtener información adicional.

Reversiones

En el Sistema de Mensaje Individual (SMS), un contracargo y una segunda presentación se pueden revertir por cualquier motivo y en cualquier momento, siempre y cuando no haya ocurrido el siguiente ciclo. Consulte el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual para conocer el procesamiento de reversión.

En el Sistema de Mensaje Dual (DMS), un primer contracargo, segunda presentación y contracargo de arbitraje se pueden revertir por cualquier motivo y en cualquier momento, siempre y cuando no haya ocurrido el siguiente ciclo. Consulte el *Manual de Referencia del GCMS* para conocer el proceso de reversión.

Derechos y Obligaciones

Además de los derechos y las obligaciones descritos en las Normas, aplica lo siguiente:

- Un emisor está limitado a realizar un contracargo por monto de la transacción presentada dentro del plazo límite correspondiente para el código de motivo de contracargo. El emisor puede contracargar el monto de la transacción una vez, ya sea como monto total, monto parcial o múltiples montos parciales sin exceder el monto del mensaje de compensación original.
- Un adquirente no debe procesar una nueva primera presentación para la misma transacción después de recibir un contracargo con la excepción de una disputa de “Conversión de la Moneda en el POI” bajo el contracargo de Error en el Punto de Interacción del Sistema de Mensaje Dual (código de motivo de mensaje 4834).

La excepción “Conversión de la Moneda en el POI” está disponible cuando el contracargo es válido y el adquirente acepta el contracargo. El adquirente puede procesar un nuevo mensaje de Primera Presentación/1240 con la moneda de la transacción correcta. La nueva presentación se debe procesar en un plazo de 30 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del primer contracargo para que el adquirente esté protegido de un contracargo de “Presentación Tardía”.

- Bajo ninguna circunstancia el emisor, adquirente, comercio o tarjetahabiente retendrá fondos, bienes y/o servicios dos veces por la misma transacción. Por ejemplo, cuando un emisor ha facturado una transacción a la cuenta de su tarjetahabiente para el pago y luego elige ejercer un derecho de contracargo, el emisor debe acreditar el monto del contracargo en la cuenta del tarjetahabiente. Un emisor no debe permitir que se acredite dos veces a un tarjetahabiente debido a un contracargo procesado por el emisor y a un reembolso procesado por el comercio.

Variaciones por Dificultades Económicas

Se considera una variación por dificultades económicas cuando un desastre natural ocasiona dificultades operativas graves. Una variación por dificultades económicas elimina las ediciones de los plazos del GCMS para todos los códigos de motivo de mensaje, presentaciones de casos de arbitraje y presentaciones de casos de acatamiento para un período de tiempo específico. Eliminar las ediciones de los plazos significa que el GCMS no rechazará un mensaje exclusivamente porque el mensaje fue enviado después del plazo del ciclo. Todos los demás requisitos del código de motivo, de la presentación de casos de arbitraje y de la presentación de casos de acatamiento continúan vigentes. Consulte el *Manual de Referencia del GCMS y Formatos de Compensación de IPM* para obtener información adicional.

Documentación Relacionada

Consulte los siguientes documentos para obtener más información relacionada con los asuntos tratados en este documento:

- *Account Management System User Manual*
- *Manual de Autorización*
- *Especificación de Interfaz del Cliente*
- *Manual de Referencia del GCMS*
- *Formatos de Compensación de IPM*
- *M/Chip Requirements*
- *Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard*
- *Reglamento de MasterCard*
- *MasterCom Pro User Guide*
- *MasterCom Hosted User Guide*
- *Single Message Transaction Manager User Guide*
- *Libro de Referencia Rápida*
- *Reglas y Procedimientos de Seguridad*
- *Manual de Liquidación*
- *Informes y Liquidación del Sistema de Mensaje Individual*
- *Transaction Processing Rules [Reglas de Procesamiento de las Transacciones]*

Capítulo 2 Solicitudes y Cumplimientos de Recuperación —Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard

Ahora esta información se puede encontrar en la MasterCom Hosted Guide y en la MasterCom Pro User Guide.

Solicitudes y Cumplimientos de Recuperación—Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard.....	30
--	----

Solicitudes y Cumplimientos de Recuperación—Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard

Ahora la información con respecto a las solicitudes de recuperación y acatamientos se puede encontrar en la *MasterCom Hosted Guide* y en la *MasterCom Pro User Guide*.

Las solicitudes de recuperación y acatamientos en el Sistema de Mensaje Dual ya no tendrán un componente de contracargo con la eliminación del código de motivo de mensaje de contracargo 4802—Información Solicitada/Requerida Ilegible o Faltante.

El Sistema de Mensaje Individual no apoya las solicitudes de recuperación.

Capítulo 3 Contracargos del Sistema de Mensaje Dual

Este capítulo detalla los procedimientos que los clientes deben seguir para cada código de motivo de mensaje individual.

Generalidades.....	35
Notas Adicionales de Procesamiento.....	35
Cargos Progresivos por Manejo.....	35
Generalidades del Cargo Progresivo por Manejo.....	35
Cargo por Administración de Disputa Dentro de Europa y Entre Países de Europa (POS de MasterCard).....	39
Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo.....	39
Primer Contracargo: MTI 1442.....	39
Segunda Presentación: MTI 1240.....	41
Contracargo de Arbitraje: MTI 1442.....	42
Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240 (Códigos de Función 205 ó 282).....	43
Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM del Contracargo de Arbitraje/1442 (Códigos de Función 451 ó 454).....	48
Contracargos Relacionados con Autorizaciones.....	51
Primer Contracargo del Emisor.....	52
Uso General.....	52
Solicitudes de Autorización Múltiples.....	56
Dispositivo de CAT 3.....	57
Garantía de Pago Vencida (Comercios de la Región de Europa).....	60
Segunda Presentación del Adquirente.....	60
Uso General.....	61
Solicitudes de Autorización Múltiples.....	62
Una Autorización con Registros de Compensación Múltiple.....	62
Dispositivo de CAT 3.....	63
Crédito Emitido Anteriormente.....	64
Opciones Adicionales de Segunda Presentación.....	65
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	65
Contracargo de Arbitraje General.....	65
Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje.....	67
Contracargos por Disputas de Tarjetahabientes.....	68
Primer Contracargo del Emisor.....	69

Bienes o Servicios Cuyo Resultado No Concuerda con la Descripción o Producto	
Defectuoso.....	70
Bienes o Servicios No Proporcionados.....	72
Bienes o Servicios No Proporcionados—Transacciones Europeas para Servicios de Viajes.....	76
Compra de Bienes Digitales de US\$25 o Menos.....	77
Crédito No Procesado.....	80
Bienes Falsificados.....	83
Disputa del Tarjetahabiente de una Transacción Recurrente.....	83
Disputa del Emisor de una Transacción Recurrente.....	85
Disputa de Apéndice.....	87
Cargo del Hotel por “No-Show” (No se Presentó).....	89
No Se Completó la Transacción.....	91
Tiempo Compartido.....	91
Crédito Asentado como Compra.....	92
Segunda Presentación del Adquiriente.....	92
General - Segunda Presentación.....	93
Bienes o Servicios No Proporcionados—Transacciones Europeas para Servicios de Viajes.....	93
Compra de Bienes Digitales de US\$25 o Menos.....	94
Crédito Emitido Anteriormente.....	95
Opciones Adicionales de Segunda Presentación.....	97
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	99
Contracargo de Arbitraje General.....	99
Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje.....	104
Contracargos Relacionados con Fraude.....	106
Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard <i>SecureCode</i>	108
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837.....	113
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	113
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4863.....	116
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	117
Transacciones de Pagos Móviles a Distancia de Dominio del Adquiriente Nacional.....	119
Cambios de Responsabilidad del Chip.....	119
Cambios de Responsabilidad del Chip/PIN.....	121
Niveles de Participación.....	122
Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip.....	122
Códigos de Motivo y Derechos de Contracargo.....	123
Participación.....	125
Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	127
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837.....	127

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837.....	129
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	130
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	132
Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	149
Contracargo de Arbitraje.....	149
Presentación del Caso de Arbitraje.....	155
Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial.....	155
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4863.....	155
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4863.....	155
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	158
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	159
Contracargo de Arbitraje.....	165
Presentación del Caso de Arbitraje.....	167
Cambio de Responsabilidad del Chip.....	167
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870.....	168
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870.....	168
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	170
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	172
Contracargo de Arbitraje.....	176
Presentación del Caso de Arbitraje.....	177
Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN.....	177
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4871.....	177
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4871.....	180
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	181
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	182
Contracargo de Arbitraje.....	187
Presentación del Caso de Arbitraje.....	188
Procesamiento Fraudulento de Transacciones.....	188
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4840.....	188
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4840.....	189
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	189
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	190
Contracargo de Arbitraje.....	193
Presentación del Caso de Arbitraje.....	194
Actividad Sospechosa del Comercio.....	194
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4849.....	194
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4849.....	195
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	196
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	197

Contracargo de Arbitraje.....	199
Presentación del Caso de Arbitraje.....	200
Notas Adicionales de Procesamiento.....	200
Error en el Punto de Interacción.....	201
Contracargo del Emisor.....	202
Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios.....	202
El Monto de la Transacción Difiere.....	204
Disputas de ATM.....	204
Cargos por Pérdida, Robo o Daños.....	205
Presentación Tardía.....	207
Conversión de Moneda en el POI (Conversión Dinámica de la Moneda).....	209
Monto No Razonable—Transacciones Dentro del Area Económica Europea (EEA) Solamente.....	210
Segunda Presentación del Adquirente.....	210
Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios.....	211
Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios—Transacción con PIN.....	211
El Monto de la Transacción Difiere.....	212
Disputas de ATM.....	212
Cargos por Pérdida, Robo o Daños.....	213
Presentación Tardía.....	214
Presentación Tardía—Fecha de la Transacción Corregida.....	217
Conversión de Moneda en el POI (Conversión Dinámica de la Moneda).....	218
Monto Irrazonable (Para las Transacciones Dentro del EEA Solamente).....	218
Crédito Emitido Anteriormente.....	219
Opciones Adicionales de Segunda Presentación.....	221
Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	223
Contracargo de Arbitraje General.....	223
Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje.....	225
Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente).....	227
Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas (Países Participantes Solamente).....	227
Disputa de Contracargo Nacional (Región de Europa Solamente).....	227
Requisitos del Primer Contracargo del Emisor, Segunda Presentación del Adquiriente y Contracargo de Arbitraje del Emisor.....	227
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4999.....	227
Presentación del Caso de Arbitraje.....	227

Generalidades

Los contracargos se clasifican en cuatro categorías:

- Autorización
- Disputas del tarjetahabiente
- Fraude
- Error en el Punto de Interacción

Notas Adicionales de Procesamiento

Algunos o todos los códigos de motivo de mensaje contienen Notas Adicionales de Procesamiento. Las Notas Adicionales de Procesamiento no son requisitos ni condiciones de contracargo en sí mismas. Más bien, las Notas Adicionales de Procesamiento se proporcionan como guía o para ilustrar circunstancias o eventos especiales y para abordar circunstancias o eventos que preocupan frecuentemente a los clientes.

Según se establece en la sección 2.1 del manual *Reglamento de MasterCard*, MasterCard tiene el derecho exclusivo de interpretar dichas Normas de la Corporación, incluyendo aquellas establecidas en esta guía.

Cargos Progresivos por Manejo

El programa de Cargo Progresivo por Manejo aplica solamente a las transacciones que no son cara a cara excluyendo las transacciones del Nivel 2 de Terminal Activada por el Tarjetahabiente (CAT).

NOTA: Los cargos progresivos por manejo no aplican a las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa.

Generalidades del Cargo Progresivo por Manejo

Los clientes pueden procesar un cargo por manejo junto con los códigos de motivo de mensaje 4807 ó 4808 como se describe a continuación solamente para todas las transacciones que no son cara a cara excepto para las transacciones de CAT de Nivel 2.

El cargo por manejo, identificado con el código de motivo de mensaje correcto, compensa al cliente por el costo de procesar uno de los siguientes, o por el costo de la reversión de un cargo por manejo inválido (usando el código de motivo de mensaje 7627):

- Primer Contracargo (código de motivo de mensaje 7622)
- Segunda presentación (código de motivo de mensaje 7623)
- Contracargo de arbitraje (código de motivo de mensaje 7624)

Uso del Emisor del Código de Motivo de Mensaje 7622

El emisor puede cobrar un cargo por manejo de US\$25 al procesar un contracargo presentando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7622. El emisor debe procesar el cargo por manejo dentro de cinco días calendario de la Fecha Hábil en la Ubicación Central del contracargo.

Uso del Adquiriente del Código de Motivo de Mensaje 7623

El adquiriente puede cobrar un cargo por manejo al procesar una segunda presentación enviando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7623, excepto cuando ya sea que ocurra lo siguiente.

- El adquiriente está cobrando un cargo por manejo por la misma transacción usando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627.
- La segunda presentación contiene información corregida u omitida anteriormente que soluciona el contracargo (Dicha información puede incluir, entre otros, una fecha de la transacción, ubicación del comercio o código de autorización).

El monto del cargo por manejo es de US\$50 más el monto del cargo por manejo que el emisor cobró anteriormente por el contracargo, si existiera. El adquiriente debe procesar su cargo por manejo en un plazo de 15 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la segunda presentación. MasterCard determinará la responsabilidad del cargo por manejo progresivo si el contracargo se presenta como un caso de arbitraje.

Uso del Emisor del Código de Motivo de Mensaje 7624

El emisor puede cobrar un cargo por manejo al procesar un contracargo de arbitraje que disputa la validez de la información proporcionada por el adquiriente con la segunda presentación.

El emisor puede cobrar el cargo por manejo presentando un mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7624. El monto del cargo por manejo es de US\$50 más el monto de cualquier cargo por manejo que el adquiriente cobró previamente, ya sea por la segunda presentación, o para revertir el cargo por manejo cobrado previamente por el emisor por el contracargo, o ambos. El monto del cargo está restringido a US\$50 si el adquiriente no cobró el cargo por manejo asociado con la segunda presentación. El emisor debe procesar su cargo por manejo en un plazo de 15 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del contracargo de arbitraje. MasterCard determinará la responsabilidad del cargo por manejo progresivo si el contracargo se presenta como un caso de arbitraje.

Uso del Adquiriente del Código de Motivo de Mensaje 7627—No se Proporcionó un MAC

Si el emisor cobró un cargo por manejo usando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7622, pero la transacción era una transacción de pago recurrente y la respuesta de rechazo del emisor no incluía un Código de Aviso al Comercio (MAC) relacionado como se describe abajo, el adquiriente puede cobrar un cargo por manejo de US\$25 más el monto que el emisor cobró previamente por el contracargo presentando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627.

El adquiriente debe procesar el cargo por manejo en un plazo de 15 días calendario posteriores a la recepción del mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7622. En el mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627, el adquiriente debe incluir en el DE 72 (Registro de Datos) la información recibida en el DE 72 (Registro de Datos) del mensaje original con el código de motivo de mensaje 7622 y el código "NO MAC".

El código de motivo de mensaje 7627 aplica porque un emisor no tiene derecho a un cargo por manejo si su respuesta a una solicitud de autorización de pago recurrente, que no sea una aprobación identificada adecuadamente, no incluyó un Código de Aviso del Comercio.

Las condiciones a continuación deben ser cumplidas por un adquirente para cobrar el cargo por manejo por un “NO MAC” según se describió anteriormente:

- La solicitud de autorización fue identificada correctamente (DE 61, campo secundario 4 = 4 [Transacciones de pedidos permanentes/recurrentes]).
- La respuesta de rechazo del emisor no incluyó un MAC relacionado (DE 48, elemento secundario 84) de 01, 02 ó 03. (Esto no incluye los rechazos del Código X o de Stand-In).
- El mensaje de compensación se identificó como una transacción recurrente (DE 22 [Datos de Presencia del Tarjetahabiente], campo secundario 5, valor de 4 [Sin presencia del tarjetahabiente; transacción pendiente (recurrente)]).

Uso del Adquirente del Código de Motivo de Mensaje 7627—Transacción Cara a Cara o de CAT de Nivel 2

Si el adquirente recibe un cargo por manejo en un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7622, pero la transacción era ya sea una transacción cara a cara o una transacción del Nivel 2 de la CAT, el adquirente puede cobrar un cargo por manejo de US\$25 más el monto que el emisor cobró presentando un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627.

El adquirente debe procesar el cargo por manejo en un plazo de 15 días calendario posteriores a la recepción del mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7622. En el mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627, el adquirente debe incluir en el DE 72 (Registro de Datos) la información recibida en el DE 72 del mensaje original con el código de motivo de mensaje 7622 y el código **F2F** para una transacción cara a cara o el código **CT2** para una transacción del Nivel 2 de la CAT.

El código de motivo de mensaje 7627 aplica debido a que un emisor no tiene derecho a un cargo por manejo de una transacción cara a cara o de una transacción de CAT de Nivel 2. El adquirente debe proporcionar los valores listados en la tabla a continuación en el mensaje de Primera Presentación/1240 para cobrar el cargo por manejo según se describió anteriormente.

Para este tipo de transacción...	Proporcione estos valores en el mensaje de Primera Presentación/1240...
Una transacción cara a cara	<p>En el DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio):</p> <p>Valor de 1 (Terminal Atendida) en el campo secundario 4 (Entorno Operativo de la Terminal)</p> <p>Valor de 0 (Tarjetahabiente Presente) en el campo secundario 5 (Datos de la Presencia del Tarjetahabiente)</p> <p>Valor de 1 (Tarjeta Presente) en el campo secundario 6 (Datos de la Presencia de la Tarjeta)</p>

Para este tipo de transacción...	Proporcione estos valores en el mensaje de Primera Presentación/1240...
Una transacción del Nivel 2 de la CAT	Valor de CT2 en el PDS 0023 (Tipo de Terminal)

El cargo por manejo **F2F o CT2** compensa al adquirente por los cargos por manejo inválidos del emisor y por el costo del procesamiento de su reversión.

El adquirente no puede presentar un mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 de IPM con el código de motivo de mensaje 7627 si la presentación original no se identificó adecuadamente como una transacción cara a cara o de CAT de Nivel 2. Sin embargo, si el adquirente puede solucionar el contracargo, entonces el adquirente puede cobrar el cargo por manejo progresivo relacionado con la segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 7623.

Campos Requeridos en los Mensajes de Cobro de Cargo

Los clientes deben incluir los siguientes campos en cada mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 en el cual el DE 25 (Código de Motivo de Mensaje) contiene un valor de 7622, 7623, 7624 ó 7627.

- DE 2 (Número de Cuenta Primario)
- DE 31 (Datos de Referencia del Adquirente)
- DE 72 (Registro de Datos)
- DE 73 (Fecha, Acción)

Si alguno de los elementos de datos descritos anteriormente falta, está incompleto o inválido, el cliente que recibe puede devolver un mensaje de Cobro de Cargo/1740-700 por el mismo monto recibido originalmente usando lo siguiente:

- El código de motivo del mensaje original
- El código de función aplicable de 780 (Devolución de Cobro de Cargo), 781 (Nueva Presentación del Cobro de Cargo) ó 782 (Devolución de Arbitraje de Cobro de Cargo)

Los clientes deben retener la información proporcionada en el DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de Cobro de Cargos/1740-700 original. Los clientes deben usar las posiciones restantes para describir el motivo por el cual están devolviendo el mensaje de Cobro de Cargos/1740-700.

Los motivos para la devolución de un mensaje de Cobro de Cargo/1740 pueden incluir:

- Falta el Número de Cuenta Primario (PAN)
- Faltan los Datos de Referencia del Adquirente
- Falta el Registro de Datos
- El Registro de Datos no está Formateado Correctamente
- Falta la Fecha, Acción
- Se Sobrepasó el Plazo Límite del Cobro del Cargo
- Monto de Cargo Incorrecto

Cargo por Administración de Disputa Dentro de Europa y Entre Países de Europa (POS de MasterCard)

Para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa, MasterCard generará de forma automática un Cargo por Administración de Disputa (DAF) para cada contracargo, segunda presentación y contracargo de arbitraje mediante el Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard.

Los cargos se acreditarán a quien envía y se debitarán de quien recibe del ciclo de contracargo respectivo de la siguiente manera:

- Primero contracargo: Se acredita al emisor 15 EUR y se debita al adquirente 15 EUR.
- Segunda presentación: Se acredita al adquirente 30 EUR (15 EUR netos) y se debita al emisor 30 EUR (15 EUR netos).
- Contracargo de arbitraje: Se acredita al emisor 45 EUR (30 EUR netos) y se debita al adquirente 45 EUR (30 EUR netos).

En el caso de que se presente un caso de arbitraje (o prearbitraje) al final de los ciclos, se permitirá al adquirente cobrar 60 EUR al emisor (30 EUR netos) si resulta favorecido el adquirente, en un plazo de 45 días después de la decisión del fallo o de la aceptación por parte del emisor. El adquirente favorecido puede cobrar este cargo usando un mensaje de cobro de cargo misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener la "Identificación del caso de 6 dígitos—cobro del DAF".

El DAF no aplica cuando la transacción está codificada con el MCC 5499, 5735, 5815, 5816, 7311 ó 7399.

En el caso de que el cargo se debite indebidamente, lo que significa que el adquirente cobra el DAF con una segunda presentación después de procesar un crédito al tarjetahabiente, la parte afectada puede cobrar un cargo usando el mensaje de cobro de cargos misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. Este mensaje de cobro de cargos se deberá enviar en un plazo de 45 días después de que se envió el mensaje de la disputa que derivó indebidamente en el DAF. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener el "número de referencia de 10 dígitos del contracargo—cobro del DAF".

Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo

Las secciones siguientes muestran un resumen de los requisitos de procesamiento.

Primer Contracargo: MTI 1442

En esta tabla se muestran los requisitos de procesamiento para los Primeros Contracargos.

Código de Función 450 (Total)/453 (Parcial)			
Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo		Documentación Requerida	Plazo Límite
4807	Archivo del Warning Bulletin	No	45

Código de Función 450 (Total)/453 (Parcial)

Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo	Documentación Requerida	Plazo Límite	
4808	Contracargos Relacionados con Autorizaciones	No	90
4812	Número de Cuenta No Está en Archivo	No	45
4831	El Monto de la Transacción Difiere	A veces	120
4834	Error en el Punto de Interacción	No	120
4837	Sin Autorización del Tarjetahabiente	Sí	120
4840	Procesamiento Fraudulento de Transacciones	Sí	120
4841	Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas	A veces	120
4842	Presentación Tardía	No	120
4846	Código de Moneda Correcto de la Transacción No Proporcionado	A veces	120
4849	Actividad Sospechosa del Comercio	No	120
4850	Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas	A veces	120
4853	Disputa del Tarjetahabiente	Sí	120
4854	Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente)	Sí	120
4855	Bienes o Servicios No Proporcionados	Sí	120
4859	Disputas de Apéndice, No-show [No se presentó], o de ATM	Sí	120
4860	Crédito No Procesado	A veces	120
4863	Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial	A veces	120
4870	Cambio de Responsabilidad del Chip	Sí	120

¹ 4859 Servicios No Prestados, Motivos "RS":

- RS 3 = Disputa de ATM
- RS 5 = Reservación Garantizada el cliente no se presentó
- RS 7 = Disputa de Apéndice

Código de Función 450 (Total)/453 (Parcial)

Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo		Documentación Requerida	Plazo Límite
4871	Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN	Sí	120
4999	Disputa de Contracargo Nacional (Región de Europa Solamente)	Sí	120

Segunda Presentación: MTI 1240

Esta tabla presenta requisitos de procesamiento para la Segunda Presentación.

**Código de Función 205 (Total) / 282 (Parcial)
Retorno Técnico**

2001	Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; la documentación no se requería ni se recibió.
2004	Los Datos de Referencia del Adquiriente son inválidos en el contracargo; se recibió la documentación.

Retorno de Documentación

2002	No se recibió la documentación requerida para apoyar el contracargo
2709	La documentación recibida era ilegible.
2710	Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente

Retorno de Substancia

2003	Se proporcionó la fecha correcta de la transacción
2005	Se proporcionó la ubicación/descripción correcta del comercio, el emisor autorizó la transacción
2008	El emisor autorizó la transacción
2011	Crédito Emitido Anteriormente
2700	Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
2701	Contracargo Duplicado

2702	Después del Límite de Tiempo del Contracargo
2703	Se proporcionó la documentación de transacción solicitada (requiere variación por dificultades económicas)
2704	Texto del Registro de Datos Inválido
2705	Se proporcionó el MCC correcto
2706	Se Informó la Autorización como Sospechosa
2707	No se requirió ni se intentó solicitar la autorización.
2708	La cuenta no aparece en el Electronic Warning Bulletin correspondiente a la fecha de la transacción
2713	Contracargo Inválido
2870	Cambio de Responsabilidad del Chip
2871	Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Contracargo de Arbitraje: MTI 1442

Esta tabla presenta los requisitos de procesamiento para los Contracargos de Arbitraje.

Código de Función: 451 (Total); 454 (Parcial)

Consulte Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM del Contracargo de Arbitraje/1442 (Códigos de Función 451 ó 454) para obtener los códigos de motivo de mensaje adicionales.

Retorno Técnico

4905	Datos de Referencia del Adquiriente inválidos en la Segunda Presentación/1240 (documentación requerida) Debe usarse cuando se recibe el Mensaje 2001 del adquirente
4908	Datos de Referencia del Adquiriente inválidos en la Segunda Presentación/1240 (documentación requerida) Debe usarse cuando se recibe el Mensaje 2004 del adquirente

Retorno de Documentación

4901	No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
4902	La documentación recibida era ilegible.

4903	Error de escáner—Documentos no relacionados o escaneados parcialmente.
4904	Reservado

Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240 (Códigos de Función 205 ó 282)

Esta sección relaciona las definiciones de los códigos de motivo de mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240.

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje	Definición
------------------------------------	-------------------

2001—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; Se Recibió la Documentación o No se Requería

El adquiriente debe usar este código de motivo de mensaje para notificar al emisor que la combinación del Número de Cuenta Primario y los Datos de Referencia del Adquiriente en el mensaje de contracargo no corresponde a la información contenida en la primera presentación y que la documentación enviada por el emisor fue recibida o que su envío no era requerido.
--

2002—No se recibió la documentación requerida para apoyar el Contracargo

El adquiriente debe utilizar este código de motivo de mensaje cuando no se recibe la documentación que se requiere para apoyar el contracargo. Los adquirientes deben esperar un mínimo de ocho días calendario a partir del primer contracargo antes de utilizar este código de motivo de mensaje. El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje entre los días 9 y 45.

El procesamiento exitoso de la segunda presentación de este código de motivo de mensaje bloqueará cualquier intento del emisor de procesar un contracargo de arbitraje si el código de motivo de mensaje usado durante el primer contracargo siempre requiere documentación para apoyar el contracargo.

El adquiriente debe aceptar la documentación recibida después de ocho días calendario posteriores al procesamiento del primer contracargo si el adquiriente no ha procesado todavía la segunda presentación de este código de motivo de mensaje al momento del recibo de la documentación.

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje Definición

2003—Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción	<p>Los adquirentes deben usar este código de motivo de mensaje en casos donde el contracargo puede ser solucionado al proporcionar la fecha correcta de la transacción.</p> <p>Por ejemplo, un primer contracargo por el código de motivo de mensaje 4807 (Archivo del Warning Bulletin) puede solucionarse si la fecha de la transacción de la primera presentación estaba incorrecta, y el adquirente puede proporcionar la fecha correcta de la transacción y mostrar que la cuenta no estaba listada en el Electronic Warning Bulletin correspondiente.</p>
2004—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en el Contracargo; Se recibió la documentación	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje para notificar al emisor que la combinación del Número de Cuenta Primaria/ Datos de Referencia del Adquiriente en el mensaje de contracargo no corresponde a la información contenida en la primera presentación y que se recibió documentación para apoyar el primer contracargo del emisor.</p>
2005—Se proporcionó la Ubicación/Descripción Correcta del Comercio	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando éste puede solucionar el primer contracargo al proporcionar la información nueva en la forma del nombre o lugar del comercio diferente.</p> <p>Por ejemplo, para solucionar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4808 (Contracargo relacionado con la Autorización), un adquirente proporciona información confirmando que la ubicación del comercio es diferente a la ubicación que figuraba en la primera presentación de la transacción. La nueva ubicación puede revelar que un límite de piso diferente aplica a la transacción y que no se requería la autorización, por tanto, se soluciona el contracargo inicial del emisor.</p>
2008—El Emisor Autorizó la Transacción	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando puede solucionar el primer contracargo al proporcionar información que demuestre que la transacción fue autorizada en forma correcta por el emisor, su agente o por MasterCard. Por ejemplo, un adquirente puede solucionar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4807— Archivo del Warning Bulletin si puede mostrar que la transacción se aprobó cuando se presentó la tarjeta al comercio para el pago (por ejemplo, al registrarse en un hotel).</p>

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje	Definición
2011—Crédito Emitido Previamente	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando él puede solucionar el primer contracargo al demostrar que el comercio emitió el crédito a la cuenta del tarjetahabiente.</p> <p>El Registro de Datos debe contener la fecha del crédito y, opcionalmente, los Datos de Referencia del Adquirente (ARD) del crédito.</p>
2700—Vea Documentación/ Contracargo Correspondiente Solucionado	<p>Un adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando la solución al contracargo se incluye dentro de la documentación de apoyo a la segunda presentación y no hay otro código de motivo de mensaje aplicable para describir la solución.</p> <p>Por ejemplo, si la única solución que el adquirente tiene para un contracargo por código de motivo de mensaje 4837 es proporcionar un TID firmado e impreso, el adquirente debe usar este código de motivo de mensaje. Si la segunda presentación se describe mejor usando otro motivo de mensaje, entonces se debe usar el código de motivo de mensaje que mejor describe la solución (por ejemplo, 2011—Crédito Emitido Anteriormente). Cuando se usa el 2700, el indicador de la documentación debe ser 1 (Documentación Proporcionada).</p>
2701—Contracargo Duplicado	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje para solucionar las situaciones donde el emisor ha procesado un primer contracargo más de una vez para la misma transacción.</p>
2702—Después del Límite de Tiempo del Contracargo	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando el primer contracargo del emisor se procesa después del límite de tiempo permitido para el contracargo.</p>
2703—Documentación de la Transacción Solicitada Proporcionada (Variación por Dificultades Económicas)	<p>El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje al procesar una segunda presentación dentro de las pautas de Variación por Dificultades Económicas que ha sido aprobada por MasterCard. La Variación por Dificultad Económica se puede otorgar en caso de un desastre natural y la debe aplicar el adquirente y debe ser aprobada por MasterCard.</p>

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje Definición

2704—Texto del Registro de Datos Inválido

El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando la información que se requiere que aparezca en el Registro de Datos del primer contracargo, según se establece en esta guía, y el texto del mensaje requerido (DE 72—Registro de datos) falta o está incompleto y la ausencia de tal información hace que el contracargo sea inválido.

Por ejemplo, el emisor procesa un primer contracargo por el código de motivo de mensaje 4840 (Procesamiento Fraudulento de Transacciones) sin incluir los Datos de Referencia del Adquirente de la transacción válida en el Registro de Datos del contracargo. Sin esa información, el adquirente no puede investigar el caso apropiadamente y por lo tanto, el contracargo sería inválido.

2705—Se proporcionó el MCC correcto

El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando soluciona un contracargo mostrando que el código comercial del comercio (MCC) asignado al comercio es diferente al MCC que aparece en la primera presentación.

Por ejemplo, el adquirente puede solucionar un contracargo por código de motivo de mensaje 4808 (Contracargo relacionado con la Autorización) al demostrar que el comercio pertenece a una categoría en la cual al comercio no se le requiere solicitar autorización por ese monto de transacción.

2706—Se Informó la Autorización como Sospechosa

El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje según se describe en la tabla Transacción Sospechosa en la sección Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente.

2707—Autorización No Requerida o Intentada

El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje cuando el monto de la transacción estuvo por debajo del límite de piso aplicable y el comercio no solicitó la autorización.

2708—La cuenta no Estaba Listada en el Electronic Warning Bulletin Aplicable en la fecha de la transacción

El adquirente debe usar este código de motivo de mensaje para solucionar contracargos del código de motivo de mensaje 4807 cuando la investigación del adquirente revela que el emisor no había incluido el número de la cuenta en el Electronic Warning Bulletin correspondiente a la fecha en que la tarjeta fue presentada por primera vez al comercio para efectos de pago.

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje	Definición
2709—La Documentación Recibida era Ilegible	<p>El adquiriente debe usar este código de motivo de mensaje solamente cuando la información que es relevante para el primer contracargo es ilegible al punto que no se puede establecer la validez del primer contracargo. Los adquirientes deben hacer el esfuerzo posible para calificar la documentación antes de usar este código de motivo de mensaje. Si se presenta un caso de arbitraje como resultado del contracargo y el personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard puede validar que la documentación es legible, se determinará que el adquiriente procesó una segunda presentación inválida.</p>
2710—Error de Escáner— Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente	<p>Este código de motivo de mensaje tiene que ver únicamente con la calidad de la documentación que escaneó MasterCom. No use este código de motivo de mensaje si el contenido de la documentación recibida demuestra que el emisor procesó un primer contracargo inválido. El adquiriente debe usar este código de motivo de mensaje cuando la documentación del primer contracargo no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación se refiere a una transacción diferente) o cuando la documentación está incompleta debido a un error de escáner.</p> <p>Por ejemplo, la documentación proporcionada es un escaneo parcial con información faltante, o se relaciona con otra tarjeta o con otra transacción.</p>
2713—Contracargo Inválido	<p>El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje cuando el primer contracargo no satisface los prerequisites del código de motivo de mensaje establecidos en esta guía.</p> <p>Por ejemplo, un emisor procesa un contracargo por el código de motivo de mensaje 4837 (Sin Autorización del Tarjetahabiente) con una carta del tarjetahabiente que afirma que no recibió la mercancía. Debido a que el código de motivo de mensaje 4837 no trata los asuntos relacionados con la mercancía no recibida, el primer contracargo del emisor fue inválido, a la vez que no llenaba los prerequisites del código de motivo de mensaje 4837, que requieren que el contracargo incluya una carta del tarjetahabiente declarando que la transacción no estaba autorizada.</p> <p>Los adquirientes deben ser cuidadosos cuando usan este código de motivo de mensaje, este código de motivo de mensaje es técnico y no siempre trata la verdadera naturaleza de la disputa.</p>

Definiciones del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje Definición

2870—Cambio de Responsabilidad del Chip

El adquiriente debe usar este código de motivo de mensaje para acogerse al programa de cambio de responsabilidad del chip en respuesta y como solución final a un primer contracargo presentado bajo el código de motivo de mensaje 4837.

Si el código de motivo de mensaje 2870 de la segunda presentación es válido, se prohíbe al emisor seguir la disputa con un contracargo de arbitraje.

Consulte Cambio de Responsabilidad del Chip en esta guía para obtener más información sobre el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global.

2871—Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje para acogerse al programa de cambio de responsabilidad del chip/PIN en respuesta y como solución final a un primer contracargo presentado bajo el código de motivo de mensaje 4837.

Si el código de motivo de mensaje 2871 de la segunda presentación es válido, se prohíbe al emisor seguir la disputa con un contracargo de arbitraje.

Consulte Cambio de Responsabilidad del Chip en esta guía para obtener más información sobre el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global.

Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM del Contracargo de Arbitraje/1442 (Códigos de Función 451 ó 454)

Esta sección enumera las definiciones de los códigos de motivo de mensaje de IPM del Contracargo de Arbitraje/1442.

Códigos de Motivo de Mensaje de IPM de Contracargos de Arbitraje/1442

Código de Motivo de Mensaje	Definición
48NN—Aplican Códigos de Motivo Selectos	<p>48NN es una abreviación que aplica al contracargo de arbitraje (ciclo 3) mostrando una de estas dos condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El emisor continúa el contracargo de arbitraje por el mismo código de motivo de mensaje como contracargo original porque el adquiriente o falló en solucionar el primer contracargo o el emisor está proporcionando documentación progresiva (cuando es apropiado) y el código de motivo de mensaje usado con el primer contracargo todavía aplica. • La documentación de la segunda presentación proporciona información nueva que soluciona el contracargo original pero basado en la segunda presentación, el emisor encuentra que un motivo nuevo y válido es aplicable en este caso. En tal caso, el emisor debe cambiar el código de motivo de mensaje a un motivo de contracargo nuevo y válido con el procesamiento del contracargo de arbitraje (ciclo 3).
4807	Archivo del Warning Bulletin
4808	Contracargos Relacionados con Autorizaciones
4812	Número de cuenta no está en archivo
4831	El Monto de la Transacción Difiere
4834	Error en el Punto de Interacción
4837	Sin autorización del tarjetahabiente
4840	Procesamiento fraudulento de transacción
4841	Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas
4842	Presentación tardía
4846	No se proporcionó el código de moneda de la transacción correcto
4849	Actividad Sospechosa del Comercio
4850	Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas
4853	Disputa del Tarjetahabiente—Mercancía Defectuosa/No Concuerda con la Descripción
4854	Disputa del tarjetahabiente no clasificadas en otro lugar (EE. UU. solamente)
4855	Bienes o Servicios No Proporcionados

Códigos de Motivo de Mensaje de IPM de Contracargos de Arbitraje/1442

Código de Motivo de Mensaje	Definición
4859	Disputas de Apéndice, No-show [No se presentó], o de ATM
4860	Crédito no procesado
4863	Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
4870	Cambio de Responsabilidad del Chip
4871	Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN
4901—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación	<p>El emisor debe usar este código de motivo de mensaje cuando la documentación que se requiere para apoyar la segunda presentación no se recibe dentro de los ocho días calendario siguientes a la segunda presentación. El emisor puede usar este código de motivo de mensaje entre los días 9 y 45 después de la segunda presentación. El procesamiento exitoso de un contracargo de arbitraje por este código de motivo de mensaje hará que el adquirente pierda el derecho de enviar un caso a arbitraje.</p> <p>La documentación recibida después de ocho días calendario posteriores al procesamiento de la segunda presentación debe ser aceptada por el emisor, siempre y cuando el emisor no haya procesado un contracargo de arbitraje al momento en que recibe la documentación.</p>
4902—La documentación recibida era ilegible	<p>El emisor debe usar este código de motivo de mensaje solamente cuando la información que es relevante a la segunda presentación es ilegible al punto que no se puede establecer la validez de la segunda presentación. Los emisores deben hacer su mayor esfuerzo para intentar calificar la documentación antes de usar este código de motivo de mensaje. Si el personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard puede validar que la documentación es lo suficientemente legible como para solucionar el contracargo, el emisor habrá procesado un contracargo de arbitraje inválido.</p>

Códigos de Motivo de Mensaje de IPM de Contracargos de Arbitraje/1442

Código de Motivo de Mensaje	Definición
4903—Error de Escáner— Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente	<p>Este código de motivo de mensaje tiene que ver únicamente con la calidad de la documentación que escaneó MasterCom. No use este código de motivo de mensaje si el contenido de la documentación recibida demuestra que el adquiriente procesó una segunda presentación inválida.</p> <p>El emisor debe usar este código de motivo de mensaje cuando la documentación de la segunda presentación no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación concierne a una transacción totalmente diferente) o cuando la documentación está incompleta debido a un error de escáner.</p> <p>Por ejemplo, un proceso de escáner parcial de un documento más voluminoso o el documento se relaciona con otra tarjeta u otra transacción.</p>
4905—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; la Documentación No Se Recibió o No es Requerida	<p>El emisor debe usar este código de motivo de mensaje en respuesta a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2001. Para obtener más información sobre este código de motivo de mensaje, consulte Contracargo de Arbitraje.</p>
4908—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; Se Recibió la Documentación	<p>El emisor debe usar este código de motivo de mensaje en respuesta a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2004. Para obtener más información sobre este código de motivo de mensaje, consulte Contracargo de Arbitraje.</p>

Contracargos Relacionados con Autorizaciones

Esta sección proporciona información para el emisor y adquiriente sobre el manejo de un contracargo relacionado con la autorización.

El código de motivo de mensaje de contracargo 4808 se utiliza para generar un contracargo relacionado con la autorización. Un emisor puede continuar usando el código de motivo 4807 ó 4812; sin embargo, finalmente los códigos 4807 y 4812 se eliminarán como códigos de motivo de mensaje válidos.

El emisor debe tratar de aceptar la transacción antes de ejercer este derecho de contracargo.

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4808 cuando ocurrió uno de los siguientes:

- Se requería la autorización pero no se obtuvo.
- El número de cuenta primario (PAN) no existe.

- Una transacción sin tarjeta presente fue rechazada por el emisor y posteriormente aprobada a través del procesamiento Stand-In o del Código X con una respuesta de aprobación según se especifica en el *Manual de Autorización* con las siguientes excepciones:
 - El emisor generó una respuesta de rechazo que incluyó un valor de 02 (No se puede aprobar en este momento, intente de nuevo más tarde) en el DE 48 (Datos Adicionales —Uso Privado), elemento secundario 84 (Código de Aviso del Comercio).
 - El emisor generó una respuesta de aprobación después de haber rechazado la transacción anteriormente.
 - El comercio puede probar que el tarjetahabiente inició la solicitud de autorización.

Un emisor no debe enviar un contracargo usando el código de motivo de mensaje 4808 para ninguno de los siguientes casos:

- Una transacción de Anticipo de Efectivo de Emergencia identificada correctamente. Una transacción de Anticipo de Efectivo de Emergencia identificada correctamente contiene un valor de “Anticipo de Efectivo de Emergencia” en el DE 43 (Nombre/Ubicación del Aceptador de Tarjetas) del mensaje de Primera Presentación/1240.
- Una transacción de tránsito combinada sin contacto, identificada correctamente cuando ocurrió todo lo siguiente:
 - Se generó un mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para la transacción.
 - El emisor aprobó la solicitud de autorización.
 - El monto de la transacción era igual o menor al monto límite del CVM de la transacción de tránsito combinada sin contacto, según se publicó en el Apéndice C, Montos Límite del CVM.
 - Había 14 días calendario o menos entre la fecha del primer toque sin contacto y la fecha en que se generó el mensaje de Primera Presentación/1240.

En las siguientes secciones se describen los requisitos de contracargo, segunda presentación y contracargo de arbitraje para lo anterior.

Primer Contracargo del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un primer contracargo bajo el contracargo relacionado con la autorización.

Uso General

Condición del Contracargo	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Se requería autorización• No se obtuvo la autorización
Plazo Límite	90 días calendario
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas

Registros de Múltiples Autorizaciones

Las transacciones de hotel/motel y de alquiler de vehículos pueden tener múltiples registros de autorización. Además, varias transacciones de boletos de aerolíneas se pueden combinar en un registro de autorización.

Registros de Compensación Múltiple

Los registros de compensación múltiple pueden haber sido presentados o se presentarán con relación a una autorización individual aprobada.

10% de Tolerancia para Dar Cabida a las Tasas de Conversión de Moneda

Este contracargo no está disponible para las transacciones que se convirtieron a otra moneda y donde el monto de la transacción compensado supera el monto de la transacción autorizado por menos del 10%. Esta tolerancia permite diferentes tasas de conversión de moneda que podrían haber sido aplicables en las fechas de la autorización y de compensación.

Tolerancias del 15% y del 20%

Este contracargo no está disponible para las transacciones de líneas de cruceros, de hotel/motel y de alquiler de vehículos cuando el monto compensado está dentro del 15% del monto autorizado.

Este contracargo no está disponible para las transacciones que incluyen una propina cuando el monto compensado está dentro del 20% del monto autorizado.

Vigente para las transacciones que se efectúen el 14 de octubre de 2016 o posteriormente, se eliminarán las tolerancias del 15% y del 20%.

Tolerancias del 15%—Europa

La tolerancia del 15 por ciento para las transacciones de hotel/motel, alquiler de vehículos y líneas de crucero no aplica a los locales comerciales de la región de Europa.

Tolerancias del 20%—Europa

El 20% de tolerancia para propinas no aplica a los siguientes tipos de transacciones que se efectúan en locales comerciales de la región de Europa:

- Transacciones con Chip/PIN
- Transacciones sin contacto
- Transacciones sin tarjeta presente
- Transacciones para las cuales no se codificó la autorización como autorización previa

Tolerancias del 15% y del 20%—Aprobación Parcial

Estas tolerancias no aplican cuando ocurrieron los dos siguientes:

- El mensaje de Solicitud de Autorización/0100 contenía un valor de 1 (La terminal del comercio apoya la recepción de aprobaciones parciales) en el DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 61 (Datos del POS, Códigos de Condición Extendidos), campo secundario 1 (Indicador de Apoyo de la Terminal a las Aprobaciones Parciales).
- El mensaje de Respuesta de Autorización/0110 contenía un valor de 10 (Aprobación Parcial) en el DE 39 (Código de Respuesta) y un monto de aprobación parcial en el DE 6 (Monto, Facturación al Tarjetahabiente).

Transacción Combinada de Tránsito Sin Contacto

Cuando el monto de la transacción de una transacción combinada de tránsito sin contacto identificada correctamente excede el monto límite del CVM de la transacción de tránsito combinada sin contacto, entonces el emisor puede contracargar solamente la diferencia entre el monto de la transacción y el límite del CVM de la transacción de tránsito combinada sin contacto.

Dispensador Automático de Combustible (MCC 5542)

El emisor no puede contracargar una transacción de dispensador automático de combustible efectuada en la región de EE. UU. con:

- Una Tarjeta MasterCard Corporate Card[®], MasterCard Corporate Executive Card[®], MasterCard Corporate Fleet Card[®] o MasterCard Corporate Purchasing Card[™] por un monto menor o igual a US\$150, si la transacción se identificó en la solicitud de autorización con el MCC 5542 (Dispensador de Combustible, Automatizado) y CAT 2 y fue autorizada por el emisor por US\$1.

Si el monto de la transacción excede US\$150, el emisor puede contracargar solamente la diferencia entre el monto de la transacción y US\$150.

- Cualquier otra tarjeta MasterCard por cualquier monto menor o igual a US\$100, si la transacción se identificó en la solicitud de autorización con el MCC 5542 (Dispensador de Combustible, Automatizado) y CAT 2 y fue autorizada por el emisor por US\$1.

Si el monto de la transacción excede US\$100, el emisor puede contracargar solamente la diferencia entre el monto de la transacción y US\$100.

Solicitudes de Autorización Múltiples

Condición del Contracargo	Una transacción Sin Tarjeta Presente fue rechazada por el emisor y posteriormente aprobada en el procesamiento Stand-In o en el del Código X.
Plazo Límite	90 días calendario
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Opcionalmente: SOLICITUDES DE AUTORIZACION MULTIPLES
Notas	Ninguno

Dispositivo de CAT 3

Condición del Contracargo	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. La transacción no se identificó con uno de los siguientes MCC:<ul style="list-style-type: none">– 4784—Cargos de Puentes y Carreteras, Peajes– MCC 5499—Tiendas Misceláneas de Comestibles—Tiendas de Conveniencia, Mercados, Tiendas de Especialidades (exclusivamente para las Transacciones Sin Contacto solamente)– 7523—Estacionamientos para Automóviles y Garajes– 7542—Negocios de Lavado de Automóviles2. La transacción se identificó con uno de los MCC mencionados y el monto de la transacción era mayor que uno de los siguientes:<ol style="list-style-type: none">a. El límite del CVM publicado en el Apéndice C (Montos Límite del CVM) para los dispositivos de CAT 3 sin contacto solamenteb. HKD 500 para las transacciones nacionales de CAT 3 de Hong Kong, identificadas con el MCC 7523 (Estacionamientos y Garajes de Automóviles)c. EUR 50 para las transacciones de CAT 3 que se llevan a cabo en Europad. USD 40, o su equivalente en moneda local, para todas las demás transacciones de CAT 33. Vigente para las transacciones con fecha del 13 de octubre de 2017 en adelante, la transacción era una transacción de banda magnética identificada con uno de los MCC indicados en el punto 1.4. El PAN estaba listado en el Archivo del Electronic Warning Bulletin o en la Lista Local correspondiente en la fecha de la transacción.5. El PAN estaba vencido o aún no era válido6. La transacción se efectuó en la región de Europa con una tarjeta que tenía un código de servicio de X2X (Se Requiere la Autorización Positiva En Línea)
Plazo Límite	90 días calendario
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)

Para el Archivo del Electronic Warning Bulletin o la Lista Local, uno de los siguientes:

- R X
- R X S NN

Para los contracargos de grupos de transacciones: CAT 3 MULTIPLE TRANS NNN [TRANSACCION NNN MULTIPLE DE CAT 3]

Para las tarjetas de la región de Europa con el código de servicio X2X: SC X2X

Para todas las demás, uno de los siguientes:

- CAT 3
 - CAT DE NIVEL 3
-

Notas

Grupo de Transacciones

Múltiples transacciones se pueden enviar agrupadas. La opción de grupo de transacciones solamente está disponible cuando el PAN, nombre del comercio y el adquirente son los mismos dentro del grupo de transacciones.

Cada transacción en el grupo de transacciones debe ser menor o igual a US\$25 o el equivalente en la moneda local. El monto total de todas las transacciones en el grupo de transacciones no debe exceder US\$250 o el equivalente en la moneda local.

Para CAT 3 MULTIPLE TRANS NNN [TRANSACCION NNN MULTIPLE DE CAT 3] reemplace **NNN** con el número de transacciones en el grupo de transacciones y proporcione la documentación que muestre los Datos de Referencia de cada Adquirente (ARD) y el monto de la transacción incluidos en el grupo de transacciones.

Archivo del Electronic Warning Bulletin o Lista Local

Para R X, se debe reemplazar X con el código de un carácter de la Región del Electronic Warning Bulletin en el que aparece listado el PAN.

Para S NN, se debe reemplazar NN con el código subregional de dos caracteres en el que se listó el PAN.

- **Fecha de la Transacción Desconocida.** Cuando el emisor no puede determinar la fecha de la transacción del DE 12 (Fecha y Hora, Transacción Local), puede asumir que la fecha de la transacción es dentro de 15 días calendario antes de la Fecha Hábil de la Ubicación Central.
- **Ubicación Desconocida del Comercio Cara a Cara.** Cuando el emisor no puede determinar la ubicación del comercio del DE 43 (Nombre/Ubicación del Comercio), campo secundario 5 (Código de Estado, Provincia o Región), puede tomar como referencia cualquier región del Archivo del Electronic Warning Bulletin que listó el PAN en la fecha de la transacción en el DE 72.
- **Ubicación Desconocida del Comercio No Cara a Cara y No Fija.** Para las transacciones no cara a cara o no fijas en locales comerciales, el emisor puede tomar como referencia cualquier Archivo del Electronic Warning Bulletin regional que listó el PAN en la fecha de la transacción en el DE 72.
- **Subregional.** Un emisor debe usar tanto la ubicación del comercio (DE 43) como el código de categoría del comercio (DE 26 [Código de Categoría del Comercio (MCC)]) para determinar si el PAN estaba listado en el Archivo del Electronic Warning Bulletin subregional correspondiente.

Para obtener información sobre el Archivo del Electronic Warning Bulletin o la Lista Local, consulte el *Manual del Usuario del Sistema de Manejo de Cuentas*.

Garantía de Pago Vencida (Comercios de la Región de Europa)

Condición del Contracargo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El comercio está ubicado en la región de Europa• El emisor ha cerrado la cuenta de forma permanente antes de presentar el contracargo• Uno de los siguientes:<ul style="list-style-type: none">– La autorización de la transacción se identificó como una autorización previa (DE 61 [Datos del POS, Códigos de Condición Extendidos], campo secundario 7 [Estado de la Transacción en el POS] = 4 [Solicitud preautorizada]) y la transacción se presentó más de 30 días calendario posteriores a la fecha de aprobación de la autorización– La autorización de la transacción no se identificó como una autorización previa y la transacción se presentó más de siete días calendario posteriores a la fecha de aprobación de la autorización
Plazo Límite	90 días calendario
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Este contracargo no está disponible para las siguientes transacciones: <ul style="list-style-type: none">• Pagos en cuotas financiados por el adquirente, correctamente identificados• Transacciones combinadas de tránsito sin contacto o de recuperación de deudas de tránsito de MasterCard identificadas correctamente.

Segunda Presentación del Adquirente

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un adquirente puede procesar una segunda presentación en respuesta a un contracargo relacionado con la autorización.

Uso General

Condición de la Segunda Presentación	La transacción fue autorizada.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	<p>Cuando se autoriza en línea: AUTHORIZATION DATE MMDDYY NNNNNN [FECHA DE AUTORIZACION MMDDAA NNNNNN]</p> <p>Cuando se autoriza la transacción de EMV fuera de línea y no se proporcionó el DE 55 anteriormente en el mensaje de Primera Presentación/1240: SE PROPORCIONO EL DE 55</p>
Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de respuesta de autorización real proporcionado por el emisor, su agente o MasterCard On-Behalf [En Nombre de] para la transacción compensada.</p> <p>Transacción de EMV Aprobada Fuera de Línea</p> <p>Cuando se proporcionó el DE 55 en el mensaje de Primera Presentación/1240, se debe responder con el Código de Motivo de Mensaje de la Segunda Presentación de IPM 2713-Contracargo Inválido.</p> <p>Cuando no se proporcionó el DE 55 en el mensaje de Primera Presentación/1240-200, se debe proporcionar el DE 55 en el mensaje de Segunda presentación/1240-205.</p>

Solicitudes de Autorización Múltiples

Condición de la Segunda Presentación	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. La respuesta de rechazo generada por el emisor incluyó un valor de 02 (No se puede aprobar en este momento, intente de nuevo más tarde) en el DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 84 (Código de Aviso del Comercio).2. El emisor generó una respuesta de aprobación después de haber rechazado la transacción anteriormente.3. Para una transacción sin tarjeta presente, el comercio puede probar que el tarjetahabiente volvió a presentar el pedido en línea.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes que corresponda a la Condición de la Segunda Presentación : <ol style="list-style-type: none">1. Ninguno2. Ninguno3. Documentación que apoye la reclamación del comercio.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Una Autorización con Registros de Compensación Múltiple

Condición de la Segunda Presentación	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Uno de los siguientes indicadores estaba presente en el DE 25 (Código de Motivo de Mensaje) del mensaje de Primera Presentación/1240<ul style="list-style-type: none">– 1403 (Autorización aprobada previamente—monto parcial, compensación múltiple)– 1404 (Autorización aprobada previamente—monto parcial, compensación final)• El total de todos los registros de compensación presentado con relación a la autorización aprobada no superó el monto aprobado
---	---

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes, según corresponda: <ul style="list-style-type: none">• AUTORIZACION PREVIA MMDDAA 1403• AUTORIZACION MMDDAA 1403• AUTORIZACION PREVIA MMDDAA 1404• AUTORIZACION MMDDAA 1404
Notas	<p>Si la autorización de la transacción se identificó como una autorización previa, use AUTORIZACION PREVIA.</p> <p>Si la autorización de la transacción no se identificó como una autorización previa, use AUTH [AUTORIZACION].</p> <p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la transacción en disputa.</p>

Dispositivo de CAT 3

Condición de la Segunda Presentación	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La transacción fue identificada correctamente en la compensación como de una terminal de CAT 3.• El monto de la transacción era igual o menor al monto máximo aplicable de la transacción.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2707 No se requirió ni se intentó solicitar la autorización.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Opcionalmente: CAT 3

Notas	Vigente para las transacciones con fecha 13 de octubre de 2017 o posteriormente, esta segunda presentación no está disponible para ninguna transacción de banda magnética identificada como que ocurrió en un dispositivo de CAT 3.
--------------	---

Crédito Emitido Anteriormente

Condición de la Segunda Presentación	El comercio emitió un crédito a la cuenta del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MMDDYY NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [MMDDAA NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de la transacción de crédito. Opcionalmente, reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción de crédito.

Opciones Adicionales de Segunda Presentación

Códigos de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM y Condiciones de la Segunda Presentación	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">2001—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; Se Recibió la Documentación o No se Requería La combinación del Número de Cuenta Primario (PAN) y de los Datos de Referencia del Adquiriente contenida en el registro de contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de la primera presentación.2701—Contracargo Duplicado El emisor procesó un primer contracargo más de una vez para la misma transacción.2702—Después del Límite de Tiempo del Contracargo El primer contracargo del emisor se procesa después del plazo límite especificado para el contracargo.2713—Contracargo Inválido El primer contracargo no cumple con los prerequisites del código de motivo de mensaje.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	No disponible para transacciones de ATM.

Contracargo de Arbitraje del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un contracargo de arbitraje en respuesta a la segunda presentación de un adquirente.

Contracargo de Arbitraje General

Condición del Contracargo de Arbitraje	El emisor continúa disputando la transacción. Si la explicación del comercio solucionó la condición del contracargo original pero esa información permitió que el emisor determine que existe una nueva condición del contracargo, entonces el emisor puede continuar con el contracargo procesando el contracargo de arbitraje usando los requisitos de la nueva condición del contracargo.
---	---

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• 4808 Contracargos relacionados con Autorizaciones• 48XX
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Reemplazar 48XX con el código de motivo de mensaje de contracargo válido.

Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje

Condiciones del Contracargo de Arbitraje y Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	<p>Uno de los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">4901—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación No se recibió la documentación de apoyo requerida. Un emisor debe esperar un mínimo de ocho días calendario a partir de la segunda presentación antes de usar este código de motivo de mensaje. Un emisor puede generar un contracargo de arbitraje con el código de motivo de mensaje 4901 nueve días calendario a partir de la segunda presentación y antes de que el adquirente envíe la documentación de apoyo. El personal de Resolución de Disputas de MasterCard encontrará al adquirente responsable si el adquirente presenta un caso de arbitraje. El emisor debe aceptar la documentación de apoyo siempre y cuando el emisor no haya procesado un contracargo de arbitraje.4902—La Documentación Recibida era Ilegible La documentación de apoyo es ilegible. El contracargo de arbitraje del emisor se considerará inválido en el caso de que el personal de Resolución de Disputas de MasterCard determine que la documentación de apoyo es legible durante una presentación del caso de arbitraje.4903—Error de escáner—Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente La documentación de apoyo no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación corresponde a una transacción diferente) o está incompleta.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Contracargos por Disputas de Tarjetahabientes

Esta sección proporciona información para el emisor y adquirente sobre el manejo de un contracargo por disputa del tarjetahabiente. El uso del contracargo por disputa del tarjetahabiente requiere que el tarjetahabiente esté involucrado en la transacción.

El código de motivo de mensaje de contracargo 4853 se utiliza para generar un contracargo por disputa del tarjetahabiente. Un emisor puede continuar usando el código de motivo 4841, 4855, 4859 y 4860; sin embargo, los códigos 4841, 4855, 4859 y 4860 finalmente serán eliminados como códigos de motivo de mensaje válidos.

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4853 cuando el tarjetahabiente se comunicó con el emisor alegando una de las siguientes opciones:

- Los bienes o servicios no concordaban con la descripción o resultaron defectuosos, incluso la mercancía enviada se recibió dañada o no era adecuada para el fin determinado, así como tampoco el comercio honró los términos y condiciones de un contrato
- Los bienes o servicios no se proporcionaron
- Los bienes digitales se compraron por un total de US\$25 o menos y no tenían los controles de compra adecuados
- Crédito no procesado
- Se compraron bienes falsificados que se afirmó eran auténticos
- Se canceló la transacción recurrente antes de la facturación
- Se facturó una disputa de apéndice o un cargo de hotel de "no-show" [no se presentó]
- No se completó la transacción de compra
- Se canceló un suministro de servicio de tiempo compartido o similar en el período de tiempo de MasterCard
- Crédito asentado como compra

Un emisor no debe enviar un contracargo usando este código de motivo de mensaje para ninguno de los siguientes casos:

- Transacciones de Pago y Transacciones de Pago de MoneySend
- El monto de provisión de efectivo o cualquier parte del monto de provisión de efectivo.
- Transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- No acreditar cargos por manejo y envío por las cancelaciones o devoluciones por arrepentimiento del comprador.
- Una venta al por menor procesada como un desembolso de efectivo. Los clientes deben aceptar estas transacciones y cobrar la diferencia en el cargo por intercambio y directamente del adquirente. Si el intento de un emisor de cobrar la diferencia directamente del adquirente no tiene éxito, el emisor se deberá comunicar con el Servicio Global al Cliente.

En las siguientes secciones se describen los requisitos de contracargo, segunda presentación y contracargo de arbitraje para lo anterior.

Primer Contracargo del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un primer contracargo bajo el contracargo de disputa del tarjetahabiente.

Bienes o Servicios Cuyo Resultado No Concuera con la Descripción o Producto Defectuoso

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando todo lo siguiente:

- El tarjetahabiente participó en la transacción
- El tarjetahabiente se comunicó o intentó comunicarse con el comercio para solucionar la disputa.

El contacto del comercio es opcional cuando el tarjetahabiente es una entidad corporativa con una relación contractual con el comercio y la transacción es por un monto que supera lo que está especificado en el contrato. En dicho caso, el contracargo podrá ser solamente por el monto del cargo en exceso.

- El comercio se rehusó a ajustar el precio, reparar o reemplazar los bienes u otros objetos de valor o a emitir un crédito
- Para las disputas que involucran bienes: El tarjetahabiente devolvió los bienes o informó al comercio que los bienes estaban disponibles para ser recogidos

Y uno de los siguientes:

- Cuando el comercio entregó los bienes, estos llegaron rotos o no se pudieron usar para el propósito destinado.
 - Los bienes y servicios no concordaban con la descripción de los mismos. Algunos ejemplos incluyen, entre otros:
 - El tarjetahabiente manifiesta que la calidad o fabricación del producto no concuerda con la descripción.
 - El tarjetahabiente manifiesta que el color, tamaño o la cantidad especificados no concuerdan con la descripción
 - El comercio no aceptó los términos y condiciones del contrato con el tarjetahabiente, incluyendo, entre otros, la garantía de devolver el 100 por ciento del dinero, promesas por escrito, o la política de devolución.
-

Plazo Límite	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• 120 días calendario a partir de que cesaron los servicios con un máximo de 540 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción por problemas de servicios continuos interrumpidos• De 15 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción• De 15 a 120 días calendario a partir de la fecha de entrega/cancelación de los bienes o servicios.
Documentos de Apoyo	Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221), en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de que todas las partes comprendan la disputa. Uno o más de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Cuando el tarjetahabiente es una entidad corporativa con una relación contractual con el comercio y la transacción es por un monto que supera lo que está especificado en el contrato, se deberá proporcionar el contrato.• Como opción, documentación de un experto o profesional que apoya la disputa del tarjetahabiente sobre el nivel de la calidad o de la falsa representación.• Como opción, documentación que apoye la disputa del tarjetahabiente, que incluya, entre otros, el recibo, la factura, el pedido de trabajo, folleto, contrato o valuación original.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Este contracargo no está disponible cuando se han divulgado adecuadamente las condiciones de los bienes en el momento de la venta, tal como cuando los bienes se venden en una condición “as is” (“tal como se encuentran”).

Bienes o Servicios No Proporcionados

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando lo siguiente:

- El tarjetahabiente participó en la transacción.
 - No se recibieron los bienes o servicios comprados.
-

Plazo Límite

Uno de los siguientes:

- 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación
- El emisor debe esperar 30 días calendario a partir de la fecha de la transacción antes de presentar un contracargo cuando no se especificó la fecha de entrega o desempeño.

Si la espera de los 30 días calendario ocasiona que el emisor se exceda en el plazo límite de 120 días calendario, el emisor podrá contracargar la transacción antes de los 30 días calendario.

- En casos que involucran una demora en la entrega de los bienes o servicios, 120 días calendario desde la última fecha anticipada en que se debieron proporcionar los bienes o servicios.
 - El emisor puede contracargar la transacción inmediatamente después de saber que el comercio no proporcionará los bienes o servicios porque, por ejemplo, el comercio ha cerrado de forma permanente.
 - En los casos que incluyen la interrupción de los servicios continuos, 120 días calendario a partir de la fecha en que el tarjetahabiente supo que cesó el servicio. Un contracargo no se puede procesar después de 540 días calendario desde la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la primera presentación.
 - En los casos donde se compra una tarjeta de regalo prepagada con la marca del comercio sin una fecha de vencimiento impresa en la tarjeta y ese comercio cierra posteriormente de forma permanente, 540 días calendario desde la Fecha de Hábil de la Ubicación Central de la primera presentación.
 - En los casos donde se compra una tarjeta de regalo prepagada con la marca del comercio con una fecha de vencimiento impresa en la tarjeta y ese comercio cierra posteriormente de forma permanente, 120 días calendario desde la fecha de vencimiento impresa en la tarjeta.
-

Documentos de Apoyo	Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado debe incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Una descripción de la queja del tarjetahabiente con los detalles suficientes para permitir que todas las partes entiendan la disputa• Una descripción razonablemente específica de los bienes/servicios comprados
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas

Este contracargo aplica cuando el tarjetahabiente recibe una caja vacía o una caja con artículos sin valor, tales como un ladrillo o papeles.

Interrupción de los servicios continuos

El emisor solamente debe contracargar un monto que represente los servicios que el tarjetahabiente no recibió.

Si no se definió una fecha final, entonces el emisor debe calcular el monto prorrateado con base en 18 meses.

Por ejemplo, el tarjetahabiente compró una membresía de por vida por US\$1.000. El comercio cerró de forma permanente después de tres meses. El monto a contracargar es de US\$833 (US\$1.000 dividido 18 meses = US\$55 por mes. 18 meses menos 3 meses = 15. US\$55 * 15 = US\$833).

Este contracargo no aplica cuando:

- El tarjetahabiente tiene la mercancía del comercio en su poder y posteriormente hace coordinaciones para que un tercero envíe la mercancía.
- Los bienes quedan retenidos en la aduana por derechos o aranceles de aduanas sin pagar. El tarjetahabiente se ve obligado a pagar los cargos correspondientes.
- El comercio entregó la mercancía y el tarjetahabiente se rehusó a aceptar la entrega.
- El tarjetahabiente firmó una renuncia que exime al comercio de responsabilidad si no se recibe la mercancía.

Por ejemplo: Un tarjetahabiente compra jarrones y coordina con el comercio para que los jarrones se envíen a Estados Unidos. En el momento de la compra, el tarjetahabiente firma un formulario de renuncia que declara, "LA PRUEBA DE DESPACHO DE LA MERCANCIA COMPROMETERA AL TARJETAHABIENTE". Los jarrones nunca llegan y el tarjetahabiente se comunica con el comercio. El comercio proporciona documentación para demostrar que despachó la mercancía. Al firmar la renuncia a reclamación, el tarjetahabiente eximió al comercio de la responsabilidad por la mercancía que no recibió.

- El tarjetahabiente rechazó el seguro.

Por ejemplo: El comercio proporciona al tarjetahabiente la oportunidad de comprar un seguro por la mercancía que se va a entregar. Normalmente, dicho seguro estipula que el tarjetahabiente debe iniciar reclamaciones que limitan la responsabilidad del comercio a la presentación de documentación que verifique el embarque o envío. El comercio deberá proporcionar una renuncia a derechos de reclamación de responsabilidad firmada obtenida del tarjetahabiente si el tarjetahabiente se rehusó a comprar un seguro, junto con la documentación que muestra que el comercio despachó la mercancía.

Bienes o Servicios No Proporcionados—Transacciones Europeas para Servicios de Viajes

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando todo lo siguiente:

- No se ha proporcionado o no se proporcionará un servicio de viajes debido a insolvencia
 - El servicio de viajes fue cubierto por un programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía conforme a la ley local
 - El emisor debe dar instrucciones al tarjetahabiente para reclamar el programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía
 - El tarjetahabiente solicitó reembolso del programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía dentro de un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha esperada del servicio y sucedió uno de los siguientes:
 - La reclamación fue rechazada
 - El tarjetahabiente no recibió una respuesta en un plazo de 30 días calendario
 - La transacción fue una de las siguientes:
 - Una transacción nacional de Europa
 - Una transacción Dentro del EEA (Area Económica Europea) si el programa de protección al consumidor similar, seguro o autoridad de garantía cubre las transacciones dentro del EEA
-

Plazo Límite	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• 120 días calendario después de la fecha esperada de servicio• 30 días a partir de la solicitud del tarjetahabiente para el reembolso del programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía El plazo límite no debe superar los 150 días posteriores a la fecha esperada del servicio, ya sea si se obtuvo respuesta o no del programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía.
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, en el que se describa la respuesta del programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía a la reclamación del tarjetahabiente.• Otra evidencia de la respuesta del programa de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía a la reclamación del tarjetahabiente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Los países incluidos en el EEA se pueden encontrar en el <i>Reglamento de MasterCard</i> , Capítulo 12—Región de Europa, Definiciones.

Compra de Bienes Digitales de US\$25 o Menos

Los bienes digitales son bienes almacenados, entregados y usados en formato electrónico, tales como, entre otros, libros, periódicos, revistas, música, juegos, piezas de juegos y software (no están incluidas las tarjetas de regalo).

La entrega de bienes digitales comprados en una transacción puede llevarse a cabo en base a una única vez o a una suscripción.

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó lo siguiente:

- Se compraron bienes digitales en una transacción de comercio electrónico de menos de US\$25 o de US\$25 (o el equivalente en moneda local)
- El comercio no ofreció al tarjetahabiente las configuraciones de control para la compra.

Además, todo lo siguiente:

- La cuenta del tarjetahabiente no está cerrada
- La cuenta del tarjetahabiente se encuentra al día sin transacciones fraudulentas relacionadas
- El emisor debe determinar, con base en un desafío del tarjetahabiente, que antes de la fecha/s de la transacción/es en disputa, el tarjetahabiente haya proporcionado al comercio la información de la tarjeta a fin de establecer una cuenta que podría usarse para futuras compras de bienes digitales, pero el comercio no ofreció ni estableció los siguientes controles mínimos para la compra con relación al uso de esa cuenta:
 - La opción, habilitada como configuración predeterminada, para que el tarjetahabiente deshabilite todas las compras de bienes digitales;
 - El período de tiempo durante el cual puede efectuarse la compra de bienes digitales en la cuenta del tarjetahabiente con el comercio (el período de "cuenta abierta") no debe exceder de 15 minutos desde el momento en que el tarjetahabiente ingresa las credenciales de autenticación de la cuenta; y
 - Permitir al tarjetahabiente confirmar o cancelar el monto total de la transacción exhibido claramente de cada compra pendiente de bienes digitales antes de completar la transacción.

Se aconseja al emisor formular las siguientes preguntas cuando desafía al tarjetahabiente y para instruir al mismo sobre el uso de las configuraciones de control para la compra:

1. ¿Se le dio al tarjetahabiente la opción de deshabilitar todas las compras de bienes digitales en la cuenta?

2. ¿Aceptó el tarjetahabiente (por ejemplo al marcar una casilla) permitir que las compras de bienes digitales se efectuaran sin el ingreso de una contraseña u otra forma de autenticación?
3. Si se solicitó al tarjetahabiente ingresar credenciales de autenticación para usar la cuenta, ¿se le solicitó al tarjetahabiente que ingresara nuevamente las credenciales después de un período de inactividad? Si se conoce, ¿fue ese período de más de 15 minutos?
4. ¿Ofreció el sitio del comercio al tarjetahabiente la opción de confirmar o cancelar cada compra?
5. ¿Recibió el tarjetahabiente una notificación (tal como por correo electrónico, texto u otro medio) inmediatamente después de que se completara cada compra?

Plazo Límite	Dentro de 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
--------------	---

Documentos de Apoyo	Ninguno Si se hacen contracargos de transacciones múltiples, incluya una lista de las partidas individuales en el grupo de transacciones (ARD y montos). La opción de grupos de transacciones solamente está disponible cuando el nombre del comercio y su adquiriente son los mismos dentro del grupo de transacciones. El monto total de todas las partidas en el grupo de transacciones no debe exceder los US \$250 (o el equivalente en moneda local).
---------------------	--

DE 72 (Registro de Datos)	BIENES DIGITALES Para transacciones múltiples contracargadas usando un registro de contracargo individual:
---------------------------	--

BIENES DIGITALES NNN

Notas	Reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.
-------	--

Crédito No Procesado

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando una de las siguientes:

- El comercio no divulgó su política de reembolso al momento de la transacción y no quiere aceptar una devolución o cancelación de los bienes o servicios
 - El comercio no ha respondido a la devolución o a la cancelación de los bienes o servicios
 - El comercio asentó un crédito por un monto reducido sin una divulgación adecuada
 - El comercio no emitió un crédito de Impuesto al Valor Agregado (IVA)
-

Plazo Límite

Uno de los siguientes:

- El emisor puede contracargar la transacción de inmediato después de recibir uno de los siguientes formularios de documentación de crédito:
 - Una carta del comercio que notifique al emisor de que obtenga crédito mediante un contracargo
 - Prueba de un crédito en la tienda divulgado incorrectamente
 - Un comprobante TID anulado por el comercio
 - 120 días calendario a partir del día en que se canceló el servicio o que se devolvieron los bienes.
 - Si la documentación de crédito tiene fecha, para el plazo límite del contracargo de 120 días se cuenta la fecha de la documentación de crédito como el día cero.
 - Si la documentación de crédito no tiene fecha, para el plazo límite de 120 días se cuenta la fecha de la carta del tarjetahabiente, correo electrónico, mensaje o *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargos por Disputas del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) como el día cero.

Si la carta del tarjetahabiente no tiene fecha, para el plazo límite del contracargo se cuenta la fecha de recibida la documentación por parte del emisor como el día cero.
 - 120 días calendario a partir de la fecha de la transacción para un crédito de IVA
 - El emisor debe esperar 15 días calendario a partir de uno de los siguientes:
 - La fecha en la documentación de crédito
 - La fecha en que se devolvieron los bienes
 - La fecha en que se cancelaron los servicios

Si la espera de los 15 días calendario ocasiona que el emisor se exceda en el plazo límite de 120 días calendario, el emisor podrá contracargar la transacción antes de los 15 días calendario.
-

Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221), en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de que todas las partes comprendan la disputa.</p> <p>No se requiere una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente ni el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221), si la documentación incluye un TID anulado por el comercio o se debe otra documentación del comercio para apoyar un crédito al tarjetahabiente.</p>
DE 72 (Registro de Datos)	<p>Solamente para un crédito parcial divulgado de forma incorrecta: NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN</p>
Notas	<p>Reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción de crédito.</p> <p>Divulgación Adecuada</p> <p>Los comercios que no desean aceptar las devoluciones y cancelaciones por arrepentimiento del comprador o que desean tener términos especiales, incluyendo (entre otros) cargos por volver a incluir el artículo en el inventario o créditos de la tienda, deben divulgar estos términos al momento de la transacción. Se debe informar al tarjetahabiente sobre la política de reembolso antes de completar la transacción en el punto de interacción. Si no se divulga la política de reembolso, esto ocasionará que el comercio tenga que aceptar los bienes devueltos y emitir un crédito.</p> <p>Si el comercio informó al tarjetahabiente sobre su política de reembolso en el momento de la compra, el tarjetahabiente debe regirse por esa política. Por ejemplo, el comprobante de venta del tarjetahabiente indica claramente que la política de reembolso es de "crédito en la tienda solamente" o "no se realizan reembolsos".</p>

Bienes Falsificados

"Falsificados" significa que los bienes no los produjo un fabricante de los bienes autorizado y que por lo tanto se violaron los derechos de propiedad intelectual.

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente participó en la transacción.• El tarjetahabiente reclama que se afirmó que los bienes eran genuinos, pero eran falsificados.
Plazo Límite	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• 120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central• Cuando en la transacción se produjo la entrega demorada: 120 días calendario a partir de la fecha en que se recibieron los bienes y servicios
Documentos de Apoyo	Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, en el que se describa en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa y la disposición de los bienes. Los ejemplos de disposición incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none">• Los bienes están en posesión de una agencia gubernamental, como la aduana• Los bienes están en posesión del tarjetahabiente• El tarjetahabiente desechó los bienes• El tarjetahabiente devolvió los bienes al comercio
DE 72 (Registro de Datos)	Opcionalmente: FALSIFICACION
Notas	Ninguno

Disputa del Tarjetahabiente de una Transacción Recurrente

Una transacción recurrente permite la facturación continua sin una fecha final especificada.

Condición del Contracargo	<p>El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente notificó al comercio para que cancelara la transacción recurrente y el comercio continuó facturando al tarjetahabiente.• El tarjetahabiente no sabía que estaba aceptando una transacción recurrente.
Plazo Límite	Dentro de 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.
Documentos de Apoyo	Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa.
DE 72 (Registro de Datos)	<p>Requerido para el Agrupamiento de Transacciones según se describe en las Notas a continuación.</p> <p>Opcional para todos los demás contracargos.</p>

Notas

Divulgación Adecuada de Términos y Condiciones

Los términos y condiciones de las transacciones recurrentes se deben detallar claramente al tarjetahabiente. Los términos y condiciones de las transacciones recurrentes deben estar por separado y deben ser distintos de los términos y condiciones generales de venta.

Agrupamiento de las Transacciones del MCC 4816 ó 5967

Un emisor solamente puede combinar múltiples transacciones disputadas en un contracargo cuando ocurre lo siguiente:

- El nombre del comercio y su adquirente son iguales para todas las transacciones en disputa
- Todas las transacciones en disputa están codificadas ya sea con el MCC 4816 ó 5967

El emisor debe incluir:

- Una lista de las transacciones en disputa, incluyendo los Datos de Referencia del Adquirente (ARD) y el monto de cada transacción en disputa.
- El siguiente texto en el DE 72: MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN]

El emisor debe reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.

Disputa del Emisor de una Transacción Recurrente

Condición del Contracargo

Uno de los siguientes:

1. El emisor listó la cuenta en el Servicio de Cancelación de Pagos Recurrentes (RPCS) antes de que ocurriera la transacción en disputa.
 2. El emisor contracargó anteriormente una transacción recurrente en disputa con el mismo PAN y comercio
 3. El emisor notificó anteriormente al comercio o al adquirente para que cancele la transacción recurrente antes de que ocurriera la transacción en disputa.
-

Plazo Límite	Dentro de 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes corresponde a la Condición del Contracargo : <ol style="list-style-type: none">1. Ninguno2. Ninguno3. Carta del emisor o <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente</i> (Formulario 1221) donde se establezca que se notificó al comercio sobre la cancelación antes de la transacción en disputa.4. Carta del emisor o formulario de Disputa donde se establezca que el comercio no detalló claramente los términos y condiciones recurrentes de las condiciones generales de la venta.
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes corresponde a la Condición del Contracargo : <ol style="list-style-type: none">1. RPCS MMDDYY [RPCS MMDDAA]2. CB MMDDYY ARD XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX [ARD MMDDAA CB XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]3. Ninguno4. Ninguno

Notas

Uno de los siguientes corresponde a la **Condición del Contracargo**:

1. Reemplazar **MMDDYY** [MMDDAA] con la fecha en que se listó el PAN del en el Servicio de Cancelación de Pagos Recurrentes (RPCS).
2. Reemplazar **MMDDYY** [MMDDAA] con la fecha del contracargo original para la Disputa del Tarjetahabiente de una Transacción Recurrente (consulte la tabla anterior) que contenía la carta del tarjetahabiente, correo electrónico, mensaje o *Dispute Resolution Form [Formulario de Resolución de Disputas]* completado donde se describe la disputa del tarjetahabiente.

Reemplazar **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) del contracargo original para la Disputa del Tarjetahabiente de una Transacción Recurrente (consulte la tabla anterior) que contenía la carta del tarjetahabiente, correo electrónico, mensaje o el *Dispute Resolution Form [Formulario de Resolución de Disputas]* completado donde se describe la disputa del tarjetahabiente.

3. Ninguno
-

Disputa de Apéndice

Una disputa de apéndice es la disputa de una transacción por separado que ocurre después de una transacción válida que involucra al mismo comercio y al mismo tarjetahabiente.

Condición del Contracargo	<p>El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente participó en una transacción válida con el comercio.• Se llevó a cabo una transacción posterior con ese mismo comercio sin la autorización del tarjetahabiente.• El tarjetahabiente se comunicó o intentó comunicarse con el comercio para solucionar la disputa. <p>El contacto del comercio es opcional cuando el tarjetahabiente es una entidad corporativa con una relación contractual con el comercio y la transacción es por un monto que supera lo que está especificado en el contrato. En dicho caso, el contracargo podrá ser solamente por el monto del cargo en exceso.</p>
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la transacción posterior disputada.
Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa.</p> <p>Además, se debe proporcionar el contrato cuando el tarjetahabiente es una entidad corporativa con una relación contractual con el comercio y la transacción es por un monto que supera lo que está especificado en el contrato.</p>
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas

El derecho de contracargar el monto en disputa no depende del método de pago de la transacción original. Por ejemplo, puede que el tarjetahabiente haya pagado en efectivo por la transacción aceptada, pero la transacción posterior en disputa se aplicó a la tarjeta MasterCard debido a que el tarjetahabiente presentó la tarjeta MasterCard al comercio para garantizar el servicio.

Un tarjetahabiente no es responsable de un cargo que represente una pérdida, robo o daños a menos que el tarjetahabiente haya acordado que se le facture después de haber sido informado sobre dichos cargos.

Los tarjetahabientes son responsables de los cargos de apéndice válidos. Algunos ejemplos incluyen, entre otros: las comidas por las que firmó el tarjetahabiente pero que no están incluidas en la factura final del hotel o por las multas de estacionamiento/tráfico emitidas en el momento en que el tarjetahabiente era responsable del alquiler del vehículo.

Cargo del Hotel por "No-Show" (No se Presentó)

Condición del Contracargo

El tarjetahabiente se comunicó con el emisor para disputar un cargo de hotel por "no-show" (no se presentó) de un comercio que participa en el Servicio de Reservaciones Garantizadas de MasterCard (descrito en el Apéndice E, Servicios de Comercios de Alojamiento) y alegó una de las siguientes opciones:

1. El tarjetahabiente canceló la reservación
 2. El tarjetahabiente usó el alojamiento
 3. El comercio proporcionó un alojamiento alternativo. Por ejemplo, el tarjetahabiente llegó al hotel y no había habitaciones disponibles. Si bien el hotel hizo las coordinaciones para que se hospedara en otro hotel, el comercio facturó al tarjetahabiente por error.
 4. El cargo por "no-show" ("no se presentó") es diferente de la tarifa cotizada al tarjetahabiente. Bajo estas circunstancias, solo se puede contracargar la diferencia entre los dos cargos.
 5. El comercio no informó al tarjetahabiente que el comercio cobraría un cargo por "no-show" (no se presentó).
-

Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central.
Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputa—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, y uno de los siguientes que corresponde a la Condición del Contracargo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si está disponible, el número de cancelación2. El emisor deberá proporcionar el ARD de las transacciones que representan que realmente se usó el alojamiento. Si el tarjetahabiente usó el alojamiento pero no pagó con su tarjeta de crédito, el emisor debe proporcionar verificación de la forma de pago alternativa, tal como el recibo del pago en efectivo o el cheque cancelado.3. No se requiere documentación adicional4. No se requiere documentación adicional5. No se requiere documentación adicional
DE 72 (Registro de Datos)	<p>Cuando el cargo por “no-show” (“no se presentó”) es diferente a la tarifa cotizada al tarjetahabiente, una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• NO SHOW XXX NNNN [NO SE PRESENTO XXX NNNN]• RS5 XXX NNNN
Notas	<p>Cuando el cargo por “no-show” (“no se presentó”) es diferente a la tarifa cotizada al tarjetahabiente, el emisor debe:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reemplazar XXX con el código de moneda de la ISO de tres dígitos de la moneda de la transacción en la que se cotizó la tarifa• Reemplazar NNN con la tarifa cotizada expresada en esa moneda

No Se Completó la Transacción

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente participó en la transacción• El tarjetahabiente reclama que no se completó la transacción en disputa• El tarjetahabiente no utilizó los bienes o servicios
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.
Documentos de Apoyo	Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form-Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas-Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221), en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de que todas las partes comprendan la disputa.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Tiempo Compartido

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando que el tarjetahabiente canceló el tiempo compartido o la provisión similar de los servicios.
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la fecha de cancelación
Solicitud de Recuperación	No

Documentos de Apoyo	Se requiere una carta, correo electrónico, mensaje o <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221), si el tarjetahabiente realizó una transacción de un tiempo compartido o cualquier provisión similar de servicios y canceló el convenio dentro de <ul style="list-style-type: none"> • 90 días calendario a partir de la fecha del convenio para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa • 14 días calendario a partir de la fecha del convenio para todas las demás transacciones
DE 72 (Registro de Datos)	TIMESHARE [TIEMPO COMPARTIDO]
Notas	Ninguno

Crédito Asentado como Compra

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y reclamó que se asentó incorrectamente en su cuenta un débito en lugar de un crédito.
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El monto del contracargo puede ser hasta el doble del monto de la transacción original para compensar el error. El emisor deberá entonces acreditar correctamente la cuenta del tarjetahabiente.

Segunda Presentación del Adquiriente

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un adquiriente puede procesar una segunda presentación en respuesta al contracargo de disputa de un tarjetahabiente.

General - Segunda Presentación

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia en respuesta a las reclamaciones del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/ Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio. Cuando la Segunda Presentación es en respuesta al Primer Contracargo de una Disputa de Apéndice , el adquirente debe proporcionar prueba de la presencia de tarjeta y del CVM para la transacción separada que representa una pérdida, robo o daño.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Una declaración del comercio o adquirente de que el tarjetahabiente nunca se comunicó con el comercio para cancelar la transacción recurrente no es una segunda presentación válida.

Bienes o Servicios No Proporcionados—Transacciones Europeas para Servicios de Viajes

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia en respuesta a las reclamaciones del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/ Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio, específicamente evidencia de que los servicios estaban cubiertos por un esquema de protección al consumidor, seguro o autoridad de garantía. La declaración de un adquirente de que dicho esquema existe no es suficiente.

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Compra de Bienes Digitales de US\$25 o Menos

Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede probar que el comercio ofreció al menos los siguientes controles mínimos para la compra en el momento de la transacción o de las transacciones (en el caso de transacciones múltiples contracargadas en un grupo de transacciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La opción, habilitada como configuración predeterminada, para que el tarjetahabiente deshabilite todas las compras de bienes digitales; • El período de tiempo durante el cual puede efectuarse la compra de bienes digitales en la cuenta del tarjetahabiente con el comercio (el período de "cuenta abierta") no debe exceder de 15 minutos desde el momento en que el tarjetahabiente ingresa las credenciales de autenticación de la cuenta; y • Permitir al tarjetahabiente confirmar o cancelar el monto total de la transacción exhibido claramente de cada compra pendiente de bienes digitales antes de completar la transacción.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	<p>2700</p> <p>Consulte Documentación Correspondiente/ Contracargo Solucionado</p>
Documentos de Apoyo	Documentación para apoyar que el contracargo está solucionado o es inválido (por ejemplo, imágenes de pantalla del sitio web).
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Crédito Emitido Anteriormente

Condición de la Segunda Presentación	El comercio emitió un crédito a la cuenta del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Documentos de Apoyo	Para las transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa, uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. Cuando se procesó el crédito en la cuenta de MasterCard del tarjetahabiente: Ninguno2. Cuando se procesó el crédito por otros medios: Evidencia concluyente que muestra que se procesó el crédito. Para todas las demás transacciones: Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Para las transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa, uno de los siguientes corresponde a los Documentos de Apoyo: <ol style="list-style-type: none">1. CRED MMDDYY ARD [ARD MMDDAA CRED]2. CREDIT MMDDYY XXXXXXXXXXXXXXXX [XXXXXXXXXXXXXXXX MMDDAA CREDITO] Para todas las demás transacciones: MMDDYY ARD [ARD MMDDAA]

Notas

Esta segunda presentación no está disponible para las transacciones de ATM.

Reemplazar **MMDDYY** [MMDDAA] con la fecha de la transacción de crédito.

Opcionalmente, reemplazar **ARD** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción de crédito.

Reemplazar **XXXXXXXXXXXX** con los medios a través de los cuales se procesó el crédito. Los ejemplos incluyen, entre otros: transferencia bancaria, crédito de tiendas, cheque.

Una Transacciones Entre Países de Europa se define como: Una Transacción completada con una Tarjeta emitida en un país o territorio listado en la Zona Unica de Pagos en Euros (SEPA) en una Terminal ubicada en un país o territorio listado en la Zona No Unica de Pagos en Euros (No de SEPA) o una Transacción completada con una Tarjeta emitida en un país o territorio que listado en la Zona No Unica de Pagos en Euros (No de SEPA) en una Terminal ubicada en un país o territorio listado en la Zona Unica de Pagos en Euros (SEPA).

Opciones Adicionales de Segunda Presentación

Códigos de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM y Condiciones de la Segunda Presentación

Uno de los siguientes:

1. 2001—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; Se Recibió la Documentación o No se Requería

La combinación del Número de Cuenta Primario (PAN) y de los Datos de Referencia del Adquiriente contenida en el registro de contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación.

2. 2002—No se recibió la Documentación Requerida para Apoyar el Contracargo. No se recibió la documentación de apoyo requerida.

Un adquirente debe esperar un mínimo de ocho días calendario después del primer contracargo antes de usar este código de motivo de mensaje. MasterCard bloqueará el Contracargo de Arbitraje cuando un adquirente realice una segunda presentación con el código de motivo de mensaje 2002 después de ocho días calendario a partir del primer contracargo y antes de que el emisor envíe la documentación de apoyo. El adquirente debe aceptar la documentación de apoyo siempre y cuando el adquirente no haya procesado una segunda presentación.

3. 2004—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en el Contracargo; Se Recibió la Documentación

La combinación del Número de Cuenta Primario (PAN) y de los Datos de Referencia del Adquiriente contenida en el registro de contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación.

4. 2701—Contracargo Duplicado

El emisor procesó un primer contracargo más de una vez para la misma transacción.

5. 2702—Después del Límite de Tiempo del Contracargo

El primer contracargo del emisor se procesa después del plazo límite especificado para el contracargo.

6. 2704—Texto del Registro de Datos Inválido

El texto que debe aparecer en el DE 72 (Registro de Datos) del primer contracargo no está o está incompleto.

7. 2709—La Documentación Recibida era Ilegible. La Documentación de apoyo es ilegible.

La segunda presentación del adquirente se considerará inválida en el caso de que el personal del Manejo de

	<p>Resolución de Disputas de MasterCard determine que la documentación de apoyo es legible durante la presentación de un caso de arbitraje.</p> <p>8. 2710—Error de Escáner—Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente</p> <p>La documentación de apoyo no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación corresponde a una transacción diferente) o está incompleta.</p> <p>9. 2713—Contracargo Inválido</p> <p>El primer contracargo no cumple con los prerequisites del código de motivo de mensaje.</p>
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Contracargo de Arbitraje del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un contracargo de arbitraje en respuesta a la segunda presentación de un adquirente.

Contracargo de Arbitraje General

Condición del Contracargo de Arbitraje	<p>El tarjetahabiente continúa disputando la transacción.</p> <p>Si la explicación del comercio solucionó la condición del contracargo original pero esa información permitió que el emisor determine que existe una nueva condición del contracargo, entonces el emisor puede continuar con el contracargo procesando el contracargo de arbitraje usando los requisitos de la nueva condición del contracargo. Por ejemplo, el primer contracargo fue por mercancía no recibida, la segunda presentación incluye la prueba de que la entrega se efectuó después de que se procesó el primer contracargo, el tarjetahabiente ahora reclama que la mercancía llegó dañada. El contracargo de arbitraje debe cumplir con las condiciones para los Bienes o Servicios que No Concuerdan con la Descripción o el Producto resultó Defectuoso.</p>
---	--

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4853 Disputa del Tarjetahabiente

Documentos de Apoyo

Una nueva carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo de Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) con fecha posterior a la segunda presentación y donde se aborde específicamente la explicación del comercio.

Además:

- **Para las disputas donde los Bienes o Servicios No Concuerdan con la Descripción o era un Producto Defectuoso:** Si no se proporcionó con el primer contracargo, se puede requerir documentación de un experto o profesional que apoya la disputa del tarjetahabiente sobre el nivel de la calidad o de la falsa representación si el comercio objeta la validez de la disputa. Otra documentación necesaria para apoyar la validez de la disputa puede incluir, entre otras, el recibo, la factura, el pedido de trabajo, folleto, contrato o valuación original.
- **Para las disputas donde hubo Falsificación:** Si no se proporcionó con el primer contracargo, uno de los siguientes:
 - Documentación proporcionada por una persona que supuestamente es propietaria o por el representante autorizado del propietario de los derechos de propiedad intelectual de los bienes que se supone son falsificados (documentación la cual puede estar disponible desde el sitio web) que justifica que los bienes comprados son falsificados; o
 - Documentación que justifique que una agencia gubernamental cerró el comercio que vendió los supuestos bienes falsificados por vender bienes falsificados que ahora el contracargo alega que son falsificados o;
 - Documentación de un experto de buena fe justificando que los bienes en disputa son falsificados, dicha documentación debe estar en el papel membretado del experto o ser validada por otra información que demuestre que la opinión expresada es de un experto.

Además, MasterCard solicita que el emisor informe sobre la declaración del tarjetahabiente de una violación a los derechos de propiedad intelectual mediante correo electrónico a:

ipinquiries@mastercard.com

- **Para las disputas donde hubo un Crédito No Procesado:** Cuando la carta, correo electrónico, mensaje o formulario original del tarjetahabiente, *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo de Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) incluido en el primer contracargo afirma que el tarjetahabiente devolvió la

mercancía y que el comercio se niega a recibir la misma en la segunda presentación, el emisor debe entonces obtener prueba de que la mercancía se devolvió y fue recibida por el comercio para adjuntarla al contracargo de arbitraje.

- **Para las disputas donde los Bienes o Servicios No fueron Proporcionados:** Uno de los siguientes:

- Cuando la documentación de la segunda presentación incluye un recibo de entrega firmado, la nueva carta, correo electrónico, mensaje o formulario completado del tarjetahabiente, *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo de Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) debe establecer que la firma en el recibo de entrega no es la firma del tarjetahabiente ni la firma de alguna persona autorizada por el tarjetahabiente.

Cuando la documentación de la segunda presentación estableció que los boletos de la aerolínea se emitieron en papel, la nueva carta, correo electrónico, mensaje o formulario completado del tarjetahabiente, *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo de Disputa del Tarjetahabiente] (Form 1221) debe explicar la disposición de los boletos de la aerolínea en papel, estableciendo claramente que los boletos de la aerolínea ya no están en posesión del tarjetahabiente y cómo se dispuso de los boletos (por ejemplo, los boletos se desecharon, destruyeron, se devolvieron al emisor, se devolvieron a la agencia de viajes o se eliminaron de otra forma).

- Ninguno, cuando ocurre todo lo siguiente:
 - La disputa no era por boletos de aerolíneas en papel
 - La documentación de la segunda presentación incluyó un recibo de entrega con fecha anterior a la carta original del tarjetahabiente
 - El recibo de entrega no estaba firmado por el tarjetahabiente o por una persona autorizada por el tarjetahabiente.

- **Para las disputas donde hay una Disputa de Apéndice o Cargo del Hotel por “No-Show” (No se Presentó):** Cuando la carta, correo electrónico o mensaje original del tarjetahabiente o el *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo de Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado incluido en el primer contracargo no tenía un número de cancelación y el

adquiriente procesó una segunda presentación que establece uno de los siguientes:

- El hotel tiene un “Programa de Reservación Garantizada” formal que incluye la emisión de números de confirmación y de cancelación.
- El hotel no tiene registro de la cancelación. El tarjetahabiente debe proporcionar prueba del contacto del comercio dentro del plazo límite de la cancelación requerido por el Servicio de Reservación Garantizada (como la copia de una factura de teléfono que indique que se hizo una llamada al comercio antes de las 18:00 [hora local del comercio] en la fecha de la reservación).

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	La nueva carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado debe tener una fecha posterior a la segunda presentación y debe abordar específicamente la refutación proporcionada con la segunda presentación.

Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje

Condiciones del Contracargo de Arbitraje y Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM

Uno de los siguientes:

1. 4901—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación. No se recibió la documentación de apoyo requerida.

Un emisor debe esperar un mínimo de ocho días calendario a partir de la segunda presentación antes de usar este código de motivo de mensaje.

Un emisor puede generar un contracargo de arbitraje con el código de motivo de mensaje 4901 en un plazo de nueve días calendario a partir de la segunda presentación y antes de que el adquirente envíe la documentación de apoyo.

El personal de Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard considerará responsable al adquirente si el adquirente presenta un caso de arbitraje.

El emisor debe aceptar la documentación de apoyo siempre y cuando el emisor no haya procesado un contracargo de arbitraje.

2. 4902—La Documentación Recibida era Ilegible. La Documentación de apoyo es ilegible.

El contracargo de arbitraje del emisor se considerará inválido si el personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard determina que la documentación de apoyo es legible durante la presentación de un caso de arbitraje.

3. 4903—Error de Escáner—Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente

La documentación de apoyo no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación corresponde a una transacción diferente) o está incompleta.

4. 4905—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos; la Documentación No se Recibió o No se Requiere

La combinación del Número de Cuenta Primario y de los Datos de Referencia del Adquirente en el registro del contracargo no concuerda con la información del registro de primera presentación. Este código de motivo de mensaje está limitado a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2001.

5. 4908—Datos de Referencia del Adquiriente
 Inválidos; Se Recibió la Documentación

La combinación del Número de Cuenta Primario y de los Datos de Referencia del Adquiriente en el registro del contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación. Este código de motivo de mensaje está limitado a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2004.

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Contracargos Relacionados con Fraude

A los efectos de las Normas de contracargo, los siguientes códigos de motivo de mensaje se consideran relacionados con fraude.

- **4837**—Sin Autorización del Tarjetahabiente
- **4840**—Procesamiento Fraudulento de Transacciones
- **4849**—Actividad Sospechosa del Comercio
- **4863**—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
- **4870**—Cambio de Responsabilidad del Chip
- **4871**—Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Ni la cantidad de tiempo entre la aprobación de la autorización y la presentación de la transacción ni la reversión parcial o total de una autorización aprobada tienen efecto alguno sobre la protección de contracargo otorgada por una autenticación realizada durante la autorización frente a un contracargo relacionado con fraude (por ejemplo, autenticación de MasterCard *SecureCode*, validación de chip y/o verificación de PIN).

Informes al SAFE. Con la excepción del código 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial, todos los fraudes, incluyendo las transacciones por falsificación, se deben informar al Sistema para Evitar el Fraude con Eficacia (SAFE) ya sea si la transacción resulta en un contracargo relacionado con fraude o no. MasterCard puede imponer un cargo de hasta US \$1.000 por contracargo por cada transacción que genere un contracargo relacionado con fraude y que no se haya informado al SAFE conforme a los requisitos para la presentación de informes establecidos en la *SAFE Products User Guide*. Toda información proporcionada al

SAFE debe ser exacta, completa e informada de acuerdo con las categorías de presentación de informes de fraude que MasterCard pueda establecer ocasionalmente.

Informar las transacciones relacionadas con fraude a tiempo ayuda a identificar la actividad sospechosa del comercio con mayor rapidez y a proteger los derechos de contracargo del cliente. Algunos motivos de contracargo tienen un prerrequisito de informar la transacción al SAFE antes de contracargar la transacción. Consulte el motivo de contracargo específico en esta Guía para obtener más detalles.

Documentación de Apoyo. Para los códigos de motivo de mensaje 4837, 4840, 4870 y 4871, el contracargo debe ir acompañado de la documentación de apoyo según se detalla en la sección de Documentación de Apoyo. La documentación debe surgir de la declaración del tarjetahabiente sobre que el mismo no realizó ni autorizó la transacción. El emisor puede usar el formulario *Expedited Billing Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Facturación] (Fraude) solo si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo con el formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, incluir el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la tarjeta e informar la transacción al SAFE. Se debe informar la transacción al SAFE conforme a la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

Aprobación de la Autorización del Servicio de Notificación de Fraude (FNS) después de la Fecha del FNS. Un emisor no debe usar un código de motivo de mensaje relacionado con fraude si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta MasterCard (para este fin, “cuenta” significa el número de cuenta primario [PAN] o PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude. Un emisor no debe usar un código de motivo de mensaje relacionado con fraude si el emisor presentó más de 25 contracargos en total involucrando la misma cuenta (como se definió arriba) para los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado. Un emisor no debe usar el código de motivo de mensaje 4837, 4849, 4870 ó 4871 para contracargar una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP), ni transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente relacionado. Consulte la sección 12.2.1 de las *Security Rules and Procedures* con relación a los requisitos para un emisor para comunicar las transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado identificadas como fraudulentas al SAFE usando el código de motivo del SAFE 05 (Fraude por Usurpación de Cuenta).

Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard SecureCode

Una región de MasterCard que haya implementado anteriormente un cambio de responsabilidad de comercios solamente dentro de la región, puede acordar requerir a los emisores en esa región que implementen el MasterCard® SecureCode™.

Además, todos los clientes de la región de Asia/Pacífico que participan como emisores en otro programa internacional de autenticación del tarjetahabiente, deben certificar que han habilitado a sus tarjetahabientes y a sus comercios electrónicos para usar el MasterCard SecureCode.

Cambio de Responsabilidad MasterCard SecureCode Global

MasterCard ha implementado un programa de cambio de responsabilidad global bajo los códigos de motivo de mensaje 4837, 4849 y 4863 para las transacciones de comercio electrónico cuando ocurren todas las condiciones siguientes:

- El comercio tiene capacidad de UCAF
- El emisor proporcionó los datos del UCAF de esa transacción.
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.

El programa de cambio de responsabilidad global bajo los códigos de motivo de mensaje 4837, 4849 y 4863 también aplica para las transacciones de Pago A Distancia por Móvil cuando ocurren todas las condiciones siguientes:

- El emisor proporcionó los datos del UCAF de esa transacción.
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y de compensación de comercio electrónico, y el indicador de recopilación del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 42 (Indicador de Comercio Electrónico) está configurado en **2**.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación del emisor o del agente del emisor de la transacción.

Los procedimientos de procesamiento y las soluciones aplicables para las transacciones de comercio electrónico procesadas bajo el programa de cambio de responsabilidad global para los códigos de motivo de mensaje 4837, 4849 y 4863 se encuentran en las secciones Código de Motivo de Mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente, Código de Motivo de Mensaje 4849—Actividad Sospechosa del Comercio y Código de Motivo de Mensaje 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial. Para obtener información sobre las transacciones de Pago Móvil a Distancia, consulte el Capítulo 18, MasterCard Mobile Rules del *Reglamento de MasterCard*.

Cambios de Responsabilidad del Comercio solamente para las Transacciones Dentro de la región

Algunas regiones de MasterCard han implementado los programas de cambio de responsabilidad dentro de la región bajo los códigos de motivo de mensaje 4837 y 4863 para las transacciones de comercio electrónico cuando el comercio apoya el MasterCard *SecureCode*.

Regiones de Asia/Pacífico, América Latina y el Caribe y Medio Oriente/Africa

La responsabilidad de las transacciones de comercio electrónico cambia del adquirente al emisor para los contracargos dentro de la región por los códigos de motivo de mensaje 4837 y 4863 en las regiones de Asia/Pacífico, América Latina y el Caribe y Medio Oriente/Africa (MEA) cuando:

- El comercio tiene capacidad de UCAF
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.

Región de Europa

A menos que el UCAF contenga el AAV estático asignado por MasterCard, la responsabilidad de las transacciones de comercio electrónico cambia del adquirente al emisor para los contracargos dentro de la región de los códigos de motivo de mensaje 4837 y 4863 en la región de Europa cuando:

- El comercio tiene capacidad de UCAF
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.

Transacciones de MasterPass

Para apoyar el crecimiento de los pagos iniciados por MasterPass en determinados países en el Centro y Este de Europa (países de Europa listados en la siguiente tabla), MasterPass apoya un cambio de responsabilidad que no exige el uso de la autenticación de *SecureCode*. Este cambio de responsabilidad de MasterPass puede aplicarse, como opción, a las transacciones que involucran una cuenta de tarjeta con la marca MasterCard cuando se inicia la transacción con una Billetera de MasterPass. Este cambio de responsabilidad de MasterPass puede aplicarse solamente cuando se cumple con todas las condiciones y todos los requisitos operativos y de codificación que se indican a continuación.

Condiciones

1. La tarjeta debe ser emitida en uno de los países que se indican en la siguiente tabla.

2. El aceptador de tarjetas debe estar en uno de los países que se indican en la siguiente tabla.
3. La billetera de MasterPass que inicia la transacción debe estar inscrita para operar en uno de los países que se indican en la siguiente tabla.
4. El monto de la transacción no debe superar el monto máximo de la transacción que se muestra en la siguiente tabla para el país del Emisor de la tarjeta.
5. La transacción se debe iniciar mediante el uso del Servicio de Pago Anticipado de MasterPass.
6. La Billetera de MasterPass que inicia la transacción debe haber obtenido correctamente la certificación de MasterPass para una autenticación sólida del tarjetahabiente y dicha certificación debe permanecer válida al momento en que se inicia la transacción.
7. La transacción debe ser una transacción de comercio electrónico.

Requisitos Operativos y de Codificación

1. La Billetera de MasterPass que inició la transacción debe generar y proporcionar el Conmutador de MasterPass (a través de las API relevantes) con el valor correcto y el AAV necesario para permitir que la autorización sea codificada por el Aceptador de Tarjetas de la siguiente manera (tenga en cuenta que el Conmutador de MasterPass transmitirá los valores proporcionados por la Billetera de MasterPass al Aceptador de Tarjetas):
 - Elemento de Datos 48 (Datos Adicionales – Uso Privado), Elemento Secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), Posición 1 para que contenga un valor de “2”.
 - Elemento de Datos 48 (Datos Adicionales – Uso Privado), Elemento Secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), Posición 2 para que contenga un valor de “2”.
 - Elemento de Datos 48 (Datos Adicionales – Uso Privado), Elemento Secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), Posición 3 para que contenga un valor de “5”.
 - El Elemento de Datos 48 (Datos Adicionales – Uso Privado), Elemento Secundario 43 (Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente) debe contener el AAV estático que corresponde al país Emisor en la siguiente tabla.
2. El Adquiriente debe asegurarse de que:
 - Los elementos de datos de la solicitud de autorización estén codificados según se describe arriba y que sus valores correspondan a los valores proporcionados por el Conmutador de MasterPass al Aceptador de Tarjetas como parte del proceso de Pago de MasterPass.
 - El Elemento de Datos 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), Elemento Secundario 26 (Datos del Programa de Billetera), Campo Secundario 1 (Identificador de Billetera) de la solicitud de autorización contenga el Identificador de Billetera que identifica la Billetera de MasterPass utilizada para iniciar la transacción y que este Identificador de Billetera corresponda al Identificador de Billetera proporcionado por el Conmutador de MasterPass al Aceptador de Tarjetas como parte del proceso de Pago de MasterPass.
 - La solicitud de autorización debe incluir un valor de 5 (Pedido electrónico) en el Elemento de Datos 61 (Datos del Punto de Servicio [POS]), Elemento Secundario 4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS) y un valor de 6 (CAT de Nivel 6 Autorizada: Comercio electrónico) en el Elemento de Datos 61 (Datos del Punto de Servicio [POS]), Elemento Secundario 10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente).

- La codificación de la presentación de compensación debe reflejar de manera correcta la codificación de autorización anterior.

Los emisores de MasterCard en los países donde aplica el cambio de responsabilidad de MasterPass deben apoyar las posibilidades de codificación mencionadas en los requisitos anteriores y deben tratar dichas transacciones (cuando están codificadas correctamente) como si hubiesen sido autenticadas correctamente usando SecureCode. Más específicamente, el emisor será responsable de dichas transacciones cuando son transacciones fraudulentas o potencialmente fraudulentas y no podrá contracargar estas transacciones bajo los siguientes códigos de motivo de mensaje de contracargo:

- Código de Motivo 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente
- Código de Motivo 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial

Como excepción a la regla de Autorización Selectiva en el Reglamento de MasterCard, los Emisores pueden rechazar sistemáticamente las solicitudes de autorización que contienen uno de los AAV estáticos que figuran en la siguiente tabla cuando tales solicitudes de autorización no contienen un Identificador de Billetera de MasterPass codificado correctamente o cuando la Transacción no cumple con las otras condiciones relevantes del uso adecuado de dicho AAV estático.

Países donde aplica el Cambio de Responsabilidad de MasterPass y sus respectivos AAV Estáticos

País	AAV Estático (para el país del Emisor de tarjetas)	Monto máximo de la transacción (para el país del Emisor de tarjetas) en EUR
Albania	9999ALBMASTERPASS	250
Austria	9999AUTMASTERPASS	250
Bosnia	9999BIHMASTERPASS	250
Bulgaria	9999BGRMASTERPASS	250
Croacia	9999HRVMASTERPASS	250
República Checa	9999CZEMASTERPASS	250
Hungría	9999HUNMASTERPASS	250
Israel	9999ISRMASTERPASS	250
Kosovo	9999QZZMASTERPASS	250
Macedonia	9999MKDMASTERPASS	250
Montenegro	9999MNEMASTERPASS	250
Polonia	9999POLMASTERPASS	250
Rumania	9999ROMMASTERPASS	250

País	AAV Estático (para el país del Emisor de tarjetas)	Monto máximo de la transacción (para el país del Emisor de tarjetas) en EUR
Serbia	9999SRBMASTERPASS	250
Eslovaquia	9999SVKMASTERPASS	250
Eslovenia	9999SVNMASTERPASS	250

Regiones de Canadá y de EE. UU.

La responsabilidad de las transacciones de comercio electrónico cambia del adquirente al emisor para los contracargos dentro de la región de los códigos de motivo de mensaje 4837 y 4863 en las regiones de Canadá y EE. UU. cuando:

- El comercio tiene capacidad de UCAF
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.
- La tarjeta no es una tarjeta comercial, incluyendo, sin límite, MasterCard® BusinessCard™, MasterCard® Executive BusinessCard™, Debit MasterCard® BusinessCard™, MasterCard Corporate Card™, MasterCard Corporate Executive Card®, MasterCard Corporate Purchasing Card™, MasterCard Corporate Fleet Card™, MasterCard Corporate Multi-Card™, World MasterCard for Business™, World Elite MasterCard for Business™, MasterCard Corporate World™, MasterCard Corporate World Elite™, MasterCard Professional Card™, MasterCard Small Business Multi Card™, MasterCard Government Commercial Card™, y MasterCard Public Sector Commercial Card™.

Cambio de Responsabilidad Global del Comercio solamente para las Transacciones Entre Regiones

MasterCard ha implementado un cambio de responsabilidad global de comercios solamente para las transacciones entre regiones. En el caso de una transacción de comercio electrónico entre regiones entre clientes ubicados en regiones diferentes, la responsabilidad cambia del adquirente al emisor en los contracargos por código de motivo de mensaje 4837 o 4863 cuando:

- El comercio tiene capacidad de UCAF
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
- El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.

Este cambio de responsabilidad no aplica si el UCAF presentado por un comercio de la región de Europa contiene el Valor de Autenticación del Cuentahabiente (AVV) estático asignado por MasterCard.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837

Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región en las regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y MEA y transacciones de comercio electrónico entre regiones para clientes ubicados en diferentes regiones, el emisor no puede usar este código de motivo de mensaje si ocurre lo siguiente.

- El emisor o su agente autorizó la transacción para la cual el indicador de recopilación del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), está **establecido en 1 ó 2**.
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.

Para transacciones de comercio electrónico dentro de las regiones de Canadá y EE. UU., el emisor no puede usar este código de motivo de mensaje si:

- El emisor o su agente autorizó la transacción para la cual el indicador de recopilación del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 42 (Indicador de Comercio Electrónico), está **ya sea**:
 - Establecido en **1** y la tarjeta no es una tarjeta comercial, incluyendo entre otras, Tarjeta MasterCard BusinessCard, Tarjeta MasterCard Executive BusinessCard, Tarjeta Debit MasterCard BusinessCard, Tarjeta MasterCard Corporate, Tarjeta MasterCard Corporate Executive, Tarjeta MasterCard Corporate Purchasing, Tarjeta MasterCard Corporate Fleet, Tarjeta MasterCard Corporate Multi, World MasterCard para Negocios, World Elite MasterCard para Negocios, MasterCard Corporate World, MasterCard Corporate World Elite, Tarjeta MasterCard Professional, Tarjeta MasterCard Small Business Multi, Tarjeta MasterCard Government Commercial, y Tarjeta MasterCard Public Sector Commercial Card, o
 - Establecido en **2**
- y
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan soluciones u opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4837.

Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región que se realizan en las regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y Medio Oriente/Africa, consulte Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y MEA). Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región que se realizan en las regiones de Canadá y EE. UU., consulte los Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (región de Canadá y EE. UU.). Para transacciones de comercio electrónico entre regiones que se realizan entre clientes ubicados en distintas regiones bajo el cambio de responsabilidad entre regiones de comercio solamente para transacciones de MasterCard *SecureCode*, consulte el Cambio de Responsabilidad Global Entre Regiones de Comercio solamente.

Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y MEA)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede documentar que la transacción fue aprobada y que el comercio tenía capacidad del UCAF (El DE 48, elemento secundario 42 contenía un valor del Indicador de recopilación del UCAF de 1 ó 2 en el mensaje de Autorización/0100). Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL n [AUTORIZACION MMDDAA/NNNNNN SL n]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización. Reemplazar n de SL n con el valor contenido en el DE 48, elemento secundario 42, posición 3 del mensaje de autorización.

Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (región de Canadá y región de EE. UU.)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
---	--

Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede documentar todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• La solicitud de autorización de la transacción disputada fue aprobada por el emisor o su proveedor de servicios.• El Indicador de Recopilación del UCAF (DE 48, elemento secundario 42, posición 3) en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 contenía ya sea:<ul style="list-style-type: none">– Un valor de 1 y la tarjeta no era una tarjeta comercial, o– Un valor de 2.• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
---	---

Documentos de Apoyo	Ninguno
----------------------------	---------

DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL n [AUTORIZACION MMDDAA/ NNNNNN SL n]
----------------------------------	---

Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p> <p>Reemplazar n de SL n con el valor contenido en el DE 48, elemento secundario 42, posición 3 del mensaje de autorización.</p> <p>Las tarjetas comerciales están exentas de los cambios de responsabilidad de comercio solamente de MasterCard <i>SecureCode</i> dentro de las regiones de Canadá y EE. UU.</p>
--------------	---

Cambio de Responsabilidad Global de Comercios Solamente Entre Regiones

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
---	--

Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede documentar todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• La transacción ocurrió entre clientes ubicados en regiones diferentes.• La solicitud de autorización de la transacción disputada fue aprobada por el emisor o su proveedor de servicios.• El indicador de recopilación del UCAF (DE 48, elemento secundario 42, posición 3) contenía el valor de 1 en el mensaje de Autorización/0100.• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL 1 [AUTORIZACION MMDDAA/ NNNNNN SL 1]
Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p>

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4863

Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región en las regiones de Europa, América Latina y el Caribe, Asia/Pacífico y MEA y para transacciones de comercio electrónico entre regiones para clientes ubicados en diferentes regiones, el emisor no puede usar este código de motivo de mensaje si ocurre lo siguiente.

- El emisor o su agente autorizó la transacción para la cual el indicador de recopilación del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), está **establecido en 1 ó 2**.
- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.

Para transacciones de comercio electrónico dentro de las regiones de Canadá y EE. UU., el emisor no puede usar este código de motivo de mensaje si:

- El emisor o su agente autorizó la transacción para la cual el indicador de recopilación del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 42 (Indicador de Comercio Electrónico), está **ya sea**:
 - Establecido en **1** y la tarjeta no es una tarjeta comercial, incluyendo, sin límite, la Tarjeta MasterCard BusinessCard, la Tarjeta MasterCard Executive BusinessCard, la Tarjeta Debit MasterCard BusinessCard, Tarjeta MasterCard Corporate, Tarjeta MasterCard Corporate Executive, Tarjeta MasterCard Corporate Purchasing, Tarjeta MasterCard Corporate Fleet, Tarjeta MasterCard Corporate Multi, World MasterCard para Negocios, World Elite

MasterCard para Negocios, MasterCard Corporate World, MasterCard Corporate World Elite, Tarjeta MasterCard Professional, Tarjeta MasterCard Small Business Multi, Tarjeta MasterCard Government Commercial Card, y la Tarjeta MasterCard Public Sector Commercial Card, o

- Establecido en **2**

Y

- Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las siguientes condiciones representan soluciones u opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4863.

Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región que se realizan en las regiones de Europa, Asia/Pacífico, América Latina y el Caribe y MEA, consulte Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y MEA). Para transacciones de comercio electrónico dentro de la región, que se llevan a cabo en las regiones de Canadá y EE. UU., consulte los Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región del Comercio solamente (región de Canadá y EE. UU.). Para transacciones de comercio electrónico entre regiones que se realizan entre clientes ubicados en distintas regiones bajo el cambio de responsabilidad dentro de la región de comercio solamente para transacciones de MasterCard *SecureCode*, consulte el Cambio de Responsabilidad Global Entre Regiones de Comercio Solamente.

Cambios de Responsabilidad Dentro de la Región (regiones de Asia/Pacífico, Europa, América Latina y el Caribe y MEA)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó las Transacciones
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede documentar que la transacción fue aprobada y que el comercio tenía capacidad para el UCAF (El DE 48, elemento secundario 42 contenía un Indicador de Estado del UCAF de 1 ó 2). Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL n. [AUTORIZACION MMDDAA/NNNNNN SL n.]

Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p> <p>Reemplazar n de SL n con el valor contenido en el DE 48, elemento secundario 42, posición 3 del mensaje de autorización.</p>
--------------	--

Cambios de Responsabilidad de Comercios Solamente Dentro de la Región (región de Canadá y región de EE. UU.)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	<p>2008</p> <p>El Emisor Autorizó la Transacción</p>
Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede documentar todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La transacción ocurrió entre clientes ubicados en regiones diferentes. • La tarjeta no era una tarjeta comercial. • La solicitud de autorización de la transacción disputada fue aprobada por el emisor o su proveedor de servicios. • El indicador de recopilación del UCAF (DE 48, elemento secundario 42, posición 3) contenía el valor de 1 en el mensaje de Autorización/0100. • Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL n. [AUTORIZACION MMDDAA/NNNNNN SL n.]
Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p> <p>Las tarjetas comerciales están exentas del cambio global de responsabilidad de comercio solamente de MasterCard <i>SecureCode</i> entre regiones.</p>

Cambio de Responsabilidad Global de Comercios Solamente Entre Regiones

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede documentar todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• La transacción ocurrió entre clientes ubicados en regiones diferentes.• La solicitud de autorización de la transacción disputada fue aprobada por el emisor o su proveedor de servicios.• El indicador de recopilación del UCAF (DE 48, elemento secundario 42, posición 3) contenía el valor de 1 en el mensaje de Autorización/0100.• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL 1. [AUTORIZACION MMDDAA/NNNNNN SL 1]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.

Transacciones de Pagos Móviles a Distancia de Dominio del Adquirente Nacional

Para una regla de contracargo aplicable solamente a las transacciones de Pagos Móviles a Distancia de MasterCard de Dominio del Adquirente nacional en Croacia, Chipre, República Checa, Hungría, Eslovaquia y Eslovenia, consulte *MasterCard Mobile Intracountry Liability Shift: Guidelines and Requirements [Cambio de Responsabilidad Nacional de MasterCard Mobile: Pautas y Requisitos]* (disponible si se solicita a MMRP_Europe@mastercard.com).

Cambios de Responsabilidad del Chip

La tecnología del chip de EMV puede constituir una alternativa más segura que la tecnología que no es de chip para reducir las transacciones de fraude por falsificación y si se utiliza el PIN como método de verificación del tarjetahabiente (CVM) de las transacciones fraudulentas por extravío, robo y tarjeta emitida nunca recibida (NRI).

Por lo tanto, algunos países y regiones de MasterCard han decidido migrar a la plataforma de chip de EMV y otros han decidido también requerir o están considerando requerir el PIN como el CVM preferido.

Muchos de estos mismos países y regiones han establecido un cambio de responsabilidad del chip para las transacciones de MasterCard nacionales y dentro de la región para proteger a los clientes que han hecho la inversión anticipada en las tarjetas con chip de EMV.

Un cambio de responsabilidad del chip significa que cuando ocurre una transacción fraudulenta por falsificación en un país o región que ha migrado a la plataforma de tarjeta con chip de EMV, la responsabilidad de la transacción cambiará a la parte que no acata las normas del chip.

Además, si el PIN es el CVM de preferencia o requerido en un país o región de MasterCard, la responsabilidad de las tarjetas extraviadas, robadas y emitidas nunca recibidas que resultan en transacciones fraudulentas de MasterCard cuando un cliente todavía no tiene la capacidad de apoyar las transacciones con chip/PIN, la llevará ese cliente.

Un cambio de responsabilidad del chip en...	Aplicable a...	Está vigente desde o entrará en vigencia el...
Región de Asia/Pacífico	Transacciones dentro de la región y nacionales	1 de enero de 2006
Brasil	Transacciones nacionales	1 de agosto de 2015
Región de Canadá	Todas las transacciones dentro de la región y nacionales, excepto las transacciones de dispensadores de combustible automatizados (MCC 5542) ubicados en Canadá (No aplica a las transacciones sin contacto de MasterCard bajo el monto límite del CVM)	31 de marzo de 2011
	Transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)	31 de diciembre de 2012
Colombia	Transacciones nacionales	1 de octubre de 2008
Región de Europa	Transacciones dentro de la región y nacionales	1 de enero de 2005
Región de América Latina y el Caribe	Transacciones dentro de la región	1 de enero de 2005
Todos los demás países de la región de América Latina y el Caribe excepto Argentina y Uruguay	Transacciones nacionales	17 de octubre de 2014
Argentina y Uruguay	Transacciones nacionales	16 de octubre de 2015

Un cambio de responsabilidad del chip en...	Aplicable a...	Está vigente desde o entrará en vigencia el...
Sudáfrica	Transacciones nacionales	1 de enero de 2005
Región de Medio Oriente/ Africa	Transacciones dentro de la región y nacionales	1 de enero de 2006
Región de Estados Unidos	Todas las transacciones dentro de la región y nacionales, excepto las transacciones de dispensadores de combustible automatizados (MCC 5542) ubicados en EE. UU.	1 de octubre de 2015
	Transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)	1 de octubre de 2017
Venezuela	Transacciones nacionales	1 de julio de 2009

Cambios de Responsabilidad del Chip/PIN

Un cambio de responsabilidad del chip/PIN en...	Aplicable a...	Está vigente desde o entrará en vigencia el...
Región de Canadá	Todas las transacciones dentro de la región y nacionales, excepto las transacciones de dispensadores de combustible automatizados (MCC 5542) ubicados en Canadá	31 de marzo de 2011
	Transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)	31 de diciembre de 2012
Región de Europa	Transacciones dentro de la región y nacionales	1 de enero de 2005
Región de Estados Unidos	Todas las transacciones dentro de la región y nacionales, excepto las transacciones de dispensadores de combustible automatizados (MCC 5542) ubicados en EE. UU.	1 de octubre de 2015
	Transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)	1 de octubre de 2017

Niveles de Participación

Existen dos niveles de participación en el cambio de responsabilidad del chip.

- **Nivel 1—Cambio de Responsabilidad del Chip (Fraude por falsificación)**
 - Los emisores asumen la responsabilidad relacionada con el fraude por falsificación si se presenta una tarjeta que no es con chip de EMV en una terminal de POS híbrida.
 - Los adquirentes asumen la responsabilidad relacionada con el fraude por falsificación si se presenta una tarjeta con chip de EMV en una terminal de POS que no es híbrida.
- **Nivel 2—Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN (Fraude por tarjeta Extraviada/Robada/Emitida Nunca Recibida)**
 - Los emisores asumen la responsabilidad relacionada con el fraude de tarjetas extraviadas, robadas y emitidas nunca recibidas (NRI), a menos que la tarjeta sea una tarjeta híbrida con preferencia de PIN usada en una terminal de POS que no es híbrida con capacidad de PIN o donde el teclado para marcar el PIN no está presente o no funciona.
 - Los adquirentes asumen la responsabilidad relacionada con el fraude de tarjetas extraviadas, robadas y emitidas nunca recibidas si se usa una tarjeta híbrida con preferencia de PIN en una terminal de POS que no es híbrida con capacidad de PIN o donde el teclado para marcar el PIN no está presente o no funciona.
 - Un país o región no puede participar en el Nivel 2 sin primero o a la vez participar en el Nivel 1.

Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip

Un país o región de MasterCard que ha establecido un cambio de responsabilidad del chip/PIN o un cambio de responsabilidad del chip nacional o dentro de la región puede participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones.

Los siguientes países y regiones participan en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para transacciones de POS de MasterCard entre regiones.

Participación a Nivel 1 (Cambio de Responsabilidad del Chip)

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de POS de MasterCard con fecha del o después del...
Región de Asia/Pacífico	Todos	Vigente actualmente
Región de Canadá	Todos	Vigente actualmente
Región de Europa	Todos	Vigente actualmente
Región de América Latina y el Caribe	Todos	Vigente actualmente
Región de Medio Oriente/Africa	Todos	Vigente actualmente

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de POS de MasterCard con fecha del o después del...
Región de Estados Unidos	Todos	1 de octubre de 2015 para todas las transacciones de POS, excepto en los dispensadores automáticos de combustible (MCC 5542) ubicados en EE. UU. 1 de octubre de 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)

Participación a Nivel 2 (Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN)

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de POS de MasterCard con fecha del o después del...
Región de Canadá	Todos	Vigente actualmente
Región de Europa	Todos	Vigente actualmente
Región de Estados Unidos	Todos	1 de octubre de 2015 para todas las transacciones de POS, excepto en los dispensadores automáticos de combustible (MCC 5542) ubicados en EE. UU. 1 de octubre de 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)

Códigos de Motivo y Derechos de Contracargo

La tecnología del chip no presenta nuevos motivos de contracargo, excepto en relación a los cambios de responsabilidad del chip o del chip/PIN según se describe en esta sección, contracargo del Cambio de Responsabilidad del Chip y contracargo del Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN.

De otro modo, los clientes pueden iniciar un contracargo por exactamente los mismos motivos y usando exactamente los mismos procedimientos que para las transacciones con banda magnética.

Los clientes que participan en los cambios de responsabilidad del chip o del chip/PIN nacional o global o en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones pueden usar

los siguientes códigos de motivo de mensaje para contracargar el fraude por falsificación o las transacciones de fraude con tarjeta extraviada, robada o nunca recibida.

El emisor puede usar este código de motivo de mensaje de contracargo...	Si la transacción involucró...	Y ambas partes participan en un...
4870 (Cambio de Responsabilidad del Chip)	Fraude por falsificación	Cambio de responsabilidad del chip
4871 (Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN)	Fraude por tarjeta extraviada, robada o emitida y nunca recibida (NRI)	Cambio de responsabilidad del Chip/PIN

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje de la segunda presentación...	Y ambas partes participan en un...
2870 (Cambio de Responsabilidad del Chip)	Cambio de responsabilidad del chip
2871 (Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN)	Cambio de responsabilidad del Chip/PIN

NOTA:

El emisor puede invocar el cambio de responsabilidad del chip y el chip/PIN solamente con el primer contracargo bajo el código de motivo de mensaje 4870 y 4871.

Los adquirentes pueden usar el código de motivo de mensaje 2870 (Cambio de Responsabilidad del Chip) para invocar el cambio de la responsabilidad del chip como una solución final al contracargo iniciado bajo los códigos de motivo de mensaje 4837 (Sin Autorización del Tarjetahabiente).

Los adquirentes deben usar el código de motivo de mensaje 2871 (Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN) para indicar que un cambio de responsabilidad del chip/PIN es el motivo de la segunda presentación en respuesta al código de motivo de mensaje 4837 (Sin Autorización del Tarjetahabiente).

No se permite un contracargo de arbitraje si la segunda presentación bajo los códigos de motivo de mensaje 2870 ó 2871 era válida.

Los adquirentes siguen teniendo el derecho de presentar segundas presentaciones por contracargos iniciados usando los códigos de motivo de mensaje mencionados arriba para cualquiera de las situaciones señaladas a continuación:

- El emisor inició un contracargo inválido.
- El adquirente ya emitió un crédito.

- El adquirente tiene información nueva que el emisor no conocía antes del contracargo original (por ejemplo, un nombre nuevo del comercio o una fecha de la transacción diferente).

Para solucionar un contracargo iniciado bajo el código de motivo de mensaje 4870 cuando el cambio de responsabilidad del chip no aplica o para solucionar un contracargo iniciado bajo el código de motivo de mensaje 4871 cuando el cambio de la responsabilidad del chip/PIN no aplica, el adquirente debe utilizar el código de motivo de mensaje 2713 (Contracargo Inválido).

Cualquier país o región que participa en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para transacciones entre regiones debe implementar un cambio de responsabilidad del chip nacional o dentro de la región utilizando los mismos códigos de motivo tal como en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip antes de poder participar en el programa.

Texto del Registro de Datos

Si el primer contracargo fue iniciado bajo el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global (utilizando el código de motivo de mensaje 4870 ó 4871) pero la transacción no era elegible, la segunda presentación del adquirente deberá usar el código de motivo de mensaje 2713 (Contracargo Inválido) e incluir en el DE 72 (Registro de Datos) el mensaje CHIP LIABILITY NA o CHIP/PIN LIABILITY NA [RESPONSABILIDAD DEL CHIP NA o RESPONSABILIDAD DEL CHIP/PIN NA].

Participación

MasterCard anunciará la fecha de vigencia de la participación de un país o región en un *Boletín de Operaciones Global*.

Criterios de Participación Voluntaria

Cualquier país o región puede participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones si ese país o región ha realizado **todo** lo siguiente:

- Indicó su intención de migrar a las tarjetas con chip de EMV en su propio país o región por medio de un proceso válido de toma de decisiones (tal como se define en la sección Procesos Válidos de Toma de Decisiones).
- Derivó un programa de cambio de responsabilidad del chip para las transacciones nacionales o dentro de la región por medio de un proceso de toma de decisiones válido que usa los mismos códigos de motivo que el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global.
- Decidió participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones por medio de un proceso válido de toma de decisiones.
- Notificó a MasterCard su intención de participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones (según se define en la sección Notificar a MasterCard su Intención de Participar).

Procesos Válidos de Toma de Decisiones

Un país o región puede ordenar la plataforma del chip de EMV, adoptar un cambio de responsabilidad del chip o del Chip/PIN para transacciones nacionales o dentro de la región (o

ambas), o participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones a Nivel 1 o Nivel 2, como se indica a continuación.

País—Por medio de un voto afirmativo de los clientes del país que represente el 75 por ciento del volumen de la moneda de las transacciones adquirientes y emisoras. Este volumen de la moneda de 75 por ciento se compone de todas las transacciones de MasterCard, Maestro y Cirrus.

Región—Por medio de un voto afirmativo de los clientes de la región que represente el 75 por ciento del volumen de moneda de las transacciones adquirientes y emisoras. Este volumen de la moneda de un 75 por ciento se compone de todas las transacciones de MasterCard, Maestro y Cirrus.

Cuando una región decide adoptar un cambio de responsabilidad del chip para las transacciones nacionales, las transacciones dentro de la región y/o participar en el Programa de Cambio Global de Responsabilidad del Chip entre regiones, la decisión aplica a cada país de la región a menos que un país o países estén específicamente incluidos o excluidos.

Participación Obligatoria

MasterCard puede requerir a un país o región que implemente un cambio de responsabilidad del chip y/o del chip/PIN para las transacciones nacionales y, al mismo tiempo o posteriormente, que participe en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global al Nivel 1 o al Nivel 2, según se describe en esta sección.

País—MasterCard puede requerir a un país que implemente un cambio de responsabilidad del chip y/o del chip/PIN para las transacciones nacionales y, al mismo tiempo o posteriormente, que participe en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global al Nivel 1 o al Nivel 2, según corresponda.

Región—MasterCard puede requerir que una región implemente un cambio de responsabilidad de chip y/o de chip/PIN para las transacciones dentro de la región (incluyendo las transacciones nacionales) y que, simultánea o subsecuentemente, participe en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones a Nivel 1 o a Nivel 2, según corresponda. En ese caso, cada país de la región tendrá que participar, a menos que un país o países estén específicamente excluidos.

Cómo Notificar a MasterCard de su Intención de Participación

Si un país o región ha decidido, por medio de un proceso de decisiones válido, adoptar el cambio de responsabilidad del chip o del chip/PIN para las transacciones nacionales o dentro de la región, un representante autorizado del país o de la región de MasterCard debe notificar la decisión por escrito a la gerencia de MasterCard.

Si un país o región ha decidido, por medio de un proceso de toma de decisiones válido, participar en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones entre regiones, un representante autorizado de MasterCard del país o la región debe notificar a la gerencia de MasterCard por escrito expresando la intención de participar de ese país o región. La notificación debe especificar el nivel de participación (Nivel 1 o Nivel 2 según se describe en la sección Niveles de Participación) y el alcance, bien sea dentro de la región (para un país) o entre regiones con otros participantes similares.

Sin Autorización del Tarjetahabiente

Las siguientes secciones proporcionan información sobre el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4837.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4837 si el tarjetahabiente indica por escrito que ni él, ella ni ninguna persona autorizada por él o ella se involucró en la transacción.

Información de la Cuenta ingresada Mediante Teclado (no electrónica). Los emisores pueden contracargar las transacciones que resulten de ingresar información de la cuenta mediante teclado, incluyendo transacciones procesadas bajo el código de validación de la tarjeta 2 (CVC 2) en Lugar del Programa de Impresión, y cualquier transacción Sin Tarjeta Presente (CNP) y transacciones ocurridas en una terminal no atendida por personal, incluyendo Terminales Activadas por el Tarjetahabiente (CAT), a menos que se especifique de otro modo en este código de motivo.

Transacciones de Tránsito Combinadas Sin Contacto. El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4837 para contracargar una transacción de Tránsito Combinada Sin Contacto que se compensó por un monto total por encima del Límite del CVM correspondiente. El emisor debe presentar el contracargo solamente por el monto disputado. Si el tarjetahabiente disputa solamente una parte del monto de la transacción, el emisor debe presentar el mensaje de Primer Contracargo/1442 con un Código de Función de 453 (Monto Parcial).

Tarjeta Vencida o Aún No Es Válida. El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4837 si una transacción fraudulenta ocurrió en una tarjeta que todavía no era válida o vencida, o si la fecha de vencimiento en archivo para el número de cuenta no era válida en la fecha de la transacción, y el comercio no obtuvo una autorización.

SAFE. El emisor debe informar la transacción al SAFE, de acuerdo a los requisitos para informar establecidos en la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

CAT 2 No Falsificada. El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4837 para transacciones que no son con tarjeta falsificada realizadas en una terminal activada por el tarjetahabiente (CAT) que se identificó debidamente como un Nivel de CAT 2 en los mensajes de autorización y registros de compensación.

- Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal e incluir el número de cuenta del tarjetahabiente en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de "retener tarjeta" hasta el vencimiento de la misma.
- La carta del tarjetahabiente que indica que la transacción es fraudulenta también debe indicar, o de otra manera el emisor debe certificar por medio de un documento por separado, adjunto a la carta del tarjetahabiente, que la tarjeta estaba extraviada o había sido robada al momento de la transacción. Una carta que indica que la transacción fue resultado de un fraude de Tarjeta Emitida Nunca Recibida (NRI) se considera como extraviada o robada si la carta o la documentación adicional que acompaña al contracargo prueba que la tarjeta NRI fue la tarjeta usada en la transacción en disputa.

Tarjetas Anuladas. El emisor también puede contracargar una transacción relacionada con una tarjeta anulada que alguna vez fue válida con una carta de certificación del emisor en lugar de una queja escrita del tarjetahabiente si:

- Se identificó la transacción en el registro de compensación como una transacción cara a cara, y
- El emisor certifica por escrito que el número de cuenta no vencido identificado en el registro de la transacción no estaba vigente en la fecha de la transacción debido a que la tarjeta se había recuperado y/o destruido o ambas cosas.

Uso del Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]. El *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]* se puede usar en lugar de la carta del tarjetahabiente o de la declaración jurada del tarjetahabiente sobre el supuesto fraude si la cuenta de tarjeta de MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, incluir el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la misma. La transacción se debe informar al SAFE, conforme a la *Guía del Usuario de Productos del SAFE*.

Facturación de Pagos en Cuotas. El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4837 para contracargar el primer pago en cuotas presentado bajo un convenio nacional de pago en cuotas por un motivo relacionado con fraude. A fin de mantener la integridad de los contadores de contracargo del Servicio de Notificación de Fraude, el emisor debe utilizar el código de motivo de mensaje 4850—Disputa de Facturación del Pago en Cuotas para contracargar todos los pagos en cuotas posteriores de la misma transacción. El emisor debe proporcionar el código de motivo de mensaje 4837 original, el Número de Referencia de Contracargo en el Registro de Datos de todos los primeros contracargos posteriores de la misma transacción presentados usando el código de motivo de mensaje 4850. El emisor debe cumplir también con este procedimiento si el primer contracargo se presentó usando un código de motivo de mensaje diferente al código de motivo de mensaje 4837 y si se procesó posteriormente un contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje 4837.

Pagos en Cuotas Posteriores Contracargados Después del Contracargo del Primer Pago en Cuotas por el Código de Motivo de Mensaje 4837

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	4837 CB REF NNNNNNN
Notas	Reemplazar NNNNNNN con el primer número de referencia de contracargo.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje para los siguientes tipos de transacciones.

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- La autorización de la transacción cara a cara en disputa ocurrió en una terminal atendida por personal, donde los datos se leyeron por la tarjeta. Por ejemplo, el DE 61 (Datos del Punto de Servicio [POS]), campo secundario 1 (Atención de personal en la Terminal del POS) es igual a 0 (Terminal con Atención de Personal) y el DE 22—Modo de Ingreso en el Punto de Servicio (POS), Campo Secundario 1—Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS es igual a 90-ingreso automático del PAN mediante banda magnética. El DE 35 (Datos de la Pista 2) o el DE 45 (Datos de la Pista 1) muestra que los datos de la pista fueron leídos de los datos codificados en la tarjeta y transmitidos dentro de la solicitud de autorización.
- **Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS.** El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, “cuenta” se refiere al número de cuenta primario [PAN] y la fecha de vencimiento) por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** El emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- Desembolsos de efectivo de emergencia o reembolsos de cheques de viajero de emergencia.
- Transacciones de ATM.
- Transacciones que ocurrieron en una terminal activada por el tarjetahabiente (CAT) identificadas adecuadamente en los mensajes de autorización y registros de compensación como de CAT de Nivel 1 (donde se requiere un PIN) o cuando están identificadas adecuadamente en los registros de compensación como de CAT de Nivel 3.
- Transacciones con tarjeta falsificada que ocurrieron en una CAT de Nivel 2, en las cuales el adquirente transmitió los datos leídos de la tarjeta completos y sin editar en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y obtuvo una aprobación de la autorización o certificado de transacción válido.
- Transacciones que resultan de una usurpación de cuenta y posteriormente se informan al SAFE como tales. Una usurpación de cuenta ocurre cuando se asienta una transacción en una cuenta que fue tomada fraudulentamente del tarjetahabiente autorizado que abrió la cuenta.
- Disputas de Apéndice. Una transacción disputada que es una transacción posterior añadida por separado, anexada a una transacción válida anterior que involucra al mismo comercio. El emisor debe procesar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—

Disputa del Tarjetahabiente si el tarjetahabiente reconoce la participación en la transacción original.

- Transacciones del Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente del MasterCard *SecureCode*, si:
 - El comercio tiene capacidad para el Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF),
 - El emisor proporcionó el UCAF para esa transacción,
 - Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico, y
 - El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- Se llevó a cabo una transacción de comercio electrónico de menos de US\$25 o igual a US \$25 (o el equivalente en moneda local) para la compra de bienes digitales debido a que el comercio no ofreció al tarjetahabiente las configuraciones de control para la compra. Consulte el Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente con respecto a los requisitos de contracargo para dichas transacciones.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el emisor puede usar para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4837.

Sin Autorización del Tarjetahabiente

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Carta del tarjetahabiente • Mensaje de correo electrónico • Una queja por escrito de un representante de una compañía o de una agencia gubernamental en nombre de un tarjetahabiente de tarjeta corporativa cuando el tarjetahabiente autorizado ya no está empleado por la compañía o agencia gubernamental • <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud</i> (Formulario 412) [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude] completado

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	<p>Se puede usar el <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) form</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] solamente si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de "retener tarjeta" hasta la fecha de vencimiento de la tarjeta e informar la transacción al SAFE.</p> <p>No falsificada en CAT 2 En la carta, el correo electrónico del tarjetahabiente o el formulario se debe establecer, o el emisor debe documentar por separado, que la tarjeta se había extraviado o robado al momento de la transacción.</p> <p>No se requiere documentación para una transacción por teléfono activada con tarjeta de menos de US\$25. Una transacción por teléfono activada con tarjeta se identifica con la presencia de "TEL" en el DE 43, seguido del número de teléfono marcado y la duración de la llamada en minutos.</p>

Transacciones Múltiples Agrupadas

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	<p>Los dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uno de los siguientes excepto respecto a las transacciones por teléfono activadas con tarjeta de menos de US\$ 25 <ul style="list-style-type: none"> – Carta del tarjetahabiente – Mensaje de correo electrónico – Un reclamo por escrito de una compañía o de un representante de una agencia gubernamental a nombre de un tarjetahabiente de tarjeta corporativa debe indicar cuando el tarjetahabiente autorizado ya no está empleado por la compañía o agencia gubernamental y el emisor ha cerrado la cuenta. – Si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada, un <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] completado • Lista de Datos de Referencia del Adquiriente (ARD)
DE 72 (Registro de Datos)	MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN]

Notas

Reemplazar **NNN** con el número de transacciones

Si la disputa involucra múltiples cargos telefónicos activados por tarjeta no autorizados (MCC 4813 ó 4814), cargos por servicios de la red de computadoras o de la información (MCC 4816) o cargos por audiotexto o por videotexto (MCC 5967) del mismo comercio y adquirente cargados a un solo número de cuenta del tarjetahabiente, el emisor puede combinar las transacciones disputadas en un solo mensaje de Primer Contracargo/1442. El emisor debe incluir una lista de los ARD involucrados y el monto de cada transacción en disputa en la documentación de contracargos incluida. Una copia de la declaración del tarjetahabiente cumplirá este requisito si las partidas se identifican y la declaración refleja los ARD que se proporcionaron en el mensaje de Primera Presentación/1240.

El monto del contracargo se debe procesar por el total del grupo de transacciones.

Una transacción por teléfono activada con tarjeta se identifica con la presencia de "TEL" en el DE 43, seguido por el número de teléfono marcado y la duración de la llamada en minutos.

Tarjetas Anuladas

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Carta de certificación del emisor
DE 72 (Registro de Datos)	NO SUCH CARD [NO EXISTE LA TARJETA]
Notas	Ninguno

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente

Las condiciones señaladas a continuación representan las soluciones u opciones válidas que puede usar el adquirente para procesar las segundas presentaciones por el código de motivo de mensaje 4837.

Cómo Resolver Contracargos que son el Resultado de Errores al Ingresar el Número de Cuenta Mediante Teclado. Si un adquirente determina que la transacción disputada resultó de un error al ingresar datos mediante teclado, el adquirente debe presentar nuevamente la transacción como un nuevo mensaje de Primera Presentación/1240 (suponiendo que se haya rectificado el error). Si el adquirente efectúa una nueva primera presentación, tanto el emisor como el adquirente deben tener en cuenta los procedimientos y períodos de tiempo correspondientes.

Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS. Un adquirente puede procesar una segunda presentación si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, “cuenta” se refiere al número de cuenta primario [PAN] o el PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquirente en caso de que el emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard por cualquiera de los códigos de motivo de mensaje enumerados anteriormente. El FNS coloca la fecha en la que el emisor envió el segundo contracargo relacionado con fraude en el PDS 0200 (Fecha de Notificación de Fraude), campo secundario 1 (Fecha del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Si el PDS 0200, campo secundario 1 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de la aprobación de la autorización de la transacción disputada, el adquirente puede procesar una segunda presentación según se describe en la tabla, **Dos o Más Contracargos Previos relacionados con Fraude**.

El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude. Un adquirente puede procesar una segunda presentación si el emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS proporciona al adquirente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el PDS 0200, campo secundario 2 (Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Según se describe en la tabla **Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen**, el adquirente puede procesar una segunda presentación si el PDS 0200, campo secundario 2 está presente y contiene un valor del contador de contracargos que **excede 25** (un valor de 26 o más).

Facturación de Pagos en Cuotas. El código de motivo de mensaje 4837 solamente se puede usar para contracargar el primer pago en cuotas presentado bajo un convenio nacional de pagos en cuotas por un motivo relacionado con fraude. Todos los pagos en cuotas posteriores de la misma transacción se deben presentar con el código de motivo de mensaje 4850—Disputa de Facturación de Pagos en Cuotas. El adquirente puede procesar una segunda presentación para cualquiera de los pagos en cuotas posteriores de la misma transacción contracargados por el código de motivo de mensaje 4837 si:

- El emisor usó el código de motivo de mensaje 4837 para contracargar el primer pago en cuotas, y
- El contador del Servicio de Notificación de Fraude muestra un valor de 26 o mayor.

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones que involucraron la misma cuenta de tarjeta MasterCard antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• FNS• NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]
Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): <ul style="list-style-type: none">• Use el FNS cuando la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa sea posterior al valor de la fecha proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 1 del mensaje de Primer Contracargo/ 1442.• Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	FNS COUNT NN [NN DE CONTEO DEL FNS]
Notas	Reemplazar NN con el valor del conteo de contracargos proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 2 del mensaje del Primer Contracargo/1442. El valor del conteo de contracargos debe ser 26 o mayor.

Transacción Sin Contacto en Terminales No Atendidas por Personal

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Condición de la Segunda Presentación	Para una transacción sin contacto que es igual o menor al monto límite del CVM correspondiente. Consulte el Apéndice C para obtener los límites del CVM.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	CONTACTLESS NNNNNN MMDDYY [MMDDAA NNNNNN SIN CONTACTO]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.

Transacciones con PIN

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que un PIN estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PIN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN]

Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p> <p>Esta solución no aplica a las transacciones sin contacto dentro de la región que se llevan a cabo en la región de Canadá.</p>
--------------	---

MasterCard SecureCode SL2 (Cambio de Responsabilidad Global)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción
Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede mostrar ambos de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• La transacción aprobada por el emisor contenía en el UCAF el valor que proporcionó el emisor o su agente y el DE 48, elemento secundario 42 contenía un valor de 2 de indicador de recopilación del UCAF.• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL 2 [AUTORIZACION MMDDAA/ NNNNNN SL 2]
Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.</p> <p>Consulte <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> para obtener los valores del elemento de datos que cumplen los requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para una transacción del UCAF válida.</p>

MasterCard SecureCode SL1 (Cambio de Responsabilidad de Comercios Solamente)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción
---	--

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar ambos de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La transacción aprobada por el emisor tenía un indicador de recopilación del UCAF de 1 (DE 48, elemento secundario 42)• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNN NN SL 1 [AUTORIZACION MMDDAA/NNNN NN SL 1]
Notas	<p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se aprobó el mensaje de solicitud de autorización que contiene un valor de 1 en el DE 48, campo secundario 42, posición 3.</p> <p>Este valor no se puede usar como una solución válida para las transacciones de tarjetas comerciales dentro de la región de EE. UU. o dentro de la región de Canadá. Consulte la sección Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard <i>SecureCode</i> para obtener más información.</p> <p>Consulte <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> para obtener los valores del elemento de datos que cumplen los requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para una transacción del UCAF válida.</p>

Usurpación de Cuentas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción resultó de una usurpación de cuenta.

Documentos de Apoyo	<p>Documentación que apoya la segunda presentación que prueba que la transacción resultó de una usurpación de cuenta.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe del Archivo de Pérdidas del Adquiriente (AF739010-BB)—proporcionado a través de la Red de MasterCard o de MasterCard File Express y que se debe solicitar por medio del envío del formulario <i>SAFE Optional Report Selection [Selección de Informe Opcional del SAFE] (Formulario 362)</i> que se encuentra en Forms [Formularios] en MasterCard Connect™. Informe de Datos de la Transacción del Adquiriente del SAFE—disponible para todos los adquirentes inscritos en la herramienta Fraud Reporter en MasterCard Connect. Las descripciones detalladas y las especificaciones del procesamiento del informe del Archivo de Pérdidas del Adquiriente y del informe de Datos de la Transacción del Adquiriente se encuentran en la <i>Guía del Usuario de los Productos del SAFE</i>. Una declaración del tarjetahabiente autorizado confirmando que la cuenta fue de hecho usurpada y que el fraude sucedió posteriormente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Apéndice Identificado por el Adquiriente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción añadida es responsabilidad del tarjetahabiente.
Documentos de Apoyo	Proporcionar documentación para establecer la transacción añadida.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas

Los adquirentes pueden solucionar la disputa con documentación que pruebe que el tarjetahabiente ha participado en la transacción original y con documentación que establezca que el tarjetahabiente es responsable de la transacción añadida.

El adquirente también debe incluir documentación probando que el tarjetahabiente es responsable del monto en disputa si el monto representa cargos finales de auditoría no incluidos en la factura original del tarjetahabiente del hotel/motel o alquiler de vehículo.

Por ejemplo, después de que al tarjetahabiente se le haya facturado inicialmente el alquiler de un vehículo, se le factura un monto adicional por separado que representa las multas de estacionamiento sin pagar. El tarjetahabiente alega que no autorizó la transacción por las multas de estacionamiento. El comercio deberá incluir, con la segunda presentación, información sobre las infracciones que demuestre que se emitieron durante el período en que el vehículo estaba alquilado por el tarjetahabiente, así como el convenio de alquiler con prueba de la presencia de tarjeta y la firma autorizando dichos cargos.

Transacción del Servicio de Verificación de Direcciones (AVS)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM

2700

Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado

Condición de la Segunda Presentación

El adquirente debe:

- Indicar en la documentación una respuesta positiva del Servicio de Verificación de Direcciones (AVS) de **X** o **Y**, y
- Proporcionar documentación que demuestre que la dirección a la que se envió la mercancía es la misma dirección confirmada por el AVS.

Documentos de Apoyo

Los dos siguientes

- Indicar la respuesta del AVS **X** o **Y**
- Documentación que muestra que la mercancía fue enviada a la dirección de facturación confirmada por el AVS

DE 72 (Registro de Datos)

Ninguno

Notas

Ninguno

Evidencia Concluyente para las Transacciones de Aerolíneas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	Solamente para las transacciones de aerolíneas que no son cara a cara.
Documentos de Apoyo	Al menos uno de los siguientes documentos y, si es necesario, acompañados por una explicación: <ul style="list-style-type: none">• Boleto de vuelo o pase de abordaje que muestre el nombre del pasajero• Manifiesto del vuelo que muestre el nombre del pasajero• Las transacciones adicionales relacionadas con el vuelo de disputa, tales como actualizaciones, cargos por exceso de equipaje, y compras durante el vuelo• Documentación de identificación del pasajero que muestre un vínculo con el tarjetahabiente• Créditos de millas de pasajeros frecuentes para el vuelo que muestre relación con el tarjetahabiente• Prueba de la recepción del boleto del vuelo en la dirección de facturación del tarjetahabiente
DE 72 (Registro de Datos)	COMP EVID [EVIDENCIA CONCLUYENTE]
Notas	Ninguno

Evidencia Concluyente para las Transacciones Recurrentes

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado. Ver la documentación correspondiente.
Condición de la Segunda Presentación	Solamente para las transacciones recurrentes que no son cara a cara.

Documentos de Apoyo	Una declaración del comercio que documenta todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Descripción de los bienes o servicios, siempre que la transacción fuese una transacción recurrente, proporcionando la fecha de inicio de la transacción recurrente y, si se usó, uno de los siguientes:<ul style="list-style-type: none">– Se utilizó <i>SecureCode</i> para iniciar la transacción original.– Si se proporcionó el código de validación de la tarjeta 2 (CVC 2) en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y el Resultado del Código de Validación de la Tarjeta (DE 48, elemento secundario 87) tenía un valor de M en el mensaje de Respuesta de Autorización/0110.• Se procesó más de una transacción proporcionando la fecha o fechas de las transacciones anteriores.• No se disputaron las transacciones anteriores.
DE 72 (Registro de Datos)	COMP EVID [EVIDENCIA CONCLUYENTE]
Notas	Ninguno

Evidencia Concluyente para las Transacciones de Comercio Electrónico y MO/TO

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado. Ver la documentación correspondiente.
Condición de la Segunda Presentación	Para las transacciones de comercio electrónico, de pedidos por correo y pedidos por teléfono solamente.

Documentos de Apoyo

Al menos uno de los siguientes documentos y acompañados por una explicación si es necesario:

- Un recibo, orden de trabajo, u otro documento firmado por el tarjetahabiente, verificando que el tarjetahabiente recibió los bienes o servicios (términos comunes incluyen "llamará" y "recoger en la tienda")
- La confirmación por escrito del tarjetahabiente de la inscripción para recibir la entrega de bienes o servicios electrónicamente
- Copias de correspondencia escrita intercambiada entre el comercio y el tarjetahabiente (tales como carta, correo electrónico, o fax) que muestran que el tarjetahabiente participó en la transacción.
- Una declaración del comercio que documenta todo lo siguiente si, después de completar una transacción de comercio electrónico autenticada, el comercio obtuvo una autorización para una transacción relacionada que involucra un envío parcial o el pago de un saldo adeudado:
 - La transacción inicial fue una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o fue iniciada por SecureCode;
 - Descripción de los bienes o servicios comprados en la transacción inicial;
 - Fecha y código de aprobación de la autorización para la transacción inicial; y
 - La transacción inicial no fue disputada.
- Cuando un comercio solicita que un tarjetahabiente se inscriba antes de completar una compra, el comercio debe proporcionar la documentación que confirma que el tarjetahabiente o el usuario autorizado está inscrito para comprar bienes con una contraseña y debe proporcionar una o más de la documentación siguiente:
 - El tarjetahabiente o el usuario autorizado realizó otras compras sin disputas antes o después de la supuesta transacción fraudulenta
 - El tarjetahabiente o el usuario autorizado completó la transacción en disputa desde un dispositivo y dirección IP inscritos
 - Detalles de la compra
 - Prueba de la entrega firmada
 - Direcciones de correo electrónico para apoyar la entrega de la descarga digital
 - El tarjetahabiente o el usuario autorizado inscribió los bienes o servicios en disputa. Por ejemplo, una inscripción con el

objetivo de una garantía o de futuras actualizaciones de un software.

- Se utilizaron los bienes o servicios en disputa
- Se utilizó una transacción de SecureCode con capacidad total para inscribir un PAN para transacciones futuras

DE 72 (Registro de Datos)	COMP EVID [EVIDENCIA CONCLUYENTE]
Notas	<p>Este derecho de segunda presentación no aplica cuando el tarjetahabiente compró como invitado.</p> <p>La capacidad de un comercio de inscribir a un tarjetahabiente para realizar compras no proporciona en sí misma un derecho de segunda presentación.</p> <p>Un envío parcial puede ocurrir cuando una partida pedida por el tarjetahabiente no estaba disponible en el momento de la transacción inicial. Un saldo puede vencer cuando el tarjetahabiente acuerda pagar en cuotas, o pagar un depósito tras realizar el pedido y el saldo tras recibir los bienes (una "entrega demorada»). Consulte el Apéndice F para obtener los requisitos de identificación de la transacción del Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP).</p>

Servicio de Reservación Garantizada (No se presentó)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	<p>2700</p> <p>Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado</p>
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede justificar que la transacción fue el resultado del Servicio de Reservación Garantizada; un "no-show" (no se presentó).
Documentos de Apoyo	Documentación que establezca que el comercio obtuvo el número de cuenta del tarjetahabiente, el nombre presente en la tarjeta y el número de confirmación proporcionado en el momento que se hizo la reservación.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Prueba de Presencia de la Tarjeta y Firma para las Transacciones Sin Lectura de Tarjeta

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
---	---

Condición de la Segunda Presentación	Los datos de la tarjeta no fueron derivados de forma electrónica. El adquirente puede proporcionar documentación que pruebe la presencia de la tarjeta y que incluya la firma del tarjetahabiente. Todos los números de cuenta que aparecen en el TID deben ser iguales al número de cuenta en la presentación original.
---	---

Documentos de Apoyo

Uno de los siguientes:

1. Documentación con una impresión de la tarjeta grabada al relieve manualmente que coincida con el número de cuenta en el mensaje de Primer Contracargo/1442 y la firma del tarjetahabiente o evidencia de otro método de verificación del tarjetahabiente (CVM) válido autorizando el uso del número de cuenta de MasterCard para liquidar la cuenta.

La autorización debe identificar correcta y coherentemente la transacción como cara a cara. La autorización no puede contener información de conflicto.

Cuando existe el conflicto, o si el comprobante de venta firmado e impreso manualmente es apoyado por una autorización que no identifica de forma consistente la transacción como cara a cara, el comprobante de venta firmado e impreso manualmente será considerado como Evidencia Concluyente; y la documentación progresiva del tarjetahabiente proporcionada en el contracargo de arbitraje que restablece la reclamación del fraude anulará el comprobante de venta impreso.

2. Para las transacciones que no se autorizaron por medio de la Red de MasterCard un recibo de la terminal impreso y firmado y prueba de que se efectuó la transacción en una terminal de POI atendida por personal que leyó y capturó el número de cuenta de la banda magnética de la tarjeta. Algunos ejemplos de la documentación incluyen:
 - Registro de autorización del adquirente
 - Registro de Captura de Datos Electrónicos (EDC)
 - Certificación impresa de la terminal por lectura mediante banda magnética (MSR) o de la terminal híbrida
3. Para las transacciones de Tarjeta MasterCard Corporate Fleet asignada a un vehículo sin lectura de tarjeta, se requiere prueba de la presencia de la tarjeta. No se requiere prueba de la firma para los contracargos procesados en las transacciones efectuadas correctamente usando la Tarjeta Corporate Fleet asignada a un vehículo. Esta disposición no aplica a ningún otro tipo de transacción.
4. Para una transacción con chip, el adquirente debe haber proporcionado el DE 55 y los datos relacionados, en el mensaje de Primera Presentación/1240 o de Solicitud de Autorización/0100. Se debe proporcionar el DE 55 en la primera presentación y en la solicitud de autorización (cuando corresponda).
5. Si la transacción involucra pérdida, robo o daño, el adquirente debe proporcionar prueba de la presencia de la tarjeta y la firma u otro

CVM, específicos para la facturación de apéndice por pérdida, robo o daño.

6. Otra documentación adecuada. Por ejemplo, una factura del hotel/ motel o el convenio de alquiler de vehículo que incluye una impresión de la tarjeta y una firma autorizando el uso de la tarjeta MasterCard para liquidar la cuenta.

DE 72 (Registro de Datos)

Uno de los siguientes que corresponda a los requisitos de documentación:

1. Ninguno
2. Ninguno
3. Ninguno
4. CHIP TRANSACTION [TRANSACCION CON CHIP]
5. Ninguno
6. Ninguno

Notas

Esta solución no aplica a las transacciones sin contacto dentro de la región que se llevan a cabo en la región de Canadá.

Programa de Validación del CVC 2 (Solamente Transacciones Nacionales de la Región de EE. UU.)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM

2700

Contracargo solucionado. Ver la documentación correspondiente.

Condición de la Segunda Presentación

Todo lo siguiente:

- El adquirente puede proporcionar la firma del tarjetahabiente en el recibo impreso de la terminal.
- El adquirente puede documentar que el comercio recibió autorización por el monto de la transacción relacionada o por un monto mayor del emisor, de su agente o de MasterCard a nombre del emisor.
- El adquirente puede documentar que el mensaje de Respuesta de Solicitud de Autorización/0110 de la transacción relacionada contenía un valor de M (CVC 2 Válido) en el DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 87 (Resultado del Código de Validación de la Tarjeta).
- El adquirente puede documentar que la transacción relacionada se identificó correctamente como una transacción cara a cara ingresada mediante el teclado.

Esta solución se encuentra disponible solamente si el comercio no pudo procesar una transacción por lectura de la tarjeta.

Documentos de Apoyo	Un recibo de la terminal impreso y firmado.	
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno	
Notas	Una transacción cara a cara ingresada mediante el teclado identificada correctamente ocurre cuando los valores siguientes están presentes en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.	
	Elemento de Datos	Campo Secundario
	Valor	
	DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	Campo Secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)
		01 (Ingreso manual del PAN)
	DE 61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	Campo Secundario 1 (Atención de la Terminal de POS)
		0 (Terminal Atendida)
		Campo Secundario 4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)
		0 (Tarjetahabiente presente)
		Campo Secundario 5 (Presencia de la Tarjeta en el POS)
		0 (Tarjeta presente)
		Campo Secundario 10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente)
		0 (No es una transacción de CAT)
		Campo Secundario 13 (Código de País del POS)
		840 (Estados Unidos)

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El contracargo del emisor era inválido. Por ejemplo, el emisor presentó documentación que no servía para apoyar el contracargo.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Motivo para la devolución

Notas	Ninguno
-------	---------

Cambio de Responsabilidad del Chip

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2870 Cambio de Responsabilidad del Chip
---	---

Condición de la Segunda Presentación	La transacción se efectuó entre clientes que participan en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip apropiado, ocurrió en una terminal híbrida y se inició con una tarjeta que no era con chip de EMV. Esta es una solución final.
---	---

Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. Documentación que pruebe la presencia de la tarjeta y el PIN o la firma como el método de verificación del tarjetahabiente (CVM) y que incluya una impresión de la tarjeta que concuerde con el número de la cuenta en el mensaje de Primer Contracargo/1442 y la firma del tarjetahabiente o evidencia de otro método de verificación del tarjetahabiente (CVM) autorizando el uso del número de cuenta de MasterCard para liquidar la cuenta.2. Ninguno, si el emisor proporcionó una carta del tarjetahabiente con el contracargo para una transacción basada en la firma que obtuvo una autorización por medio de la Red de MasterCard y que se efectuó en una terminal híbrida con atención de personal que leyó y transmitió el número de cuenta de la banda magnética de la tarjeta.3. Ninguno, si el emisor proporcionó un formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud)</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] con el contracargo para una transacción que obtuvo una autorización por medio de la Red de MasterCard y que se efectuó en una terminal híbrida con atención de personal que leyó y transmitió el número de cuenta de la banda magnética de la tarjeta.
----------------------------	---

DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes que corresponda a los requisitos de documentación: <ol style="list-style-type: none">1. Ninguno2. AUTH MMDDYY NNNNNN [AUT MMDDAA NNNNNN]3. AUTH MMDDYY NNNNNN [AUT MMDDAA NNNNNN]
----------------------------------	---

Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización. Esta solución no aplica a las transacciones sin contacto dentro de la región que se llevan a cabo en la región de Canadá.
--------------	--

Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2871 Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN
Condición de la Segunda Presentación	Una transacción entre clientes que participan en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global de Nivel 2 y el adquirente puede demostrar que la transacción se efectuó en una terminal híbrida equipada con un teclado para marcar el PIN, a pesar de que la tarjeta no era de preferencia de PIN. Esta es una solución final.
Documentos de Apoyo	DE 55 se debe proporcionar en la primera presentación o en el registro de autorización.
DE 72 (Registro de Datos)	Si aplica, AUTH MMDDYY NNNNNN [AUT MMDDAA NNNNNN]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización. Esta solución no aplica a las transacciones sin contacto dentro de la región que se llevan a cabo en la región de Canadá.

Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

Las condiciones señaladas a continuación representan los procesamientos incorrectos del adquirente de una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4837.

CAT 3. Si el dispositivo no fue identificado adecuadamente como una terminal de CAT 3 en el mensaje de Primera Presentación/1240, el adquirente no puede solucionar el contracargo.

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4837).

El emisor tendrá derechos de contracargo si la investigación de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere un motivo de mensaje diferente, el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

Documentación Progresiva. Se puede requerir una carta progresiva del tarjetahabiente con el contracargo de arbitraje en respuesta a nueva información (relacionada con la fecha de la transacción, el nombre del comercio, o la ubicación) o para refutar cualquier explicación del comercio proporcionada con la segunda presentación.

Si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada, se puede presentar un *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] completado, basado en una conversación con el tarjetahabiente, en lugar de una carta progresiva del tarjetahabiente. Antes de procesar el contracargo de arbitraje con el formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de "retener tarjeta" hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE. La fecha de la carta progresiva del tarjetahabiente o del formulario debe tener una fecha posterior a la segunda presentación. No se requiere una carta progresiva o formulario del tarjetahabiente si aplican todas las condiciones siguientes:

- La cuenta de tarjeta de MasterCard está cerrada,
- La carta original del tarjetahabiente o el formulario especifican la fecha en la que se ocurrió la última transacción legítima efectuada por el tarjetahabiente autorizado, y
- La transacción en disputa fue autorizada por el emisor o su agente después de esa fecha.

Disputas de Apéndice

**Código de Motivo de Mensaje de
Contracargo de Arbitraje de IPM**

4837

Sin autorización del tarjetahabiente

**Detalles del Contracargo de
Arbitraje**

Un emisor puede continuar un contracargo de arbitraje para las disputas de apéndice bajo este código de motivo de mensaje cuando ocurre uno de los siguientes:

- **La transacción original era fraudulenta** y el adquirente no proporcionó prueba de la presencia de la tarjeta y el convenio de alquiler original firmado o el folio del hotel.
 - **El cargo es por pérdida, robo o daños** y el adquirente no cumple con proporcionar prueba de la presencia de la tarjeta y la firma u otro método de verificación del tarjetahabiente (CVM) específico a la transacción por pérdida, robo o daños.
-

Documentos de Apoyo	Cuando la transacción original fue fraudulenta y el adquirente no cumple con proporcionar prueba de la presencia de la tarjeta y la firma o el CVM; se debe proporcionar una carta progresiva del tarjetahabiente que específicamente identifique que la transacción original también fue fraudulenta.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	<p>Para los cargos por pérdida, robo o daños en los cuales el adquirente no proporcionó prueba de la presencia de la tarjeta y la firma, u otro método de verificación del tarjetahabiente (CVM). El contracargo de arbitraje se puede procesar sin una carta progresiva o formulario del tarjetahabiente.</p> <p>Para cargos diferentes a pérdida, robo, o daños, una vez el emisor sabe que la transacción disputada es un apéndice separado posterior, la transacción que se agregó a una transacción válida anterior que involucra al mismo comercio, el emisor debe cambiar el código de motivo de mensaje a 4859, RS7.</p>

Transacción del Servicio de Verificación de Direcciones (AVS)

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4837 Sin autorización del tarjetahabiente
Detalles del Contracargo de Arbitraje	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. Confirmado por el AVS. El tarjetahabiente continúa disputando una transacción confirmada por el AVS. El emisor certifica que la dirección confirmada por el AVS corresponde al tarjetahabiente legítimo en el momento de la autorización del Sistema de Mensaje Dual. Esto confirma que la cuenta no estaba sujeta a una usurpación de cuenta.2. Solución del AVS Inválida. El emisor había revisado la información del AVS de la segunda presentación y disputa que se dio un AVS positivo o que la mercancía se envió a la dirección confirmada por el AVS.

Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. Confirmado por el AVS<ul style="list-style-type: none">– Carta progresiva del tarjetahabiente, si es necesaria– Una queja progresiva por escrito del representante de una compañía o de una agencia gubernamental en nombre de un tarjetahabiente de tarjeta corporativa cuando el tarjetahabiente autorizado ya no está empleado por la compañía o agencia gubernamental y el emisor ha cerrado la cuenta.2. No se requiere carta del tarjetahabiente.
----------------------------	--

DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">1. CONFIRMADO POR EL AVS2. SOLUCION DEL AVS INVALIDA
----------------------------------	---

Notas	<p>CONFIRMADO POR EL AVS. Afirmación de que el emisor ha confirmado que el AVS enviado en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 concordaba con la dirección de facturación del tarjetahabiente autorizado.</p> <p>La documentación proporcionada para apoyar una respuesta del AVS confirmada puede ser, entre otros, la prueba de una respuesta positiva del AVS de X o Y, una concordancia exacta de ZIP5, una concordancia exacta de ZIP9 o una concordancia exacta con la documentación que muestra que la mercancía se envió a la dirección de facturación "Confirmada por el AVS". Si el emisor reconoce cualquiera de estas respuestas del AVS y disputa esta información, el emisor debe confirmar la respuesta del AVS antes de procesar el contracargo de arbitraje.</p> <p>SOLUCION INVALIDA DEL AVS. El emisor también puede procesar un contracargo de arbitraje si continúa disputando que la mercancía se envió a una dirección de facturación "confirmada por el AVS". El emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje 4837 e indicar el motivo de la devolución en el registro de datos del contracargo de arbitraje (por ejemplo, SOLUCION DEL AVS INVALIDA).</p>
--------------	--

Evidencia Concluyente

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4837 Sin autorización del tarjetahabiente
---	---

Detalles del Contracargo de Arbitraje	El tarjetahabiente revisa la información proporcionada en la segunda presentación y reafirma el fraude.
Documentos de Apoyo	Una carta progresiva del tarjetahabiente que refuta específicamente la documentación recibida del comercio en la segunda presentación.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Servicio de Reservación Garantizada (No se presentó)

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4837 Sin autorización del tarjetahabiente
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor o el tarjetahabiente continúa disputando una transacción del Servicio de Reservación Garantizada "no-show" (no se presentó).
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Una declaración del emisor, proporcionada por cualquier medio, declarando que la información proporcionada por el comercio no era correcta y, en particular, qué información no es precisa (por ejemplo, el nombre del tarjetahabiente incorrecto o la dirección del tarjetahabiente incorrecta).• Una carta progresiva del tarjetahabiente, con fecha posterior a la segunda presentación, para reconfirmar la disputa del tarjetahabiente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Prueba Inválida de Presencia de la Tarjeta y Firma

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4837 Sin autorización del tarjetahabiente
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor determina que el adquirente no proporcionó documentación que prueba la presencia de la tarjeta y proporciona la firma del tarjetahabiente.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas	<p>Los emisores no pueden utilizar el 4837 cuando la autorización para las transacciones en disputa ocurrió en una terminal atendida por personal, donde los datos de la tarjeta se leyeron de la tarjeta.</p> <p>Si el número(s) de cuenta que aparece en el TID no concuerda con el registro electrónico, el contracargo puede continuar sin documentación progresiva.</p> <p>El emisor no tiene el derecho de procesar un contracargo de arbitraje por falta de firma si la transacción implicaba una transacción de la Tarjeta MasterCard Corporate Fleet asignada a un vehículo debidamente procesada.</p>
--------------	---

No Aplica el Cambio de Responsabilidad de Comercios Solamente del MasterCard SecureCode

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4837 Sin autorización del tarjetahabiente
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor puede demostrar que la transacción se efectuó usando una tarjeta comercial.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	UCAF COMMERCIAL CARD [TARJETA COMERCIAL CON UCAF]
Notas	Las tarjetas comerciales están exentas del Cambio de Responsabilidad de Comercios solamente de MasterCard SecureCode dentro de la región de Canadá y dentro de la región de EE. UU., según se describe en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard SecureCode.

Soluciones Adicionales

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje por el código de motivo de mensaje 4837.

- **48xx**—Nuevo motivo de contracargo válido
- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/ 1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente

- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial

Las siguientes secciones describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4863.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4863

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4863 para todas las transacciones que no son cara a cara (Sin Presentación de Tarjeta) si ocurre lo siguiente.

- El tarjetahabiente reclama que él o ella no reconoce la transacción que aparece en el estado de cuenta del tarjetahabiente y
- El emisor hizo un esfuerzo de buena fe para identificar la transacción del tarjetahabiente (Por ejemplo, el emisor confirmó que el tarjetahabiente se comunicó o intentó comunicarse con el comercio para la identificación de la transacción).

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4863

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje en las siguientes situaciones.

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial relacionado o pago recurrente. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- **Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS.** El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, "cuenta" se refiere al número de cuenta primario [PAN] o al PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** El emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- Transacciones asentadas en una cuenta cuando la tarjeta se ha perdido/ha sido robada.
- Transacciones de ATM
- Transacciones que ocurrieron en una terminal activada por el tarjetahabiente (CAT) identificadas adecuadamente en los mensajes de autorización y registros de compensación como de CAT 1, CAT 2 o cuando están identificadas adecuadamente en los registros de compensación como de CAT 3.
- Transacciones "no-show" (no se presentó) de hotel o motel debidamente identificadas. Consulte Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor para el RS5 para obtener las opciones.

- Desembolsos de efectivo de emergencia o reembolsos de cheques de viajero de emergencia.
- Transacciones asentadas a una cuenta cuando el tarjetahabiente indica que es una transacción no autorizada.
- Si el comercio tiene capacidad de Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF), el emisor proporcionó el UCAF para esa transacción, se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico, y el mensaje de Respuesta de Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción por parte del emisor.
- **Disputas de Apéndice.** Los emisores no deben usar este código de motivo de mensaje de contracargo si se informa al emisor que la transacción en disputa es una transacción posterior añadida por separado, que se adjuntó a una transacción anterior válida que involucraba al mismo comercio. El emisor debe procesar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4859, RS7 (Disputa de Apéndice) si el tarjetahabiente reconoce la participación en la transacción original.
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Si los valores siguientes están en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100

Si los valores siguientes están en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100

Elemento de datos	Campo Secundario	Valor
DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	Campo Secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 02—Ingreso automático del PAN mediante banda magnética—No se requieren los datos de la pista (El adquiriente no está calificado para usar el valor 90, por tanto MasterCard reemplazó el valor 90 ó 91 con el valor 02. • 05—Ingreso automático del PAN por medio del chip • 07—ingreso automático del PAN por medio M/Chip sin contacto • 79—Una terminal híbrida con conexión en línea con el adquiriente no pudo enviar una transacción de retorno del chip (en la cual el DE 22, campo secundario 1 = 80) al emisor. Una terminal híbrida sin conexión en línea con el adquiriente no pudo leer la tarjeta con chip. • 80—La tarjeta con chip en una terminal con capacidad de chip no pudo procesar la transacción usando los datos en el chip; por lo tanto, la terminal automáticamente pasó a la lectura del PAN por la banda magnética. • 90—Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética—Los datos completos de la pista se han leído en los datos codificados en la tarjeta. • 91—Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto—Los datos completos de la pista se han leído en los datos en la tarjeta.

Si los valores siguientes están en el mensaje de Primera Presentación/1240

Si los valores siguientes están en el mensaje de Primera Presentación/1240

DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	Campo Secundario 4 (Entorno Operativo de la Terminal)	Igual a 1 ó 3
	Campo Secundario 5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	Igual a 0
	Campo Secundario 6 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	Igual a 1 (DE 22 solamente)

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4863.

Tarjetahabiente No Reconoce

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Si se están contracargando múltiples transacciones a un solo adquirente (y un solo comercio), incluya una lista de las partidas individuales en el lote (ARD y montos).
DE 72 (Registro de Datos)	Para múltiples transacciones contracargadas usando un solo mensaje de contracargo: MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN]
Notas	Reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.

Tarjetahabiente No Reconoce—Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	La documentación del tarjetahabiente donde afirma claramente que no reconoce la transacción y que ha intentado hacer todo lo posible por identificar la transacción con el emisor y/o el comercio. Si se están contracargando múltiples transacciones a un solo adquirente (y un solo comercio), incluya una lista de las partidas individuales en el lote (ARD y montos).
DE 72 (Registro de Datos)	Para múltiples transacciones contracargadas usando un solo mensaje de contracargo: MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN]
Notas	Reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.

Discrepancia de Datos. En el caso de que el emisor pueda confirmar una discrepancia de los datos entre los mensajes de autorización y compensación, donde la autorización indica que la transacción no es cara a cara y la compensación indica que es cara a cara o la autorización indica que es cara a cara y la compensación indica que no es cara a cara, el emisor puede utilizar este código de motivo de mensaje de contracargo. Un valor de "01" en el DE 22

(Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS]), Campo Secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 no confirma que la transacción no es cara a cara, a menos que esté apoyado por otros elementos de datos que no son cara a cara en los mensajes de autorización y compensación.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones que se muestran representan las opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación por el código de motivo de mensaje 4863.

En el caso de que la transacción sea cara a cara a través de los datos de compensación, el adquiriente debe considerar también los datos de la autorización. Si algún dato de presencia de la tarjeta es contradictorio, los adquirientes deben presentar un documento de información de la Transacción (TID) firmado con la prueba de la presencia de la tarjeta.

Aprobación de la Autorización Después de la Fecha del FNS. Un adquiriente puede procesar una segunda presentación si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, "cuenta" se refiere al número de cuenta primario [PAN] o el PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS alerta al adquiriente en el caso de que el emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard por cualquiera de los códigos de motivo de mensaje enumerados anteriormente. El FNS coloca la fecha en la que el emisor envió el segundo contracargo relacionado con fraude en el PDS 0200 (Fecha de Notificación de Fraude), campo secundario 1 (Fecha del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Si el PDS 0200, campo secundario 1 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa, el adquiriente puede procesar una segunda presentación según se describe en la siguiente tabla, Dos o Más Contracargos Previos relacionados con Fraude.

El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude. Un adquiriente puede procesar una segunda presentación si el emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS proporciona al adquiriente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el PDS 0200, campo secundario 2 (Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Según se describe en la tabla Contador de Contracargos relacionados con Fraude Excede el Margen, el adquiriente puede procesar una segunda presentación si el PDS 0200, campo secundario 2 está presente y contiene un valor del contador de contracargos que **excede 25** (un valor de 26 o mayor).

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• FNS• NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]
Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): <ul style="list-style-type: none">• Use el FNS cuando la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa sea posterior al valor de la fecha proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 1 del mensaje de Primer Contracargo/ 1442• Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	FNS COUNT NN [NN DE CONTEO DEL FNS]
Notas	Reemplazar NN con el valor del conteo de contracargos proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 2 del mensaje del Primer Contracargo/1442. El valor del conteo de contracargos debe ser 26 o mayor.

MasterCard SecureCode SL2 (Cambio de Responsabilidad Global)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que: <ul style="list-style-type: none"> • La transacción aprobada por el emisor contenía en el UCAF el valor que proporcionó el emisor o su agente (DE 48, elemento secundario 42 contenía un valor de 2 de indicador de recopilación del UCAF). • Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el registro de compensación.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL 2 [AUTORIZACION MMDDAA/NNNNNN SL 2]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización 2 del SL 2 = DE 48 s42 f3 del mensaje de autorización mostrando un valor de 2. Consulte <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> para obtener los valores del elemento de datos que cumplen los requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para una transacción del UCAF válida.

Información Adicional

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proveer información adicional no contenida en el mensaje de autorización o compensación, que ayudaría a identificar la transacción. La información adicional incluye uno o más de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Una descripción de la mercancía o servicios.• El monto de la transacción original si la transacción disputada representa una entrega parcial.• Dirección "a donde se debe enviar" (si corresponde).
Documentos de Apoyo	Documentación que puede identificar mejor a la transacción
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Servicio de Verificación de Direcciones (AVS)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proporcionar documentación de que recibió una respuesta positiva del Servicio de Verificación de Direcciones (AVS) de X (dirección concuerda con el código postal de nueve dígitos) o Y para la transacción y la documentación mostrando que la dirección a la cual se envió la mercancía es la misma que la dirección confirmada por el AVS.

Documentos de Apoyo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de respuesta positiva del AVS X o Y. • Documentación que muestra que la mercancía fue enviada a la dirección de facturación confirmada por el AVS. <p>El adquirente debe proveer información adicional no contenida en el mensaje de autorización o compensación, que ayudaría a identificar la transacción.</p> <p>La información adicional incluye uno o más de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una descripción de la mercancía o servicios. • El monto de la transacción original si la transacción disputada representa una entrega parcial. • Dirección "a donde se debe enviar" (si corresponde).
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Sin Información Contradictoria en el Mensaje de Autorización y de Compensación

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	<p>2713</p> <p>Contracargo Inválido</p>
Condición de la Segunda Presentación	La transacción se efectuó en un entorno cara a cara según se detalla en los mensajes de autorización y compensación.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Información Contradictoria en el Mensaje de Autorización y de Compensación

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	<p>2713</p> <p>Contracargo inválido.</p>
Condición de la Segunda Presentación	DE 22 (Punto de Servicio [POS]) Modo de Ingreso del mensaje de autorización y el DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio) de los mensajes de compensación no concuerdan en una transacción Cara a Cara.

Documentos de Apoyo	Prueba de presencia de la tarjeta y firma del tarjetahabiente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	En el caso de que la transacción sea identificada como una transacción cara a cara en los datos de compensación, el adquirente también debe tener en cuenta los datos de autorización. Si algún dato de la presencia de tarjeta es contradictorio, el adquirente debe presentar un documento de información de la transacción (TID) firmado con la prueba de la presencia de tarjeta.

MasterCard SecureCode SL1 (Cambio de Responsabilidad de Comercios Solamente)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar ambos de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • La transacción aprobada por el emisor tenía un indicador de recopilación del UCAF de 1 (DE 48, elemento secundario 42, posición 3), y • Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN SL 1 [AUTORIZACION MMDDAA/ NNNNNN SL 1]

Notas

Reemplazar **MMDDYY [MMDDAA]** con la fecha en la cual se aprobó el mensaje de solicitud de autorización conteniendo un valor de 1*. En DE 48, se aprobó el campo secundario 42.

Reemplazar **NNNNNN** con el código de aprobación de la autorización.

Este valor no se puede usar como una solución válida para las transacciones de tarjetas comerciales dentro de la región de EE. UU. o dentro de la región de Canadá. Consulte la sección MasterCard *SecureCode* y el Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) para obtener más información. Para conocer los valores de los elementos de datos que cumplen con los requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para una transacción de UCAF válida, consulte el manual *Especificaciones de la Interfaz del Cliente*.

Soluciones Adicionales

Los adquirentes pueden usar los siguientes códigos de motivo de mensaje de segunda presentación para efectuar una Segunda Presentación/1240 para el código de motivo de mensaje 4863.

- **2001**—Datos de Referencia del Adquirente inválidos en el contracargo; se proporcionó documentación o no se requería
- **2011**—Crédito emitido previamente
- **2701**—Contracargo Duplicado
- **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4863).

El emisor tendrá derechos de contracargo si la investigación de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere un motivo de mensaje diferente, el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

NOTA:

Si se determina que la transacción ocurrió como resultado de un fraude, el emisor debe presentar la información de la transacción al SAFE conforme a los requisitos para la presentación de informes establecidos en la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

Los emisores pueden presentar un contracargo de arbitraje por los siguientes motivos:

- **RS 1**—La información proporcionada por el adquiriente en una segunda presentación no es información nueva
- **RS 4**—Transacción de UCAF inválida
- **RS 5**—El comercio tenía capacidad para el UCAF, pero la tarjeta era una tarjeta comercial.

Un emisor debe cambiar al código de motivo de mensaje 4837 si el tarjetahabiente reclama que la transacción es fraudulenta.

Un emisor debe cambiar al código de motivo de mensaje 4859 RS7 cuando aplica todo lo siguiente:

- Una transacción disputada es una transacción añadida posterior separada.
- La transacción se añade a una transacción anterior válida que involucra al mismo comercio.
- El tarjetahabiente reconoce la participación en la transacción original independientemente del tipo de pago que origina.

No Nueva Información

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4863 Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor sostiene que la información proporcionada en la segunda presentación no era información nueva.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	RS 1
Notas	Ninguno

Discrepancia del Valor del UCAF

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4863 Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor puede demostrar que el valor contenido en el UCAF dentro del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 no es idéntico al valor que el emisor o su proveedor de servicios proporcionó para dicha transacción.
Documentos de Apoyo	Una copia del registro del sistema que apoya la reclamación del emisor de una discrepancia entre el valor del UCAF de la transacción generado por el emisor o su proveedor de servicios y el valor presentado en el campo del UCAF en el momento de la autorización.

DE 72 (Registro de Datos)	RS 4
Notas	Ninguno

Cambio de Responsabilidad de Comercios Solamente de MasterCard *SecureCode* No Aplicable

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4863 Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor puede demostrar que la transacción se efectuó usando una tarjeta comercial.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	RS 5
Notas	Las tarjetas comerciales están exentas de los cambios de responsabilidad de comercio solamente de MasterCard <i>SecureCode</i> dentro de la región de Canadá y dentro de la región de EE. UU., según se describe en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y MasterCard <i>SecureCode</i> .

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje:

- **48xx**—Nuevo motivo de contracargo válido
- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente
- **4905**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2001); se recibió documentación
- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Cambio de Responsabilidad del Chip

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4870.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4870 para un primer contracargo si aplica los siguiente.

- El emisor recibió una carta del tarjetahabiente declarando que él ni nadie autorizado por él estuvo involucrado en la transacción.
- El emisor y el adquirente se encuentran en un país o región que ha adoptado el cambio de responsabilidad del chip nacional o dentro de la región o que participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones a Nivel 1 (Cambio de Responsabilidad del Chip para Fraude por Falsificación).
- Una transacción fraudulenta resultó del uso de una tarjeta falsificada en una terminal no híbrida, u ocurrió una transacción fraudulenta en una terminal híbrida pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200
- La tarjeta emitida de forma válida era una tarjeta con chip de EMV.

Antes de usar este contracargo, el emisor debe informar la transacción al SAFE como falsificación, de acuerdo con la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

Tarjetas Anuladas. El emisor puede contracargar una transacción que involucra una tarjeta anulada que fue validada con una carta de certificación del emisor en lugar de una queja por escrito del tarjetahabiente si:

- Se identificó la transacción en el registro de compensación como una transacción cara a cara.
- El emisor certifica por escrito que el número de cuenta no vencido identificado en el registro de la transacción no estaba pendiente en la fecha de la transacción porque todas las tarjetas físicas se habían recuperado, destruido o ambas cosas.

Uso del *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]. Se puede usar el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] en lugar de la carta del tarjetahabiente o de la declaración jurada del tarjetahabiente sobre el supuesto fraude si se cierra la cuenta de tarjeta de MasterCard. Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, incluir el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de "retener tarjeta" hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje cuando ocurre lo siguiente.

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- **Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS.** El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, "cuenta" se refiere al número de cuenta primario [PAN] o al PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes

códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** El emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- Se efectuó una transacción válida con chip de EMV y el DE 55 y los datos relacionados se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o en el mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200 (si fue autorizada en línea) y el mensaje de Primera Presentación/1240.
- Se efectuó una transacción por lectura de banda magnética o ingresada mediante teclado y se identificó adecuadamente como resultado de un retorno técnico en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- El mensaje de Solicitud de Autorización/0100 contenía un valor del código de servicio que no es 2xx ó 6xx, debido a que:
 - La tarjeta no era una tarjeta con chip de EMV (los emisores aprueban esas transacciones a su propio riesgo).
 - Se efectuó una transacción con tarjeta falsificada en la que el código de servicio era diferente (alterado) al de la tarjeta con chip de EMV válida.
- La transacción era de pedido por correo, pedido por teléfono, comercio electrónico o una transacción de pago recurrente.
- Transacciones sin contacto autorizadas e identificadas correctamente.
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Término	Definición
Transacción de Retorno Técnico	<p>En una transacción de retorno técnico, ha fallado el chip o el dispositivo del comercio (CAD), lo que se muestra por la presencia de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un valor de 79 u 80 en el DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS]), campo secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o:• Un valor de 01 en el DE 22, campo secundario 1 del mensaje de Solicitud de Autorización/0100, cuando los mensajes de autorización y compensación indican que la transacción se realizó en una terminal híbrida. <p>Para obtener información sobre el DE 22, valores del campo secundario 1, consulte el manual <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i>.</p>
Terminal de POS Híbrida	<p>Es una Terminal de POS que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Es capaz de procesar tanto Transacciones con Chip de Contacto como Transacciones basadas en banda magnética;2. Tiene el hardware, software y configuración equivalente a una Terminal de POS híbrida con estado de aprobación de tipo de Nivel 1 y Nivel 2 de EMV completo con respecto a las especificaciones técnicas del chip; y3. Ha completado satisfactoriamente el Proceso de Integración de la Terminal (TIP) de MasterCard en el entorno de uso adecuado. <p>Una Terminal de POS Híbrida se identifica en los mensajes de Transacción con los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un valor de 3, 5, 8 ó 9 en el DE 61 (Datos del Punto de Servicio), Campo Secundario 11 (Indicador de Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta de la Terminal de POS) en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o Solicitud de Transacción Financiera/0200, tal como se describe en los manuales <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> y <i>Especificaciones del Sistema de Mensaje Individual</i>; y• Un valor de 5, C, D, E o M en el DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio), Campo Secundario 1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta) del mensaje de Primera Presentación/1240, tal como se describe en el manual <i>Formatos de Compensación de IPM</i>.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4870.

El emisor puede contracargar una transacción de la Red de ATM de MasterCard usando este código de motivo de mensaje solamente si la transacción se efectuó con una tarjeta con chip de EMV en un ATM de lectura de banda magnética solamente y ambos clientes están ubicados en países o regiones que participan en el Cambio de Responsabilidad del Chip para

las transacciones de ATM. Consulte el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual, código de motivo de mensaje 70—Cambio de Responsabilidad del Chip. Los clientes de la región de Europa deberán consultar el Apéndice A, Código de Motivo de Mensaje 4870—Cambio de Responsabilidad del Chip para obtener más detalles.

Cambio de Responsabilidad del Chip

Plazo Límite 120 días calendario

Solicitud de Recuperación No

Documentos de Apoyo

Uno de los siguientes:

- Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude] completado (Formulario 412), estableciendo ambas de las siguientes:
 - Ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvieron involucrados en la transacción.
 - El tarjetahabiente u otra persona autorizada por el tarjetahabiente estaba en posesión y control de todas las tarjetas válidas emitidas a la cuenta en el momento de la transacción.
- Una carta, un correo electrónico del tarjetahabiente o formulario declarando que ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvieron implicados en la transacción y una carta de certificación del emisor verificando la falsificación

Para las transacciones con tarjetas falsificadas posteriores que ocurren después de que se cerró la cuenta, una copia de la carta original del tarjetahabiente y la certificación por escrito del emisor de que la cuenta se había cerrado y de la fecha en la cual se cerró la cuenta.

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas

Una carta, un correo electrónico o formulario presentado como documentación de apoyo debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.

Se puede usar el *Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude] si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo usando este formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4870.

- El país o región en el que está ubicado el adquiriente o el emisor no tiene el cambio de responsabilidad del chip/PIN dentro de la región o nacional aplicable o no participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones.
- El mensaje de Primera Presentación/1240 contiene el DE 55 con los elementos secundarios obligatorios.
- La transacción se efectuó mediante lectura de banda magnética o se ingresó mediante el teclado como resultado de un retorno técnico y se identificó adecuadamente como tal en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Aprobación de la Autorización Después de la Fecha del FNS.** Un adquiriente puede procesar una segunda presentación si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, "cuenta" se refiere al número de cuenta primario [PAN] o el PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS alerta al adquiriente en el caso de que el emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard por cualquiera de los códigos de motivo de mensaje enumerados anteriormente. El FNS coloca la fecha en la que el emisor envió el segundo contracargo relacionado con fraude en el PDS 0200 (Fecha de Notificación de Fraude), campo secundario 1 (Fecha del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Si el PDS 0200, campo secundario 1 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa, el adquiriente puede procesar una segunda presentación según se describe en la siguiente tabla, Dos o Más Contracargos Previos relacionados con Fraude.

- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** Un adquiriente puede procesar una segunda presentación si el emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS proporciona al adquiriente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el PDS 0200, campo secundario 2 (Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Según se describe en la tabla Contador de Contracargos relacionados con Fraude Excede el Margen, el adquiriente puede procesar una segunda presentación si el PDS 0200, campo secundario 2 está presente y contiene un valor del contador de contracargos que **excede 25** (un valor de 26 o mayor).

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• FNS• NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]
Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): <ul style="list-style-type: none">• Use el FNS cuando la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa sea posterior al valor de la fecha proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 1 del mensaje de Primer Contracargo/ 1442.• Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	FNS COUNT NN [NN DE CONTEO DEL FNS]

Notas	Reemplazar NN con el valor del conteo de contracargos proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 2 del mensaje del Primer Contracargo/1442. El valor del conteo de contracargos debe ser 26 o mayor.
--------------	---

No Se Informó al SAFE

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que el emisor no informó correctamente la transacción al SAFE en la fecha o antes de la fecha del contracargo.
Documentos de Apoyo	Documentación que apoye la segunda presentación del Archivo de Datos de Pérdidas del Adquirente, el Informe de Datos de Pérdidas del Adquirente (AF739010-BB) o el Informe de Datos de la Transacción del Adquirente por medio de Fraud Reporter.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

El Emisor Autorizó la Transacción

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	La transacción se autorizó en línea y no involucró una tarjeta con chip de EMV válida, según se evidencia por el código de servicio en el DE 35 (Datos de la Pista 2) o DE 45 (Datos de la Pista 1) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	INV SERVICE CODE X [CODIGO DE SERVICIO INV X]
Notas	Cuando X es el valor contenido en la posición 1 del código de servicio de tres dígitos transmitido por la tarjeta a la terminal. X debe ser un valor que no sea 2 ó 6 .

Retorno Técnico

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción es el resultado de un retorno técnico.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	RETORNO TECNICO MMDDAA NNNNN
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción. Reemplazar NNNNN con el código de aprobación de la autorización.

Transacción con Chip—Sin Requisito de Autorización En Línea

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción se completó mediante lectura del chip. La transacción no requería autorización en línea y se proporcionó el DE 55 en el mensaje de Primera Presentación/1240.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	CHIP TRANSACTION [TRANSACCION CON CHIP]
Notas	Ninguno

DE 55 se Proporcionó en el Mensaje de Primera Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
---	-------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción se completó mediante lectura del chip. DE 55 se proporcionó en el mensaje de Primera Presentación/1240.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	DE 55 PREVIOUSLY PROVIDED [DE 55 PROPORCIONADO ANTERIORMENTE]
Notas	Ninguno

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	La transacción involucró a un emisor o adquirente ubicado en un país o región sin un cambio de responsabilidad del chip dentro de la región o nacional aplicable o que no participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	CHIP LIABILITY NA [RESPONSABILIDAD DEL CHIP NA]
Notas	Ninguno

Soluciones Adicionales

Los adquirentes pueden usar los siguientes códigos de motivo de mensaje de segunda presentación para efectuar una Segunda Presentación/1240 para el código de motivo de mensaje 4870.

- **2002**—No se recibió la documentación requerida para apoyar el contracargo
- **2004**—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos en el contracargo; se recibió la documentación
- **2011**—Crédito Emitido Previamente
- **2701**—Contracargo Duplicado
- **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo
- **2709**—La documentación recibida era ilegible
- **2710**—Error de Escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4870).

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje:

- **48xx**—Código de motivo de mensaje válido nuevo
- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente
- **4905**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2001); se recibió documentación o no se requería.
- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Las siguientes secciones describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4871.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4871

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje de contracargo 4871 bajo las siguientes condiciones.

- El emisor y el adquiriente se encuentran en un país o región que ha adoptado un cambio de responsabilidad del chip/PIN nacional o dentro de la región, o que participa en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones entre regiones a Nivel 2 (Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN).
- La tarjeta emitida de forma válida era una tarjeta híbrida con preferencia de PIN.
- Una transacción fraudulenta resultó del uso de una tarjeta híbrida con preferencia de PIN en:
 - una terminal de lectura de banda magnética solamente (con capacidad de PIN o no) o
 - una terminal híbrida que no está equipada con un teclado para marcar el PIN con capacidad (como mínimo) de verificar el PIN fuera de línea, o
 - una terminal híbrida equipada con un teclado para marcar el PIN con capacidad (como mínimo) de verificar el PIN fuera de línea, pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200, o
 - una terminal híbrida donde el teclado para marcar el PIN no está presente o no funciona.
- El tarjetahabiente declara que:
 - Ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvo involucrada en la transacción, y
 - La tarjeta no está, ni ha estado nunca, en posesión del tarjetahabiente.

Uso del Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]. Se puede usar el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] en lugar de la carta del tarjetahabiente si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, incluir el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE.

Antes de usar este contracargo, el emisor debe informar la transacción al SAFE, de acuerdo con la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

Término	Definición
Tarjeta con chip con preferencia de PIN, Tarjeta híbrida con preferencia de PIN	<p>Si se emitió en la región de Asia/Pacífico, Canadá, Europa, América Latina y el Caribe, o Medio Oriente/Africa—Una tarjeta con chip de EMV que ha sido personalizada para que la opción de CVM por PIN fuera de línea aparezca en la lista de CVM de la tarjeta con una prioridad más alta que la opción de firma.</p> <p>Si se emitió en la región de EE. UU.—Una tarjeta con chip de EMV que ha sido personalizada de tal manera que una opción de CVM por PIN (PIN en línea o PIN fuera de línea) aparece en la lista de CVM de la tarjeta con una prioridad más alta que la opción de firma.</p> <p>NOTA: Este código de motivo de mensaje no aplica a tarjetas emitidas en EE. UU. hasta el 1 de octubre de 2015 (1 octubre 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible [MCC 5542]).</p>
Terminal de POS híbrida con capacidad de PIN	<p>Si está situada en la región de Asia/Pacífico, Canadá, Europa, América Latina y el Caribe o Medio Oriente/Africa—Una terminal de POS híbrida con capacidad de verificar (como mínimo) la verificación del PIN fuera de línea cuando se presenta una tarjeta con chip con preferencia de PIN. También puede ser capaz de verificar el PIN en línea y, si está atendida por personal, debe aceptar la firma.</p> <p>Si está situada en la región de Estados Unidos—Una terminal de POS híbrida capaz de realizar la verificación del PIN tanto en línea como fuera de línea cuando se presenta una tarjeta con chip con preferencia de PIN y que, si está atendida por personal, también acepta firma.</p> <p>NOTA: Este código de motivo de mensaje no aplica a terminales de POS híbridas ubicadas en la región de EE. UU. hasta el 1 de octubre de 2015 (1 octubre 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible [MCC 5542]).</p> <p>Una terminal de POS híbrida con capacidad de PIN se identifica cuando el DE 22, campo secundario 2 (Datos de la Terminal: Capacidad de Autenticación del Tarjetahabiente), del mensaje de Primera Presentación/1240 tiene un valor de 1.</p>

Término	Definición
Terminal de POS Híbrida	<p>Es una Terminal de POS que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Es capaz de procesar tanto Transacciones con Chip de Contacto como Transacciones basadas en banda magnética;2. Tiene el hardware, software y configuración equivalente a una Terminal de POS híbrida con estado de aprobación de tipo de Nivel 1 y Nivel 2 de EMV completo con respecto a las especificaciones técnicas del chip; y3. Ha completado satisfactoriamente el Proceso de Integración de la Terminal (TIP) de MasterCard en el entorno de uso adecuado. <p>Una Terminal de POS Híbrida se identifica en los mensajes de Transacción con los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un valor de 3, 5, 8 ó 9 en el DE 61 (Datos del Punto de Servicio), Campo Secundario 11 (Indicador de Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta de la Terminal de POS) en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o Solicitud de Transacción Financiera/0200, tal según se describe en los manuales <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> y <i>Especificaciones del Sistema de Mensaje Individual</i>; y• Un valor de 5, C, D, E o M en el DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio), campo secundario 1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta) del mensaje de Primera Presentación/1240, tal como se describe en el manual <i>Formatos de Compensación de IPM</i>.
Transacción de retorno técnico	<p>En una transacción de retorno técnico, ha fallado el chip o el dispositivo del comercio (CAD), lo que se muestra por la presencia de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un valor de 79 u 80 en el DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS]), campo secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o• Un valor de 01 en el DE 22, campo secundario 1 del mensaje de Solicitud de Autorización/0100, cuando los mensajes de autorización y compensación indican que la transacción se realizó en una terminal híbrida. <p>Para obtener información sobre el DE 22, valores del campo secundario 1, consulte el manual <i>Especificación de Interfaz del Cliente</i>.</p>
Tarjetas con chip de EMV válidas	<p>Si una transacción involucra una tarjeta con chip de EMV válida, habrá un valor de 2 ó 6 en la posición 1 del código de servicio de tres dígitos en el DE 35 (Datos de la Pista 2) o DE 45 (Datos de la Pista 1) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100.</p>
Transacción con Chip/PIN	<p>Una transacción efectuada con una tarjeta con chip de EMV válida realizada en una terminal de POS híbrida con capacidad de PIN usando el chip y con el PIN en línea o fuera de línea como el CVM.</p>

Término	Definición
Retorno del CVM	Una transacción con chip en la cual se efectúa un Método de Verificación del Tarjetahabiente (CVM) de menor prioridad (por ejemplo, con firma o ninguno), porque el CVM (PIN) de mayor prioridad no está disponible temporalmente. El retorno del CVM de PIN a firma o sin CVM se indica en el DE 55 (Datos Relacionados del Sistema de la Tarjeta de Circuito Integrado [ICC]) del mensaje de Primera Presentación/1240 mediante datos que muestran que en el Byte 3 del Resultado de la Verificación de la Terminal (etiqueta 95) se establecieron algunos o todos los bits 4, 5 ó 6.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4871

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje bajo las siguientes condiciones.

- Se llevó a cabo una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- Una Transacción M/Chip Sin Contacto de Mobile MasterCard ocurrió en una Terminal de POS con capacidad sin contacto que apoya la Versión 3.0 (MCL 3.0) o posterior de la Especificación del Lector de MasterCard Sin Contacto con una verificación exitosa del Tarjetahabiente en el dispositivo, según lo indicado por los datos proporcionados en los "Resultados del CVM" en el DE 55. En una Transacción de M/Chip Sin Contacto de Mobile MasterCard, el tarjetahabiente utiliza un dispositivo de pago móvil mejorado con la aplicación Móvil de M/Chip.
- **Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS.** El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, "cuenta" se refiere al número de cuenta primario [PAN] o al PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** El emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- Se efectuó una transacción válida con PIN/chip de EMV y el DE 55 y los datos relacionados se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o en el mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200 (si fue autorizada en línea) y el mensaje de Primera Presentación/1240.
- Se efectuó una transacción válida con chip de EMV en una terminal de POS híbrida con capacidad de PIN y el DE 55 y los datos relacionados se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o en el mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200 (si fue autorizada en línea) y el mensaje de Primera Presentación/1240.

- Se efectuó una transacción por lectura de banda magnética o ingresada mediante teclado y se identificó adecuadamente como resultado de un retorno técnico en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- El mensaje de Solicitud de Autorización/0100 contenía un valor del código de servicio que no es 2xx ó 6xx, debido a uno de los siguientes:
 - La tarjeta no era una tarjeta con chip de EMV (los emisores aprueban esas transacciones a su propio riesgo).
 - Se efectuó una transacción con tarjeta falsificada en la que el código de servicio era diferente (alterado) al de la tarjeta con chip de EMV válida.
- Una transacción sin contacto autorizada e identificada adecuadamente igual o menor al Límite del CVM que aparece en el Apéndice C.
- La transacción era una transacción de pedido por correo, pedido por teléfono, comercio electrónico o de pago recurrente que no es cara a cara.
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Transacciones de CAT 2 y CAT 3**—No se permiten los contracargos de las transacciones de CAT 2 y CAT 3 bajo este código de motivo.
- **Transacciones de ATM**—No se permiten los contracargos de las transacciones de la Red de ATM de MasterCard bajo este código de motivo.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La siguiente condición representa una opción válida que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4871.

Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Plazo Límite 120 días calendario

Solicitud de Recuperación No

Cambio de Responsabilidad del Chip/PIN

Documentos de Apoyo

Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] (Formulario 412) completado, donde se establece que ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el mismo participó en la transacción y uno de los siguientes para documentar el fraude por tarjeta extraviada, robada o NRI:

- Una declaración en la carta del tarjetahabiente que indique que la tarjeta se había extraviado, robado o no se había recibido.
- Una certificación por escrito del emisor del fraude por extravío, robo o NRI.
- Un informe de las autoridades o de la policía presentado al emisor sobre la tarjeta extraviada, robada o nunca recibida.

Para las transacciones fraudulentas posteriores que ocurren después de que se cerró la cuenta, una copia de la carta original del tarjetahabiente y la certificación por escrito del emisor de que la cuenta se había cerrado y de la fecha en la cual se cerró la cuenta.

DE 72 (Registro de Datos)

Ninguno

Notas

Una carta o formulario del tarjetahabiente enviado como documentación de apoyo debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.

Se puede usar el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] (Formulario 412) si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo usando este formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar de la transacción al SAFE.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4871.

Un adquiriente tiene derechos de segunda presentación bajo este código de motivo de mensaje si existe cualquiera de las siguientes condiciones:

- El país o región en el que está ubicado el adquiriente o el emisor no tiene el cambio de responsabilidad del chip/PIN dentro de la región aplicable o no participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones.
- La transacción era una transacción de chip/PIN válida.

- La transacción se efectuó en una terminal híbrida con capacidad de PIN y no involucró una tarjeta híbrida con preferencia de PIN.
- La transacción involucró un retorno de CVM del PIN a la firma o sin CVM, a menos que los datos de la transacción en el DE 55 indiquen que “Se Requiere Ingreso del PIN y el Teclado para Marcar el PIN No Está Presente o No Funciona”.
- La transacción se efectuó en una terminal híbrida con capacidad de PIN y fue por lectura de banda magnética o ingresada por teclado como resultado de un retorno técnico y se identificó adecuadamente como tal en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Aprobación de la Autorización Después de la Fecha del FNS.** Un adquirente puede procesar una segunda presentación si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard (a estos efectos, “cuenta” se refiere al número de cuenta primario [PAN] o el PAN y la fecha de vencimiento) para cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquirente en caso de que el emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard por cualquiera de los códigos de motivo de mensaje enumerados anteriormente. El FNS coloca la fecha en la que el emisor envió dicho segundo contracargo relacionado con fraude en el PDS 0200 (Fecha de Notificación de Fraude), campo secundario 1 (Fecha del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Si el PDS 0200, campo secundario 1 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de la aprobación de la autorización de la transacción disputada, el adquirente puede procesar una segunda presentación según se describe en la tabla, Dos o Más Contracargos Previos relacionados con Fraude.

- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** Un adquirente puede procesar una segunda presentación si el emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.

El FNS proporciona al adquirente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el PDS 0200, campo secundario 2 (Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude) del mensaje de Primer Contracargo/1442. Según se describe en la tabla Contador de Contracargos relacionados con Fraude Excede el Margen, el adquirente puede procesar una segunda presentación si el PDS 0200, campo secundario 2 está presente y contiene un valor del contador de contracargos que **excede 25** (un valor de 26 o mayor).

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones que involucraban la misma cuenta de tarjeta MasterCard antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• FNS• NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]
Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): <ul style="list-style-type: none">• Use el FNS cuando la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa sea posterior al valor de la fecha proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 1 del mensaje de Primer Contracargo/ 1442.• Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	FNS COUNT NN [NN DE CONTEO DEL FNS]
Notas	Reemplazar NN con el valor del conteo de contracargos proporcionado por el Servicio de Notificación de Fraude en el PDS 0200, campo secundario 2 del mensaje del Primer Contracargo/1442. El valor del conteo de contracargos debe ser 26 o mayor.

No Se Informó al SAFE

Código de Motivo de Mensaje de la Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que el emisor no informó correctamente la transacción al SAFE en la fecha o antes de la fecha del contracargo.
Documentos de Apoyo	Documentación que apoye la segunda presentación del Archivo de Datos de Pérdidas del Adquirente, el Informe de Datos de Pérdidas del Adquirente (AF739010-BB) o el Informe de Datos de la Transacción del Adquirente por medio de Fraud Reporter.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Transacción En Línea Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • La transacción fue autorizada en línea • No involucró una tarjeta con chip de EMV válida, según lo evidencia el código de servicio en el DE 35 (Datos de la Pista 2) o en el DE 45 (Datos de la Pista 1) del mensaje de Solicitud de Autorización/0100.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	INV SERVICE CODE X [CODIGO DE SERVICIO INV X]

Notas	Cuando X es el valor contenido en la posición 1 del código de servicio de tres dígitos transmitido por la tarjeta a la terminal. X debe ser un valor que no sea 2 ó 6 .
--------------	---

Retorno Técnico

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción fue el resultado de un retorno técnico en una terminal con capacidad de PIN.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	TECHNICAL FALLBACK [RETORNO TECNICO]
Notas	Ninguno

Transacción con Chip/PIN Válida

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2800 El emisor autorizó la transacción.
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que se efectuó una transacción con chip/PIN válida en la que el PIN fue: <ul style="list-style-type: none">• Verificado fuera de línea por el chip.• Estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y el emisor lo verificó en línea.
Documentos de Apoyo	DE 55 y elementos secundarios obligatorios
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes que corresponda a la condición de la Segunda Presentación: <ul style="list-style-type: none">• PIN FUERA DE LINEA• PIN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN]
Notas	Donde MMDDAA es la fecha de la autorización y NNNNNN es el código de aprobación de la autorización.

DE 55 se Proporcionó en el Mensaje de Primera Presentación/1240

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	DE 55 se Proporcionó en el Mensaje de Primera Presentación/1240 y uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El adquirente puede probar que la transacción se realizó con chip y PIN.• Completada con chip si bien la tarjeta no era de preferencia de PIN.• El resultado del retorno del CVM
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	DE 55 PREVIOUSLY PROVIDED [DE 55 PROPORCIONADO ANTERIORMENTE]
Notas	Ninguno

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	La transacción involucró a un emisor o adquirente ubicado en un país o región sin un cambio de responsabilidad del chip/PIN dentro de la región aplicable o que no participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip entre regiones a Nivel 2.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	CHIP LIABILITY NA [RESPONSABILIDAD DEL CHIP NA]
Notas	Ninguno

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4871).

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje.

- **48xx**—Nuevo motivo de contracargo válido
- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente
- **4905**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2001); se recibió documentación o no se requería.
- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Procesamiento Fraudulento de Transacciones

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4840.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4840

Este código de motivo de mensaje puede utilizarse si el tarjetahabiente declara en una carta lo siguiente.

- El tarjetahabiente o alguien autorizado por el tarjetahabiente tenía aún posesión y control de todas las tarjetas válidas en el momento de la transacción, y
- El tarjetahabiente admite por lo menos una transacción cara a cara legítima en la misma tarjeta en una ubicación del comercio determinada, pero niega haber realizado una o más transacciones adicionales cara a cara en la misma ubicación del comercio.

El contracargo debe reflejar el monto total de la transacción en cuestión.

Uso del Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]. El *Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude] (Formulario 412) se puede usar en lugar de la carta del tarjetahabiente o de la declaración jurada del tarjetahabiente sobre el supuesto fraude si la cuenta de tarjeta de MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, indicar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE.

Presentación de informes al SAFE. El emisor debe informar la transacción al SAFE si se cometió fraude. Estas situaciones pueden no limitarse a una transacción y si suficientes emisores presentan reclamaciones de fraude similares, el comercio puede ser colocado bajo la categoría de Actividad Sospechosa del Comercio e incluirlo en un *Boletín de Seguridad Global*. En ese momento, el emisor puede contracargar una transacción en forma retroactiva bajo el código de motivo de mensaje 4849, Actividad Sospechosa del Comercio.

Transacciones Procesadas por medio de Dos Adquirientes Diferentes. Un emisor puede procesar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4840 si la disputa involucra a

dos adquirentes diferentes y las descripciones del comercio son iguales. Se deben cumplir todos los demás requisitos del motivo de contracargo.

Ejemplo—Código de Motivo de Mensaje de Contracargo 4840. El escenario a continuación presenta una situación donde aplica el código de motivo de mensaje 4840.

Un tarjetahabiente da su tarjeta a un empleado en una estación de combustible o petróleo, el cual se retira para imprimirlo, pero a la vez hace varias impresiones adicionales de la tarjeta. Después de que el tarjetahabiente se retira, el empleado completa y deposita otros comprobantes de venta y toma el monto equivalente en efectivo de la caja registradora. Se factura posteriormente al tarjetahabiente por varias transacciones no autorizadas de este comercio.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4840

El emisor **no puede** usar este código de motivo de mensaje para los siguientes tipos de transacciones.

- **Transacciones Que No Son Cara a Cara.**
- **Disputas de Apéndice.** Los emisores no deben usar este código de motivo de mensaje de contracargo si se informa al emisor que la transacción en disputa es una transacción posterior añadida por separado, que se adjuntó a una transacción anterior válida que involucraba al mismo comercio. El emisor debe procesar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4859, RS7 (Disputa de Apéndice) si el tarjetahabiente reconoce la participación en la transacción original.
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el emisor puede usar para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4840.

Procesamiento Fraudulento de Transacción	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	El emisor debe apoyar este contracargo con una carta del tarjetahabiente, el formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude (Formulario 412) o un mensaje de correo electrónico del tarjetahabiente.

Procesamiento Fraudulento de Transacción

DE 72 (Registro de Datos) NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN

Notas Reemplazar **NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción genuina.

Si no se asentó la transacción válida, el tarjetahabiente debe declarar que la transacción legítima no se ha asentado en la documentación de apoyo al contracargo.

Se puede usar el *Expedited Billing Dispute Resolution Process Form for Fraud* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación por Fraude] (Formulario 412) si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada. Antes de procesar el contracargo usando este formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand In de MasterCard con una respuesta de “retener tarjeta” hasta la fecha de vencimiento de la tarjeta e informar de la transacción al SAFE.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4840.

Disputas de Apéndice—Segundas Presentaciones. Los adquirientes pueden solucionar la disputa con documentación que pruebe que el tarjetahabiente ha participado en la transacción original y con documentación para establecer que el tarjetahabiente es responsable de la transacción añadida. La documentación sugerida es prueba de la presencia de tarjeta y de la firma en la transacción original, así como documentación que apoye que la transacción añadida es responsabilidad del tarjetahabiente. Cuando el emisor se entera de que la transacción en disputa es una transacción de apéndice separada posterior que se agregó a una transacción válida anterior que involucraba al mismo comercio, el emisor debe cambiar el código de motivo de mensaje a 4859 RS7.

Ejemplo—Solución del Código de Motivo de Mensaje de Contracargo 4840. El ejemplo siguiente ilustra una solución posible.

Una tienda por departamentos puede demostrar, mediante las horas y descripciones impresas en los recibos de la terminal o en los registros de autorización, que el tarjetahabiente hizo una transacción en el departamento de ropa deportiva a las 09:00 y la segunda transacción en el departamento de joyería a las 12:30. La diferencia entre las horas puede indicar que el tarjetahabiente realizó ambas transacciones o que la tarjeta no estaba en posesión del tarjetahabiente.

Transacciones con PIN

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción
Condición de la Segunda Presentación	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El adquirente puede probar que se presentó un PIN en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 por lo menos para una transacción.• El adquirente puede proporcionar una carta de explicación del comercio.
Documentos de Apoyo	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Una explicación del comercio• El adquirente debe que proporcionar los comprobantes de ventas o recibos generados en el POI para cualquier transacción no efectuada con PIN.
DE 72 (Registro de Datos)	PIN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN]
Notas	Se debe reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la que se autorizó la transacción válida que se asentó. Reemplazar NNNNNN con el Número de Autorización del Sistema de Mensaje Dual de la transacción válida que se asentó.

Crédito Emitido Anteriormente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Condición de la Segunda Presentación	Ninguno
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Fecha del crédito y opcionalmente los ARD de crédito.
Notas	Ninguno

Dos Transacciones Separadas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede documentar que ocurrieron dos transacciones separadas.
Documentos de Apoyo	Ambos de los siguientes según corresponda: <ul style="list-style-type: none">• Los comprobantes de venta legítimos y no autorizados o los recibos generados por la terminal de POI.• Una explicación del comercio, si el TID no proporciona suficiente información para permitir al tarjetahabiente identificar la transacción.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El TID puede proporcionar suficiente información para permitirle al tarjetahabiente identificar la transacción.

Contracargo Duplicado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2701 Contracargo Duplicado
Condición de la Segunda Presentación	Ninguno
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Número de referencia del primer contracargo y fecha del contracargo original.
Notas	Ninguno

El Registro de Datos no Contenía los ARD Válidos

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2704 Texto del registro de datos inválido
Condición de la Segunda Presentación	El registro de datos no contenía los ARD válidos si se había asentado una venta válida.

Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4840).

El emisor tendrá derechos de contracargo si la investigación de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere un motivo de mensaje diferente, el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4840 Procesamiento fraudulento de transacciones
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El tarjetahabiente continúa disputando la transacción.
Documentos de Apoyo	Documentación progresiva del tarjetahabiente que disputa la transacción y que refuta cualquier explicación del comercio. La carta progresiva del tarjetahabiente debe tener una fecha posterior a la segunda presentación.
DE 72 (Registro de Datos)	Motivo para la devolución
Notas	Si la cuenta de tarjeta MasterCard está cerrada, se debe usar el <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) form</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] en lugar de la carta del tarjetahabiente. Antes de procesar el contracargo de arbitraje, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal, listar el número de cuenta en el Archivo de Cuentas del Stand-In de MasterCard con una respuesta de "retener tarjeta" hasta la fecha de vencimiento de la misma e informar la transacción al SAFE.

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje:

- **48xx**—Código de motivo de mensaje válido nuevo

- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente
- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Actividad Sospechosa del Comercio

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4849.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4849

Los emisores pueden usar este contracargo solamente si el adquiriente procesó una transacción para un comercio que posteriormente fue listado en el *Boletín de Seguridad Global* de MasterCard por violar lo siguiente.

- El Programa Global de Auditoría al Comercio (GMAP) que se describe en la sección 8.2 del manual *Reglas y Procedimientos de Seguridad*.
- El Programa de Auditoría del Comercio Sospechoso (QMAP), que se describe en la sección 8.4 del manual *Reglas y Procedimientos de Seguridad*.
- Antes de usar este contracargo, el emisor debe haber informado la transacción al SAFE de conformidad con los requisitos establecidos en la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

Elegibilidad de la Transacción

MasterCard proporciona al emisor derechos de contracargo bajo este código de motivo de mensaje cuando ocurre lo siguiente.

- El nombre del adquiriente, la identificación del adquiriente, el nombre del comercio y la ubicación del comercio están listados en el *Boletín de Seguridad Global* bajo el GMAP. Cada transacción contracargada debe haberse efectuado durante el período de contracargo publicado y el emisor debe haber comunicado correctamente la transacción al SAFE con uno de los siguientes códigos de tipo de fraude:
 - **00** = Fraude con Tarjeta Extraviada
 - **01** = Fraude con Tarjeta Robada
 - **04** = Fraude con Tarjeta Falsificada
 - **06** = Fraude Sin Presentación de Tarjeta
 - **07** = Fraude por Impresiones Múltiples
- El nombre del adquiriente, la identificación del adquiriente, el nombre del comercio y la ubicación del comercio están listados en el *Boletín de Seguridad Global* bajo el QMAP. Cada transacción debe haberse efectuado dentro del período de contracargo publicado en el *Boletín de Seguridad Global*. El emisor debe haber comunicado correctamente la transacción al SAFE. Todos los códigos de tipo de fraude son elegibles.

- Si el emisor determina que los datos del UCAF que el adquirente proporcionó en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 no son idénticos a los datos del UCAF que el emisor proporcionó para dicha transacción, se mantiene el derecho de contracargo del emisor bajo este código de motivo.

Plazo Límite del Contracargo del Emisor

El emisor puede contracargar al adquirente cualquier transacción fraudulenta que ocurra en la ubicación de un comercio listado en el *Boletín de Seguridad Global* durante el período de contracargo especificado en el *Boletín de Seguridad Global*.

Los contracargos deben presentarse antes de que pasen 120 días calendario posteriores a la fecha de publicación del *Boletín de Seguridad Global* que listó por primera vez la ubicación del comercio (la fecha de publicación del *Boletín de Seguridad Global* se cuenta como el primer día del cálculo de los 120 días) o dentro de 120 días calendario posteriores a la Fecha Hábil de la Ubicación Central de las transacciones.

Además de lo anterior, para las transacciones fraudulentas elegibles, afectadas por un *Boletín de Seguridad Global* que revoca el permiso del contracargo, el emisor puede presentar los contracargos hasta la fecha de publicación del *Boletín de Seguridad Global*, declarando que el adquirente del comercio ya no tiene que aceptar los contracargos bajo este código de motivo de mensaje.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4849

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje en las siguientes situaciones.

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- Transacciones con Chip/PIN donde se proporcionó el certificado de la transacción y los datos relacionados en el DE 55 del mensaje de Primera Presentación/1240.
- El emisor no informó correctamente la transacción al SAFE dentro del plazo límite correspondiente conforme a la *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.
- La transacción informada al SAFE no es un tipo de fraude elegible para contracargo bajo el programa correspondiente. Consulte la Elegibilidad de la Transacción para obtener una descripción de los tipos elegibles bajo cada programa.
- El cambio de responsabilidad global de MasterCard *SecureCode* para las transacciones de comercio electrónico está vigente, y ocurren **todas** las condiciones siguientes:
 - El comercio tiene capacidad para el Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF™) de MasterCard® *SecureCode*™.
 - El emisor proporcionó los datos del UCAF de esa transacción.
 - Se cumplieron todos los demás requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 de comercio electrónico.
 - El mensaje de Respuesta a Solicitud de Autorización/0110 reflejó la aprobación de la transacción del emisor.
- Ambos, el emisor y el adquirente están ubicados en un país o región en la cual el programa de cambio de la responsabilidad del chip nacional o dentro de la región o el

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip (Nivel 1) entre regiones está vigente y la transacción fue todo lo siguiente:

- Procesada en una terminal híbrida.
- Informado al SAFE como un fraude por falsificación.
- Identificada correctamente ya sea como una transacción de chip en el registro de compensación o una transacción de banda magnética en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 fue aprobada por el emisor.
- Bajo el GMAP, los emisores no pueden usar el código de motivo de mensaje 4849 si la transacción se reportó al SAFE con un código de tipo de fraude de Tarjeta Emitida Nunca Recibida (02), Aplicación Fraudulenta (03), Fraude por Usurpación de Cuenta (05) o Comercio en Confabulación de Fraude de Bust-out (51).
- La transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el emisor puede usar para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4849.

Plazo Límite	120 días calendario a partir de la fecha de publicación del <i>Boletín de Seguridad Global</i> , o de corresponder, dentro de los 120 días calendario de la Fecha de Procesamiento Comercial de la Ubicación Central de la transacción
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PROGRAM XXXXXX BULLETIN NO. NNN [PROGRAMA XXXXXX BOLETIN NO. NNN]
Notas	Reemplazar XXXXXX con la abreviatura del Programa de Control de Fraude de MasterCard correspondiente al Programa de Control de Fraude de MasterCard identificado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> :
	Nombre/Abreviatura del Programa de Control de Fraude de MasterCard
	Programa Global de Auditoría al Comercio / GMAP
	Programa de Auditoría al Comercio Sospechoso / QMAP

Reemplazar **NNN** con el número de *Boletín de Seguridad Global* aplicable.

El número del *Boletín de Seguridad Global* es un número de tres dígitos en el cual el último dígito del año está representado por el primer dígito del número del Boletín y el segundo y tercer dígito representan el mes del *Boletín de Seguridad Global* (Por ejemplo, el *Boletín de Seguridad Global* No. 6, 1 de junio de 2012 aparecerá como 206).

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4849.

Cambios de Responsabilidad Global de MasterCard SecureCode

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El Emisor Autorizó la Transacción.
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar ambos de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La transacción aprobada por el emisor contenía un Valor de Autenticación del Cuentahabiente (AAV) válido en el UCAF proporcionada por el emisor o su proveedor de servicio (DE 48, elemento secundario 43).• Todos los indicadores de comercio electrónico requeridos se proporcionaron en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el registro de compensación. (Consulte el manual <i>Especificaciones de la Interfaz del Cliente</i> para conocer los valores de los elementos de datos que cumplen los requisitos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para una transacción del UCAF válida).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	AUTH MMDDYY/NNNNNN [AUT MMDDAA/NNNNNN]
Notas	MMDDYY [MMDDAA] = Fecha de la autorización NNNNNN = Código de aprobación de la autorización

Transacción con Chip Informada al SAFE

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede demostrar que la transacción dentro de la región se informó al SAFE como un fraude por falsificación y que ocurrió en una terminal híbrida (excepto para la región de EE. UU.).
Documentos de Apoyo	Ninguno, si se proporciona el texto del registro de datos (DE 72) Documentación que apoye la segunda presentación del Archivo de Datos de Pérdidas del Adquirente, el Informe de Datos de Pérdidas del Adquirente (AF739010-BB) o el Informe de Datos de la Transacción del Adquirente por medio de Fraud Reporter.
DE 72 (Registro de Datos)	CHIP TERMINAL DE 22 [DE 22 DE TERMINAL DE CHIP], campo secundario 1, valor = 5, C, D, E o M
Notas	Ninguno

Presentación de Informe al SAFE Incorrecta

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que el emisor no informó la transacción adecuadamente al SAFE dentro del plazo límite correspondiente especificado en el manual <i>Reglas y Procedimientos de Seguridad</i> .
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	IMPROPER SAFE REPORTING [PRESENTACION DE INFORME AL SAFE INCORRECTA]
Notas	Ninguno

Fraude No Elegible

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
---	-------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que el tipo de fraude de la transacción no es elegible para contracargo bajo el GMAP.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	FRAUD TYPE [TIPO DE FRAUDE]
Notas	Ninguno

No está Listado en el Boletín de Seguridad Global de MasterCard

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede apoyar su afirmación con cualquiera de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • El comercio en cuestión no estaba en listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> de MasterCard. • La transacción no se efectuó dentro del período especificado.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MERCHANT NOT LISTED INVALID TRANSACTION DATE [COMERCIO NO LISTADO, FECHA DE LA TRANSACCION INVALIDA]
Notas	Ninguno

Soluciones Adicionales

Los adquirentes pueden usar los siguientes códigos de motivo de mensaje de segunda presentación para efectuar una Segunda Presentación/1240 para el motivo de mensaje de contracargo 4849.

- **2001**—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos en contracargo; no se requiere ni se proporciona documentación.
- **2011**—Crédito emitido previamente
- **2701**—Contracargo Duplicado
- **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4849).

El emisor tendrá derechos de contracargo si la investigación de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere un motivo de mensaje diferente,

el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

MasterCard SecureCode SL2 (Cambio de Responsabilidad Global)

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4849 Actividad Sospechosa del Comercio
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El emisor puede demostrar que el valor contenido en los datos del UCAF (DE 48, elemento secundario 43) dentro del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 no es idéntico al valor que el emisor o su proveedor de servicios proporcionó para la autorización.
Documentos de Apoyo	Una copia de un registro del sistema apoyando la reclamación del emisor sobre una discrepancia entre los datos del UCAF (DE 48, elemento secundario 43) proporcionado en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y el AAV.
DE 72 (Registro de Datos)	INVALID UCAF [UCAF INVALIDO]
Notas	Ninguno

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje:

- **48xx**—Código de motivo de mensaje válido nuevo
- **4905**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2001); se recibió documentación o no se requería.

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

Notas Adicionales de Procesamiento

La siguiente sección contiene notas adicionales sobre procesamiento para el emisor, el adquirente o ambos.

Informes al SAFE. El adquirente puede verificar su Archivo de Datos de Pérdidas del Adquirente, su informe de Datos de Pérdidas del Adquirente (AF739010-BB), o su Informe de Datos de Transacciones del Adquirente por medio de Fraud Reporter para confirmar que el emisor informó la transacción al SAFE o que la transacción fue el resultado de una solicitud fraudulenta, de una usurpación de cuenta, de una tarjeta Emitida Nunca Recibida (NRI) o de una tarjeta falsificada (el tipo de fraude por falsificación aplica solamente cuando la terminal del POI era una terminal híbrida).

El Archivo de Datos de Pérdidas del Adquirente y el informe de Datos de Pérdidas del Adquirente son opcionales y deben ser solicitados por medio de la presentación del *System to*

Avoid Fraud Effectively (SAFE) Optional Report Selection Form [Formulario de Selección de Informes Opcionales del Sistema para Evitar el Fraude con Eficacia (SAFE)] (Formulario 362). Este formulario se puede encontrar en la sección Formularios de la Biblioteca de MasterCard Connect™.

Las descripciones detalladas y las especificaciones del procesamiento del informe del Archivo de Datos de Pérdidas del Adquiriente y del informe de Detalles de la Transacción se encuentran en el manual *Guía del Usuario de los Productos del SAFE*.

El Informe de Datos de la Transacción del Adquiriente está a disposición de todos los adquirientes inscritos en la herramienta Fraud Reporter, disponible por medio de MasterCard Connect.

Contracargo Retroactivo. Un primer contracargo nuevo se permite bajo este código de motivo de mensaje si no tuvo éxito un contracargo anterior y se han cumplido todos los requisitos bajo este código de motivo de mensaje.

Error en el Punto de Interacción

Esta sección proporciona información para el emisor y adquiriente sobre cómo manejar un contracargo de error en el punto de interacción.

El código de motivo de mensaje de contracargo 4834 se utiliza para generar un contracargo de error en el punto de interacción. Un emisor puede continuar usando el código de motivo 4831, 4842 ó 4846; sin embargo, los códigos 4831, 4842 ó 4846 se eliminarán en última instancia como códigos de motivo de mensaje válidos.

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4834 cuando el tarjetahabiente se comunicó con el emisor alegando una de las siguientes opciones:

- El tarjetahabiente pagó dos veces por la misma transacción utilizando dos formas de pago diferentes
- La cuenta del tarjetahabiente ha sido debitada más de una vez por la misma transacción usando la misma forma de pago
- Se facturó un monto incorrecto al tarjetahabiente
- El efectivo no fue expendido correctamente por un ATM
- La cuenta del tarjetahabiente ha sido debitada más de una vez por la misma transacción en ATM
- Se facturó al tarjetahabiente por pérdida, robo o daño en la misma transacción como el servicio inicial subyacente
- Disputa con relación a la Conversión de Moneda en el POI (Conversión Dinámica de la Moneda)
- Se facturó un monto irrazonable al tarjetahabiente (Transacciones Dentro del EEA Solamente)

Además, el emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4834 cuando el adquiriente presentó una transacción después del plazo de tiempo correspondiente.

Un emisor no debe enviar un contracargo usando el código de motivo de mensaje 4834 para una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

En las siguientes secciones se describen los requisitos de contracargo, segunda presentación y contracargo de arbitraje para lo anterior.

Contracargo del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un primer contracargo bajo el contracargo de error en el punto de interacción.

Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando una de las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La cuenta del tarjetahabiente se ha debitado más de una vez por la misma transacción.• El tarjetahabiente pagó por una transacción usando una forma de pago y posteriormente se le debitó por la misma transacción usando otra forma de pago.
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central

Documentos de Apoyo	Uno o más de los siguientes: <ol style="list-style-type: none">Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa. La carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] completado (Formulario 1240) debe especificar los medios alternativos de pago.Documentación que detalle los métodos de pago específicos que no son de MasterCard. Los ejemplos incluyen, entre otros:<ul style="list-style-type: none">Un recibo que muestre un número de cuenta diferenteUn cheque canceladoUn recibo que muestre el efectivo como método de pagoCuando ambas transacciones se procesaron a través de la red de MasterCard: se debe presentar el DE 72 donde se detallen los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción válida.
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes corresponde a los Documentos de Apoyo : <ol style="list-style-type: none">NingunoNingunoFIRST REF NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [PRIMERA REF NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]
Notas	Reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la primera transacción. Cupones de Viaje Cuando el comercio aceptó el cupón de viaje, en la Documentación de Apoyo se debe establecer que el comercio aceptó el cupón. Si el comercio no aceptó el cupón de viaje, el emisor considerará usar el contracargo de Disputa del Tarjetahabiente contra la entidad que emitió el cupón de viaje.

El Monto de la Transacción Difiere

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y reclamó que le facturaron un monto incorrecto.
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central
Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa.</p> <p>El correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el <i>Dispute Resolution Form—Point-of-Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, debe especificar el monto de la transacción que debió facturarse.</p> <p>Opcionalmente, la documentación donde se detalle el monto correcto de la transacción. Los ejemplos incluyen, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un recibo donde se detalle el monto correcto de la transacción• La factura final del hotel o alquiler de vehículo• Correo electrónico del comercio donde se confirme el precio
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Este contracargo no está disponible para los convenios verbales de tarifas.

Disputas de ATM

Condición del Contracargo	<p>El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Parte o todos los fondos debitados de la cuenta del tarjetahabiente como resultado de un retiro de efectivo de ATM no fueron dispensados.• La cuenta del tarjetahabiente se ha debitado más de una vez por la misma transacción.
Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas

Este contracargo no está disponible para fraude.

El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa.

Cuando se envía un contracargo por el monto total de la transacción original, cualquier cargo por acceso al ATM debe estar incluido en el monto del contracargo.

La cuenta del tarjetahabiente fue debitada más de una vez por la misma transacción de ATM

MasterCard recomienda que el emisor contracargue ambas transacciones de ATM de forma individual bajo este contracargo. Esto permitirá a cada segunda presentación proporcionar la información necesaria para solucionar la disputa al mostrar cada transacción individual completada.

Como las transacciones de ATM se autorizan usando un PIN, MasterCard recomienda encarecidamente que antes de usar este contracargo, los emisores verifiquen sus registros de autorización para asegurarse de no estar contracargando dos transacciones diferentes que fueron autorizadas individualmente usando un PIN. El emisor estaría en lo correcto al usar este contracargo si los números de ambas transacciones de ATM son iguales.

Emisores y Adquirientes Europeos

Consulte el Apéndice A, Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard de Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus) para obtener más información sobre los procedimientos del procesamiento de contracargos para las transacciones de ATM de MasterCard dentro de Europa y para las transacciones de ATM de MasterCard entre regiones.

Cargos por Pérdida, Robo o Daños

Condición del Contracargo El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y reclamó que se facturó al tarjetahabiente por pérdida, robo o daño en la misma transacción como el servicio inicial subyacente.

Plazo Límite 120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central

Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas-Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa.</p> <p>Como opción, documentación que detalle el cargo por el servicio inicial así como también por la pérdida, robo o daño.</p>
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	<p>El contracargo de Disputa del Tarjetahabiente (código de motivo de mensaje 4853) se deberá usar para disputar un cargo por pérdida, robo o daño procesado como una transacción separada (apéndice).</p>

Presentación Tardía

Condición del Contracargo Todo lo siguiente:

- La cuenta está cerrada de forma permanente.
- El emisor intentó de buena fe cobrar el monto de la transacción al tarjetahabiente.
- La transacción no se presentó dentro de **uno** de los siguientes plazos límite.
 - Cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada electrónicamente (por lectura de tarjeta o por ingreso mediante teclado), el adquirente tiene un máximo de siete días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada manualmente (impresa o escrita a mano), el adquirente tiene un máximo de 30 días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Para las transacciones efectuadas en un comercio de la región de EE. UU. con una tarjeta emitida en la región de EE. UU., cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada manualmente (impresa o escrita a mano), el adquirente tiene un máximo de 14 días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Una Transacción de Pago se debe presentar en la compensación dentro de un día hábil posterior a la fecha de autorización.
 - Una transacción combinada de tránsito sin contacto debe presentarse para compensación dentro de 14 días calendario posteriores a la fecha de la autorización.

Estos plazos límite se definen como el tiempo entre la fecha de la transacción y la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Cuando se calcula el número de días, considere la fecha de la transacción como el día cero. Un emisor **debe** aceptar una transacción presentada después del plazo límite correspondiente si la cuenta está al día o si la transacción se puede aceptar.

No obstante estos plazos límite, el adquirente tiene un máximo de 30 días calendario (14 días calendario para las transacciones dentro de Estados Unidos) después de la fecha de la transacción para presentar la transacción si el adquirente debe demorar la presentación:

- Debido a la demora del comercio en presentar la transacción, según se permite bajo el Capítulo 3, Registros de la Transacción de las *Reglas de Procesamiento de las Transacciones*; o

- Que haya habido un día feriado nacional bancario de por lo menos cuatro días consecutivos que haya impedido que el adquirente presente una transacción por lectura de tarjeta o mediante el teclado dentro del plazo límite aplicable de siete días calendario.

Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PRESENTACION TARDIA
Notas	Ninguno

Conversión de Moneda en el POI (Conversión Dinámica de la Moneda)

Condición del Contracargo	<p>Uno de los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El tarjetahabiente declara que no se le dio la oportunidad de elegir la moneda deseada en la cual se completó la transacción o que no estuvo de acuerdo con la moneda de la transacción 2. La conversión de moneda en el POI se efectuó de forma incorrecta
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central
Documentos de Apoyo	<p>Uno de los siguientes corresponde a la Condición del Contracargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa. 2. Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	<p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POI CURRENCY CONVERSION [CONVERSION DE MONEDA EN EL POI] • INCORRECT CARDHOLDER CURRENCY [MONEDA DEL TARJETAHABIENTE INCORRECTA]

Notas	<p>Cuando no se especifica una moneda en el recibo de la transacción, se considera la moneda legal del país donde se efectuó la transacción como la moneda original de la transacción.</p> <p>Este contracargo no está disponible para abordar acuerdos verbales sobre la moneda de la transacción entre un tarjetahabiente y un comercio.</p>
--------------	--

Monto No Razonable—Transacciones Dentro del Area Económica Europea (EEA) Solamente

Condición del Contracargo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• La tarjeta fue emitida dentro del EEA• El comercio estaba ubicado dentro del EEA• El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando que el monto de la transacción no era razonable• El monto exacto de la transacción no se especificó en el momento en que el tarjetahabiente participó en la transacción• El monto de la transacción excedió lo que el tarjetahabiente podía esperar razonablemente, considerando el patrón de gastos anterior del tarjetahabiente, las condiciones del convenio del tarjetahabiente y las circunstancias pertinentes del caso
Plazo Límite	120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central
Documentos de Apoyo	Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente a fin de que todas las partes comprendan la disputa.
DE 72 (Registro de Datos)	MONTO NO RAZONABLE
Notas	Ninguno

Segunda Presentación del Adquirente

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un adquirente puede procesar una segunda presentación en respuesta a un contracargo de error en el punto de interacción.

Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia del procesamiento correcto en respuesta a los reclamos del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Se Debitó Más de Una Vez la cuenta del Tarjetahabiente por los Mismos Bienes o Servicios—Transacción con PIN

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar de que el PIN estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 para ambas transacciones.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 El emisor autorizó la transacción
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PIN MMDDYY NNNNNN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN MMDDAA NNNNNN]
Notas	Esta segunda presentación no está disponible para las transacciones de ATM. Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual se autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización

El Monto de la Transacción Difiere

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia de que se facturó el monto correcto al tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/ Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Disputas de ATM

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia de que los fondos se dispensaron correctamente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Consulte el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual, Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo-ATM Solamente. Los clientes de Europa deben consultar el Apéndice A—Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus).
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas	<p>No hay otro Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM para las disputas de ATM.</p> <p>Consulte el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual, Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo-ATM Solamente.</p> <p>Los clientes de Europa deben consultar el Apéndice A—Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus).</p>
--------------	--

Cargos por Pérdida, Robo o Daños

Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquirente puede proporcionar evidencia de ambas de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los cargos por pérdida, robo o daños fueron notificados al tarjetahabiente.• El tarjetahabiente autorizó los cargos por pérdida, robo o daños.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Presentación Tardía

Condición de la Segunda Presentación

Uno de los siguientes:

1. La cuenta está abierta.
2. La transacción fue presentada dentro de **uno** de los siguientes plazos límite:
 - Cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada electrónicamente (por lectura de tarjeta o por ingreso mediante teclado), el adquirente tiene un máximo de siete días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada manualmente (impresa o escrita a mano), el adquirente tiene un máximo de 30 días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Para las transacciones efectuadas en un comercio de la región de EE. UU. con una tarjeta emitida en la región de EE. UU., cuando la transacción se completó con la información de la tarjeta registrada manualmente (impresa o escrita a mano), el adquirente tiene un máximo de 14 días calendario posteriores a la fecha de la transacción para presentar la transacción al emisor.
 - Una Transacción de Pago se debe presentar en la compensación dentro de un día hábil posterior a la fecha de autorización.
 - Una transacción combinada de tránsito sin contacto debe presentarse para compensación dentro de 14 días calendario posteriores a la fecha de la autorización.

Estos plazos límite se definen como el tiempo entre la fecha de la transacción y la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Cuando se calcula el número de días, considere la fecha

de la transacción como el día cero. Un emisor **debe** aceptar una transacción presentada después del plazo límite correspondiente si la cuenta está al día o si la transacción se puede aceptar.

No obstante estos plazos límite, el adquirente tiene un máximo de 30 días calendario (14 días calendario para las transacciones dentro de Estados Unidos) después de la fecha de la transacción para presentar la transacción si el adquirente debe demorar la presentación:

- Debido a la demora del comercio en presentar la transacción, según se permite bajo el Capítulo 3, Registros de la Transacción de las *Reglas de Procesamiento de las Transacciones*; o
- Que haya habido un día feriado nacional bancario de por lo menos cuatro días consecutivos que haya impedido que el adquirente presente una transacción por lectura de tarjeta o mediante el teclado dentro del plazo límite aplicable de siete días calendario.

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes que corresponda a la Condición de la Segunda Presentación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno 2. La explicación y documentación del comercio y/o adquirente.
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes que corresponda a la Condición de la Segunda Presentación: <ol style="list-style-type: none"> 1. AUTH MMDDYY NNNNNN [AUT MMDDAA NNNNNN] 2. DELAYED PRESENTMENT [PRESENTACION DEMORADA]

Notas

Reemplazar **MMDDYY [MMDDAA]** con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.

Cuenta Abierta:

El adquirente puede probar que la cuenta está abierta después de la fecha del contracargo, proporcionando la fecha en el que el emisor autorizó una transacción, con el mismo PAN, que se llevó a cabo después de la fecha del contracargo.

Feriado Bancario Nacional:

Cuando hubo un feriado bancario nacional de al menos cuatro días consecutivos, que evitó que el adquirente presentara una transacción de lectura de tarjeta o ingresada mediante teclado, dentro del plazo límite de siete días calendario correspondiente, se debe proporcionar documentación oficial del regulador bancario o de otra autoridad que muestre las fechas del feriado bancario nacional.

Cómo Determinar la Fecha de la Transacción:

Las infracciones de tráfico se deben presentar dentro de 30 días calendario del recibo de la notificación por parte de las autoridades locales de tráfico. Para determinar la Fecha de la Transacción para todas las demás transacciones, consulte el Apéndice F—Requisitos de Identificación de la Transacción.

Presentación Tardía—Fecha de la Transacción Corregida

Condición de la Segunda Presentación

Los dos siguientes:

- La fecha de la transacción en el mensaje de Primera Presentación/1240 era incorrecta.
- La fecha correcta de la transacción está dentro del plazo límite aplicable para un mensaje de Primera Presentación/1240.

Plazo Límite

Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2003 Se proporcionó la fecha correcta de la transacción
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	CORRECT TRANS DATE MMDDYY [FECHA CORRECTA DE TRANS MMDDAA]
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.

Conversión de Moneda en el POI (Conversión Dinámica de la Moneda)

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede proporcionar evidencia del procesamiento correcto en respuesta a los reclamos del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Explicación y documentación del comercio.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	<p>Esta segunda presentación no está disponible para las disputas de conversión de moneda en el POI con relación al convenio de conversión del tarjetahabiente.</p> <p>Si el contracargo es válido, el adquirente deberá aceptar el contracargo y procesar un nuevo mensaje de Primera Presentación/ 1240 con la moneda de la transacción correcta. La nueva presentación se debe procesar dentro de 30 días calendario de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del primer contracargo para que el adquirente esté protegido de un contracargo de Presentación Tardía.</p>

Monto Irrazonable (Para las Transacciones Dentro del EEA Solamente).

Condición de la Segunda Presentación	El comercio puede proporcionar documentación que muestre que el tarjetahabiente aceptó el rango del monto como razonable y que el monto de la transacción no excedió dicho rango.
---	---

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Documentos de Apoyo	Documentación que apoye la reclamación del comercio de que el tarjetahabiente había aceptado un rango de monto razonable. Los ejemplos incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Una lista de tarifas detallada firmada por el tarjetahabiente y un recibo de la transacción detallado mostrando que el monto de la transacción se calculó según esta lista de tarifas. • Una aceptación por escrito del tarjetahabiente de un convenio de pago recurrente con el comercio, en el cual se especificó un monto máximo por cada pago.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Crédito Emitido Anteriormente

Condición de la Segunda Presentación	El comercio emitió un crédito a la cuenta del tarjetahabiente.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MMDDYY NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [MMDDAA NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]

Notas

Reemplazar **MMDDYY** [MMDDAA] con la fecha de la transacción de crédito.

Opcionalmente, reemplazar **NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la transacción de crédito.

Esta segunda presentación no está disponible para las transacciones de ATM.

Opciones Adicionales de Segunda Presentación

Códigos de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM y Condiciones de la Segunda Presentación

Uno de los siguientes:

1. **2001**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos; Se Recibió la Documentación o No se Requería

La combinación del Número de Cuenta Primario y de los Datos de Referencia del Adquiriente contenida en el registro de contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación.

2. **2002**—No se Recibió la Documentación Requerida para Apoyar el Contracargo

Documentación de apoyo requerida no recibida.

El adquiriente debe esperar un mínimo de ocho días calendario después del primer contracargo antes de usar este código de motivo de mensaje.

MasterCard bloqueará el Contracargo de Arbitraje cuando un adquiriente realice una segunda presentación con el código de motivo de mensaje 2002 después de ocho días calendario a partir del primer contracargo y antes de que el emisor envíe la documentación de apoyo.

El adquiriente debe aceptar la documentación de apoyo siempre y cuando no haya procesado una segunda presentación.

3. **2004**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en el Contracargo; Se Recibió la Documentación

La combinación del Número de Cuenta Primario (PAN) y de los Datos de Referencia del Adquiriente contenidos en el registro de contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación.

4. **2701**—Contracargo Duplicado

El emisor procesó un primer contracargo más de una vez para la misma transacción.

5. **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo

El primer contracargo del emisor se procesa después del plazo límite especificado para el contracargo.

6. **2704**—Texto del Registro de Datos Inválido

El texto que debe aparecer en el DE 72 (Registro de Datos) del primer contracargo no está o está incompleto.

7. **2709**—La Documentación Recibida era Ilegible

La documentación de apoyo es ilegible. La segunda presentación del adquiriente se considerará inválida en el caso de que el

personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard determine que la documentación de apoyo es legible durante la presentación de un caso de arbitraje.

8. **2710**—Error de Escáner—Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente

La documentación de apoyo no corresponde a la transacción que se está contracargando (por ejemplo, la documentación corresponde a una transacción diferente) o está incompleta.

9. **2713**—Contracargo Inválido

El primer contracargo no cumple con los prerequisites del código de motivo de mensaje.

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	No disponible para transacciones de ATM.

Contracargo de Arbitraje del Emisor

Las tablas en esta sección detallan las condiciones bajo las cuales un emisor puede procesar un contracargo de arbitraje en respuesta a la segunda presentación de un adquirente.

Los contracargos de arbitraje no están disponibles para las disputas de ATM. Si el tarjetahabiente continúa disputando una transacción de ATM, el emisor puede presentar un caso de arbitraje, consulte el capítulo Contracargos del Sistema de Mensaje Individual, Código de Motivo de Mensaje 17, Presentación de Casos de Arbitraje.

Contracargo de Arbitraje General

Condición del Contracargo de Arbitraje	El tarjetahabiente continúa disputando la transacción. Si la explicación del comercio solucionó la condición del contracargo original pero esa información permitió que el emisor determine que existe una nueva condición del contracargo, entonces el emisor puede continuar con el contracargo procesando el contracargo de arbitraje usando los requisitos de la nueva condición del contracargo.
Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	4834 Errores en el Procesamiento
Documentos de Apoyo	<p>Una carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Point of Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)] (Formulario 1240) completado, con fecha posterior a la segunda presentación y donde se aborde específicamente la explicación del comercio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las disputas que incluyen Pagado por Otros Medios: Si no se proporciona con el primer contracargo, se debe presentar documentación donde se detalle el método de pago alternativo específico y la fecha. Los ejemplos incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> – Un recibo que muestre un número de cuenta diferente – Un cheque cancelado. • Para las disputas que incluyen El Monto de la Transacción Difiere: Si no se proporciona con el primer contracargo, se debe presentar documentación donde se detalle el monto correcto de la transacción. Los ejemplos incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> – Un recibo donde se detalle el monto correcto de la transacción – La factura final del hotel o alquiler de vehículo – Correo electrónico del comercio donde se confirme el precio • Para las disputas que incluyen Cargos por Pérdida, Robo o Daños: Si no se proporcionó con el primer contracargo, se debe presentar documentación que detalle el cargo por el servicio inicial, así como por la pérdida, robo o daño.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Opciones Adicionales del Contracargo de Arbitraje

**Condiciones del
Contracargo de Arbitraje y
Códigos de Motivo de
Mensaje de Contracargo
de Arbitraje de IPM**

Uno de los siguientes:

1. **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación

No se recibió la documentación de apoyo requerida.

Un emisor debe esperar un mínimo de ocho días calendario a partir de la segunda presentación antes de usar este código de motivo de mensaje.

Un emisor puede generar un contracargo de arbitraje con el código de motivo de mensaje 4901 nueve días calendario después de la segunda presentación y antes de que el adquirente envíe la documentación de apoyo. El personal de Resolución de Disputas de MasterCard considerará responsable al adquirente si el adquirente presenta un caso de arbitraje.

El emisor debe aceptar la documentación de apoyo siempre y cuando el emisor no haya procesado un contracargo de arbitraje.

2. **4902**—La Documentación Recibida era Ilegible

La documentación de apoyo es ilegible. El contracargo de arbitraje del emisor se considerará inválido si el personal de Resolución de Disputas de MasterCard determina que la documentación de apoyo es legible durante la presentación de un caso de arbitraje.

3. **4903**—Error de escáner—Documentos No Relacionados o Escaneados Parcialmente

La documentación de apoyo no corresponde a la transacción que se está contraccargando (por ejemplo, la documentación corresponde a una transacción diferente) o está incompleta.

4. **4905**—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos; la Documentación No se Recibió o No se Requiere

La combinación del Número de Cuenta Primario y de los Datos de Referencia del Adquirente en el registro del contracargo no concuerda con la información del registro de primera presentación. Este código de motivo de mensaje está limitado a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2001.

5. **4908**—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos; Se Recibió la Documentación

La combinación del Número de Cuenta Primario y de los Datos de Referencia del Adquirente en el registro del contracargo no concuerda con la información contenida en el registro de primera presentación. Este código de motivo de mensaje está limitado a una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2004.

Plazo Límite	Dentro de 45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la segunda presentación
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas (Países Participantes Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el capítulo “Contracargo Nacional”.

Disputa de Contracargo Nacional (Región de Europa Solamente)

Los emisores **solamente** pueden usar este código de motivo de mensaje 4999 en los casos de transacciones nacionales adquiridas centralmente, o de transacciones nacionales procesadas por medio de la Red de MasterCard, donde existe un contracargo disponible de acuerdo a la regla nacional aplicable, pero no se puede procesar bajo un código de motivo de mensaje diferente.

Requisitos del Primer Contracargo del Emisor, Segunda Presentación del Adquiriente y Contracargo de Arbitraje del Emisor

Los clientes deben seguir los requisitos de las reglas de contracargo nacionales correspondientes. Se debe proporcionar el código de motivo de contracargo nacional correspondiente.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4999

El emisor **no puede** usar este código de motivo cuando la transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard ocurre cuando el PDS 0002 (Identificador del Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Presentación del Caso de Arbitraje

El arbitraje de estas disputas será manejado internamente.

Capítulo 4 Los Contracargos del Sistema de Mensaje Individual

Este capítulo contiene información acerca del procesamiento de contracargos del Sistema de Mensaje Individual.

4.1 Generalidades.....	231
4.2 Tipos de Transacción de Excepción.....	231
4.3 Documentación de Apoyo.....	231
4.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	231
4.5 Códigos de Motivo de Ajuste del Adquiriente.....	232
4.5.1 Código de Motivo de Mensaje 06—Corrección de una Nueva Presentación.....	232
4.5.1.1 Corrección del Adquiriente.....	233
4.5.1.2 Contracargo del Emisor.....	233
4.5.1.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	233
4.5.2 Código de Motivo de Mensaje 10—Corrección del Mal Funcionamiento de una Terminal.....	233
4.5.2.1 Corrección del Adquiriente.....	233
4.5.2.2 Contracargo del Emisor.....	234
4.5.2.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	234
4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	235
4.5.10 Código de Motivo de Mensaje 85—Reversión de Ajuste.....	235
4.5.10.1 Ajuste del Adquiriente.....	235
4.5.10.2 Contracargo del Emisor.....	236
4.5.10.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	236
4.6 Códigos de Motivo de Contracargo.....	236

4.6.1 Código de Motivo de Mensaje 03—Corrección de un Contracargo.....	237
4.6.1.1 Corrección del Emisor.....	237
4.6.1.2 Nueva Presentación del Adquiriente.....	237
4.6.1.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	237
4.6.2 Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo-ATM Solamente.....	238
4.6.2.1 Contracargo del Emisor.....	238
4.6.2.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	238
4.6.2.3 Reversión Automática de MasterCard.....	239
4.6.2.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	240
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	241
4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción— Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente.....	241
4.6.5 Código de Motivo de Mensaje 70—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	241
4.6.5.1 Contracargo del Emisor.....	241
4.6.5.2 Uso Incorrecto del Contracargo del Emisor.....	248
4.6.5.3 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	249
4.6.5.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	250
4.6.6 Código de Motivo de Mensaje 71—Monto de la Transacción Difiere.....	251
4.6.6.1 Contracargo del Emisor.....	251
4.6.6.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	252
4.6.6.3 Reversión Automática de MasterCard.....	253
4.6.6.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	253
4.6.7 Código de Motivo de Mensaje 73—Transacción Duplicada.....	254
4.6.7.1 Contracargo del Emisor.....	254
4.6.7.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	255
4.6.7.3 Reversión Automática de MasterCard.....	255
4.6.7.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	256
4.6.8 Código de Motivo de Mensaje 74—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	257
4.6.8.1 Contracargo del Emisor.....	257
4.6.8.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	258
4.6.8.3 Reversión Automática de MasterCard.....	259
4.6.8.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	260
4.6.9 Código de Motivo de Mensaje 75—Crédito No Recibido.....	261
4.6.9.1 Contracargo del Emisor.....	261
4.6.9.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	262
4.6.9.3 Reversión Automática de MasterCard.....	262
4.6.9.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	263
4.6.10 Código de Motivo de Mensaje 79—Bienes o Servicios No Proporcionados.....	265

4.6.10.1 Contracargo del Emisor.....	265
4.6.10.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	266
4.6.10.3 Reversión Automática de MasterCard.....	266
4.6.10.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	267
4.6.11 Código de Motivo de Mensaje 80—Presentación Tardía.....	268
4.6.11.1 Contracargo del Emisor.....	268
4.6.11.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	269
4.6.11.3 Reversión Automática de MasterCard.....	269
4.6.11.4 Presentación del Caso de Arbitraje.....	270
4.6.12 Código de Motivo de Mensaje 95—Ajuste Inválido—Cuenta Cerrada.....	270
4.6.12.1 Contracargo del Emisor.....	270
4.6.12.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	271
4.6.12.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	271
4.6.13 Código de Motivo de Mensaje 96—Ajuste Inválido—Fondos Insuficientes.....	271
4.6.13.1 Contracargo del Emisor.....	271
4.6.13.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	271
4.6.13.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	272

4.1 Generalidades

El Sistema de Mensaje Individual (conocido anteriormente como MasterCard® Debit Switch [MDS]) procesa las transacciones financieras. La autorización, compensación y liquidación ocurren en un mensaje individual.

Esta sección contiene información acerca del procesamiento de excepción de las transacciones financieras procesadas en el Sistema de Mensaje Individual. El procesamiento de excepción ocurre:

- Cuando un adquirente determina que se ha cometido un error, el adquirente puede corregir el error por medio de un ajuste. Un emisor puede tener la opción de un contracargo.
- Cuando el emisor determina que una transacción puede ser inválida, puede devolver la transacción al adquirente como un contracargo.

El Sistema de Mensaje Individual procesará una transacción de reversión por el monto de la excepción que transferirá los fondos en disputa entre las dos partes.

Los emisores y adquirentes que están conectados al Sistema de Mensaje Individual procesan excepciones usando el Gerente de Transacciones de Mensaje Individual. Consulte la *Single Message Transaction Manager User Guide* para obtener más información.

4.2 Tipos de Transacción de Excepción

Los clientes deben apoyar los siguientes tipos de excepciones:

- Ajuste efectuado por el adquirente
- Contracargo y Corrección de un Contracargo efectuados por el emisor
- Nueva Presentación (también conocida como "segunda presentación") y Corrección de Nueva Presentación efectuadas por el adquirente

4.3 Documentación de Apoyo

Para obtener los procedimientos para procesar la documentación de apoyo, consulte MasterCard Connect™ > **Publications [Publicaciones]** > **Library [Biblioteca]** > **Sistema MasterCom.**

4.4 Presentación del Caso de Arbitraje

Si el contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede presentar un caso de arbitraje.

Un cliente que tiene acceso a la aplicación de Presentación de Casos recibirá la carta del fallo a través de la aplicación de Presentación de Casos. Un emisor que no tiene acceso a la aplicación de Presentación de Casos recibirá la carta del fallo por fax al número proporcionado en el *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682). Un adquiriente que no tiene acceso a la aplicación de Presentación de Casos recibirá la carta del fallo por fax al número proporcionado de forma electrónica con la nueva presentación.

Consulte los códigos de motivo individuales para conocer los requisitos.

Para conocer el procedimiento y los requisitos aplicables para apelar un caso de arbitraje, consulte 5.8 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.

4.5 Códigos de Motivo de Ajuste del Adquiriente

Los siguientes códigos de motivo de mensaje están disponibles para que el adquiriente efectúe los ajustes y las correcciones del Sistema de Mensaje Individual.

Código de Motivo	Descripción
06	Corrección de una Nueva Presentación
10	Corrección del Mal Funcionamiento de una Terminal
20	Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
24	Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
25	Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
26	Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
27	Monto Erróneo Ingresado por el Cliente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
28	Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
29	Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
85	Reversión de Ajuste

4.5.1 Código de Motivo de Mensaje 06—Corrección de una Nueva Presentación

El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje para corregir una nueva presentación.

4.5.1.1 Corrección del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición de la Corrección	El adquiriente revierte una nueva presentación, cancelando así la presentación original.
Plazo Límite	De 1 a 10 días calendario después de la fecha de liquidación de la nueva presentación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	06
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Ninguno
Notas	<p>El adquiriente tiene la opción de enviar una nueva presentación. Sin embargo, la documentación requerida de la nueva presentación se debe proporcionar en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha original de la nueva presentación.</p> <p>El Gerente de Transacciones de Mensaje Individual permite solamente una corrección por nueva presentación. Si el adquiriente determina que ocurrió un error con la nueva presentación corregida, debe enviar el formulario <i>MDS Exception Item Processing Request</i> [Solicitud de Procesamiento de Partida de Excepción del MDS] (Formulario 500) con una impresión de pantalla del Gerente de Transacciones de Mensaje Individual de la ventana del Historial de Ajustes en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha original de liquidación de la nueva presentación.</p>

4.5.1.2 Contracargo del Emisor

El contracargo del emisor no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.5.1.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que un contracargo o una nueva presentación no son válidos para este código de motivo de mensaje.

4.5.2 Código de Motivo de Mensaje 10—Corrección del Mal Funcionamiento de una Terminal

El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje para corregir el mal funcionamiento de una terminal.

4.5.2.1 Corrección del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición de la Corrección	El adquiriente corrige el mal funcionamiento de una terminal.
Plazo Límite	Para los ajustes de débito , de 1 a 45 días calendario después de la fecha de liquidación de la transacción. Para los ajustes de crédito , de 1 a 120 días calendario después de la fecha de liquidación de la transacción.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	10
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Ninguno
Notas	<p>Para las transacciones de ATM: Cuando se realiza un ajuste por el monto total de la transacción original, se deben incluir los cargos por acceso al ATM en el monto del ajuste.</p> <p>El emisor debe aceptar un ajuste de débito siempre y cuando el ajuste sea procesado en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción original.</p> <p>El Emisor debe aceptar un ajuste de crédito, independientemente del plazo límite.</p> <p>El Gerente de Transacciones de Mensaje Individual permite solamente una corrección por ajuste. Si el adquiriente determina que ocurrió un error con el ajuste corregido, debe enviar el formulario <i>MDS Exception Item Processing Request</i> [Solicitud de Procesamiento de Partida de Excepción del MDS] (Formulario 500) con una impresión de pantalla del Gerente de Transacciones de Mensaje Individual de la ventana del Historial de Ajustes en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del ajuste original.</p>

Si el adquiriente determina que ocurrió un error al procesar este código de motivo de mensaje 10, puede procesar un código de motivo de mensaje 85–Reversión de Ajuste.

Después de realizar la Reversión de Ajuste–código de motivo de mensaje 85, el adquiriente tiene la opción de enviar un nuevo código de motivo de mensaje de ajuste 10.

4.5.2.2 Contracargo del Emisor

Consulte los códigos de motivo de mensaje de contracargo individuales en la sección 4.6 para obtener los requisitos de contracargo.

4.5.2.3 Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte los códigos de motivo de mensaje de contracargo individuales en la sección 4.6 para conocer los requisitos de presentación de casos de arbitraje.

4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.5.10 Código de Motivo de Mensaje 85—Reversión de Ajuste

El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje para revertir un ajuste.

4.5.10.1 Ajuste del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquiriente revierte un ajuste.
Plazo Límite	De 1 a 10 días calendario después de la fecha original de liquidación del ajuste.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	85
Documentos de Apoyo	Ninguno

Información Adicional	Opcional
Notas	El Gerente de Transacciones de Mensaje Individual permite solamente una corrección por ajuste. Si el adquirente determina que ocurrió un error con el ajuste corregido, debe enviar el formulario <i>MDS Exception Item Processing Request</i> [Solicitud de Procesamiento de Partida de Excepción del MDS] (Formulario 500) con una impresión de pantalla del Gerente de Transacciones de Mensaje Individual de la ventana del Historial de Ajustes en un plazo de 10 días a partir del ajuste original.

4.5.10.2 Contracargo del Emisor

El contracargo del emisor no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.5.10.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que un contracargo o una nueva presentación no son válidos para este código de motivo de mensaje.

4.6 Códigos de Motivo de Contracargo

Los siguientes códigos de motivo de mensaje están disponibles para que el emisor efectúe los contracargos y las correcciones del Sistema de Mensaje Individual.

Reason Code [Código de Motivo]	Descripción
03	Corrección de un Contracargo
17	Disputa de Efectivo-ATM Solamente
30	Monto en Disputa del Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)
70	Cambio de Responsabilidad del Chip
71	El Monto de la Transacción Difiere
73	Transacción Duplicada
74	Sin Autorización del Tarjetahabiente
75	Crédito No Recibido
79	Bienes o Servicios No Proporcionados

Reason Code [Código de Motivo]	Descripción
80	Presentación Tardía
95	Ajuste Inválido: Cuenta Cerrada
96	Ajuste Inválido: Fondos Insuficientes

4.6.1 Código de Motivo de Mensaje 03—Corrección de un Contracargo

El emisor puede usar este código de motivo de mensaje para revertir un contracargo.

4.6.1.1 Corrección del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de contracargo.

Condición de la Corrección	El emisor revierte un contracargo.
Plazo Límite	De 1 a 10 días calendario después de la fecha de liquidación del contracargo.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	03
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Ninguno
Notas	<p>El emisor tiene la opción de enviar un nuevo contracargo.</p> <p>El Gerente de Transacciones de Mensaje Individual permite solamente una corrección por contracargo. Si el emisor determina que ocurrió un error con el contracargo corregido, debe enviar el formulario <i>MDS Exception Item Processing Request</i> [Solicitud de Procesamiento de Partida de Excepción del MDS] (Formulario 500) con una impresión de pantalla del Gerente de Transacciones de Mensaje Individual de la ventana del Historial de Ajustes en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha original de liquidación del contracargo.</p>

4.6.1.2 Nueva Presentación del Adquiriente

La nueva presentación de un adquiriente no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.6.1.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.6.2 Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo-ATM Solamente

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 17 para disputar un retiro de efectivo de ATM.

4.6.2.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor para informarle que no recibió alguno o ninguno de los fondos debitados de la cuenta del tarjetahabiente como resultado de un retiro de efectivo de ATM.
Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	17
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa. Este contracargo no se debe usar para las disputas por fraude. Cuando se envía un contracargo por el monto total de la transacción original, cualquier cargo por acceso al ATM debe estar incluido en el monto del contracargo.

4.6.2.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proporcionar evidencia de que los fondos se dispensaron correctamente.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13

Documentos de Apoyo	<p>Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.</p> <p>La documentación de apoyo debe venir del informe diario de la terminal de las Sucursales Basadas en PIN o de ATM y, como mínimo debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Monto de la transacción• Tipo de transacción• Fecha y hora de la transacción• Cuenta a la cual se ingresó• Número de cuenta primario leído de la pista 2 de la banda magnética o del chip• Número de la Terminal de las Sucursales Basadas en PIN o de ATM• Rastreo de la transacción• La actividad financiera de la Terminal de las Sucursales Basadas en el PIN o de ATM ocurrida inmediatamente antes y después de la transacción en disputa ocurrió sin errores.
Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>Además de la documentación de apoyo, el adquirente puede proporcionar un informe de las transacciones. Si se proporciona, el informe de las transacciones debe ir acompañado de una explicación que describa cada elemento del informe y su definición en inglés.</p> <p>Si corresponde, se deben proporcionar las reglas a nivel nacional con la documentación de apoyo.</p>

4.6.2.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	<p>Los dos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquirente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquirente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19

Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquirente.

4.6.2.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la presentación del caso de arbitraje para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El emisor no recibió el documento de la nueva presentación y la nueva presentación no se revirtió• La documentación de la nueva presentación es ilegible• La documentación de la nueva presentación es inválida
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Documentos de Apoyo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente
Notas	<p>Si corresponde, se deben proporcionar las reglas a nivel nacional.</p> <p>Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.</p> <p>Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe enviarse a la Ubicación Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por correo electrónico a case_entry@mastercard.com.</p> <p>El emisor debe incluir el "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM] en la línea del asunto. El emisor debe reemplazar "NUMBER" [NUMERO] con un número determinado por el emisor; el número debe ser diferente para cada caso que se presente.</p> <p>MasterCard recomienda encarecidamente el uso de contraseñas para proteger los archivos adjuntos al correo electrónico. Cuando el archivo está protegido con una contraseña, el emisor debe proporcionar la contraseña de los archivos en un segundo correo electrónico con el "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM]. La línea del asunto, "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM] se usa para vincular los dos correos electrónicos.</p>

4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente

Las reglas de contracargo sobre este tema aparecen en el apéndice “Contracargo Nacional”.

4.6.5 Código de Motivo de Mensaje 70—Cambio de Responsabilidad del Chip

El emisor podrá usar el código de motivo de mensaje 70 cuando el tarjetahabiente haya disputado una transacción no autorizada efectuada con una tarjeta con chip de EMV.

4.6.5.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Fraude por Falsificación

Fraude por Falsificación

Condición del Contracargo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó que la transacción fue fraudulenta.• El emisor y el adquirente se encuentran en un país o región que ha adoptado el cambio de responsabilidad del chip nacional o dentro de la región o que participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones según se muestra en las tablas a continuación.• La transacción se realizó con una tarjeta falsificada en una terminal de POS o ATM con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente.• La tarjeta emitida de forma válida era una tarjeta híbrida.• La transacción fraudulenta se debe informar al SAFE en o antes de la fecha de procesamiento del contracargo.
Plazo Límite	Para las transacciones de ATM de Maestro: De 5 a 90 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción. Para todas las demás transacciones: De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.

Fraude por Falsificación

- Documentos de Apoyo** Uno de los siguientes:
- Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraude)* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado (Formulario 1189), estableciendo ambas de las siguientes: -
 - Ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvieron involucrados en la transacción.
 - El tarjetahabiente u otra persona autorizada por el tarjetahabiente estaba en posesión y control de todas las tarjetas válidas emitidas a la cuenta en el momento de la transacción.
 - Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]* (Formulario 1189) declarando que ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvo implicada en la transacción y una carta de certificación del emisor verificando la falsificación.

Para las transacciones posteriores con tarjetas falsificadas que ocurren después de que se cerró la cuenta, una copia de la carta, correo electrónico, mensaje original del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]* (Formulario 1189) completado y la certificación por escrito del emisor donde se establece la fecha en la cual se cerró la cuenta.

Notas

La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.

El formulario *Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]* (Formulario 1189), debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.

Fraude con tarjeta Extraviada, Robada o Nunca Recibida

Fraude con tarjeta Extraviada, Robada o Nunca Recibida

Condición del Contracargo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó que la transacción fue fraudulenta.• El emisor y el adquirente se encuentran en un país o región que ha adoptado el cambio de responsabilidad del chip nacional o dentro de la región o que participa en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones entre regiones según se muestra en las tablas a continuación.• La transacción se llevó a cabo en una terminal de POS con lectura mediante banda magnética solamente sin el PIN como CVM.• La transacción se realizó con una tarjeta híbrida.• La transacción fraudulenta se debe informar al SAFE en o antes de la fecha de procesamiento del contracargo.
Plazo Límite	<p>Para las transacciones de ATM de Maestro: De 5 a 90 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.</p> <p>Para todas las demás transacciones: De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.</p>
Documentos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]</i> completado (Formulario 1189), estableciendo:<ul style="list-style-type: none">– Ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvieron involucrados en la transacción.– La tarjeta había sido extraviada, robada o nunca se había recibido en el momento de la transacción.• Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]</i> (Formulario 1189) completado, declarando que ni el tarjetahabiente ni ninguna persona autorizada por el tarjetahabiente estuvo implicada en la transacción y una carta de certificación del emisor que manifieste que la tarjeta había sido extraviada, robada o nunca se había recibido en el momento de la transacción.

Fraude con tarjeta Extraviada, Robada o Nunca Recibida

Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.</p> <p>El formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)]</i> (Formulario 1189), debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.</p>
--------------	--

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Nacionales y Dentro de la Región

En la siguiente tabla se identifican las fechas de vigencia del Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones nacionales y dentro de la región.

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Nacionales y Dentro de la Región

Un cambio de responsabilidad del chip en...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
Programas Nacionales	
Australia	13 de abril de 2012 para las transacciones de ATM de MasterCard
Bangladesh	16 de octubre de 2015 para las transacciones de ATM
Bután	16 de octubre de 2015 para las transacciones de ATM
Canadá	<ul style="list-style-type: none"> • 31 de marzo de 2011 para las transacciones de ATM • 31 de diciembre de 2015 para las transacciones de POS de Maestro
Región de Europa (todos los países en la región)	1 de enero de 2005 para todas las transacciones
India	20 de octubre de 2017 para las transacciones de ATM
América Latina y el Caribe	
Argentina	16 de octubre de 2015 para todas las transacciones

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Nacionales y Dentro de la Región

Un cambio de responsabilidad del chip en...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
--	--

Programas Nacionales

Brasil	1 de marzo de 2008 para todas las transacciones
Colombia	1 de octubre de 2008 para todas las transacciones
Uruguay	16 de octubre de 2015 para todas las transacciones
Venezuela	1 de julio de 2009 para todas las transacciones
Todos los demás países y territorios	17 de octubre de 2014 para todas las transacciones
Maldivas	16 de octubre de 2015 para las transacciones de ATM
Nepal	20 de octubre de 2017 para las transacciones de ATM
Nueva Zelanda	13 de abril de 2012 para las transacciones de ATM de MasterCard
Sri Lanka	16 de octubre de 2015 para las transacciones de ATM
Región de Estados Unidos (consiste en Estados Unidos)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 de octubre de 2015 para todas las transacciones de POS excepto las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542) • 21 de octubre de 2016 para las transacciones de ATM • 1 de octubre de 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)

Programas Dentro de la Región

Región de Asia/Pacífico—Para los siguientes países y territorios solamente:

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Nacionales y Dentro de la Región

Un cambio de responsabilidad del chip en...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
Programas Nacionales	
Australia, Isla Navidad, Islas Cocos (Keeling), Islas Cook, Nueva Zelanda, Niue, Isla de Norfolk y Tokelau	13 de abril de 2012 para las transacciones de ATM de MasterCard
Bangladesh, Bután, Maldivas y Sri Lanka	16 de octubre de 2015
India y Nepal	20 de octubre de 2017
Región de Europa	1 de enero de 2005 para todas las transacciones
Región de América Latina y el Caribe	1 de enero de 2005 para todas las transacciones

Programas Internacionales

Alemania y Estados Unidos	1 de enero de 2015 al 20 de octubre de 2016 para las transacciones de ATM de Debit MasterCard
Alemania y Puerto Rico	
Alemania y las Islas Vírgenes de EE. UU.	

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Entre Regiones

En la siguiente tabla se identifican las fechas de vigencia del Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones entre regiones.

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Entre Regiones

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
Asia/Pacífico	Todos	Vigente actualmente para las transacciones de POS de Maestro
	Australia y Nueva Zelanda	31 de diciembre de 2015 (transacciones de ATM de MasterCard)

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Entre Regiones		
En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
	Bangladesh, Bután, Maldivas y Sri Lanka	16 de octubre de 2015 para las transacciones de ATM
	India y Nepal	20 de octubre de 2017 para las transacciones de ATM
	Indonesia	1 de enero de 2022 para las transacciones de ATM
	Todos los demás países y territorios	19 de abril de 2013 (transacciones de ATM de Maestro)
	Todos los demás países y territorios	20 de octubre de 2017 (transacciones de ATM de Cirrus y MasterCard)
Canadá	Todos	<ul style="list-style-type: none"> • 31 de diciembre de 2015 para las transacciones de POS de Maestro • Vigente actualmente para las transacciones de ATM
Europa	Todos	Vigente actualmente para todas las transacciones
América Latina y el Caribe	Todos	Vigente actualmente para las transacciones de POS de Maestro
	México	1 de septiembre de 2014 para todas las transacciones
	Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU.	<ul style="list-style-type: none"> • 19 de abril de 2013 para las transacciones de ATM de Maestro • 21 de octubre de 2016 para las transacciones de ATM de Cirrus y MasterCard
	Todos los demás países y territorios	<ul style="list-style-type: none"> • 18 de octubre de 2013 para las transacciones de ATM de MasterCard • Vigente actualmente para las transacciones de ATM de Maestro y Cirrus
Medio Oriente y Africa	Todos	Vigente actualmente para todas las transacciones

Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones Entre Regiones		
En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones con fecha del o después del...
Estados Unidos	Todos	<ul style="list-style-type: none"> • 19 de abril de 2013 para las transacciones de ATM de Maestro • 1 de octubre de 2015 para todas las transacciones de POS de Maestro excepto las transacciones de dispensador automatizado de combustible (MCC 5542) • 21 de octubre de 2016 para las transacciones de ATM de Cirrus y MasterCard • 1 de octubre de 2017 para las transacciones de POS de Maestro de dispensador automático de combustible (MCC 5542)

4.6.5.2 Uso Incorrecto del Contracargo del Emisor

El emisor no deberá iniciar un contracargo utilizando el código de motivo 70 si sucede uno de los siguientes:

- Alerta del Servicio de Notificación de Fraude
 - El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta (para este fin, “cuenta” significa Número de Cuenta Primario (PAN), o PAN y fecha de vencimiento) para el código de motivo 70 ó 74.
 - El emisor presentó más de 25 contracargos involucrando la misma cuenta (según se define arriba) para los códigos de motivo 70 ó 74.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos que involucran la misma cuenta de tarjeta (con este fin, “cuenta” significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) para el código de motivo 70 ó 74 y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.
- La transacción era una transacción sin contacto identificada adecuadamente.
- Ocurrió una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial relacionado o pago recurrente. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- Con vigencia el 1 de octubre de 2015 (1 de octubre de 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible [MCC 5542]), para emisores de Estados Unidos solamente—Un emisor de EE. UU. no debe iniciar un contracargo por fraude por tarjeta extraviada, robada o nunca recibida si se realizó una transacción con chip con firma como el CVM, fuera de la región de EE. UU., en una terminal de POS híbrida con capacidad de

PIN que apoya el PIN fuera de línea como el único CVM de PIN, con una tarjeta con chip emitida en EE. UU. personalizada, con PIN en línea como el único CVM de PIN.

- Ocurrió un retorno técnico.

Término	Definición
Transacción de Retorno Técnico	En una transacción de retorno técnico, falló el chip o la Terminal de POS Híbrida, según se muestra por la presencia de un valor de 01, 79 u 80 en el DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio), campo secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS) del mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200 y autorizada en línea. Consulte el manual <i>Especificaciones del Sistema de Mensaje Individual</i> para obtener los valores de los Elementos de Datos.
Terminal de POS Híbrida	<p>Es una Terminal de POS que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Es capaz de procesar tanto Transacciones con Chip de Contacto como Transacciones basadas en banda magnética;2. Tiene el hardware, software y configuración equivalente a una Terminal de POS híbrida con estado de aprobación de tipo de Nivel 1 y Nivel 2 de EMV completo con respecto a las especificaciones técnicas del chip; y3. Ha completado satisfactoriamente el Proceso de Integración de la Terminal (TIP) de MasterCard en el entorno de uso adecuado. <p>Una Terminal de POS Híbrida se encuentra identificada con un valor de 3, 5, 8 ó 9 en el DE 61 (Datos del Punto de Servicio), campo secundario 11 (Indicador de Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta en la Terminal de POS) en el mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200, según se describe en el manual <i>Especificaciones del Sistema de Mensaje Individual</i>.</p>

4.6.5.3 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La tarjeta no es una tarjeta híbrida (es decir que el código de servicio no es 2xx ni 6xx)• El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones que involucraron la misma cuenta de tarjeta antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 70 ó 74• El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones que involucraron la misma cuenta de tarjeta por el código de motivo 70 ó 74• El emisor no informó correctamente la transacción al SAFE en la fecha del contracargo o antes de la misma• Se utilizó una tarjeta híbrida en una terminal de POS híbrida y la transacción fue identificada correctamente como un retorno• La transacción involucró a un emisor o adquiriente ubicado en un país o región sin un Cambio de Responsabilidad del Chip dentro de la región o nacional aplicable o que no participa en el Cambio de Responsabilidad del Chip Global para transacciones entre regiones• En la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como limitado a siete contracargos que involucren la misma cuenta de tarjeta por el código de motivo 70 ó 74 y el valor del contador de contracargos del FNS excede el número siete• El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	Una explicación y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés. Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.

4.6.5.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En las siguientes tablas se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquiriente no solucionó la disputa.
---	---

Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Documentos de Apoyo	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente
Notas	<p>Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.</p> <p>Usuarios Alojados de MasterCom: Para una transacción de ATM:</p> <ul style="list-style-type: none">• El caso de arbitraje debe enviarse a la Ubicación Central de Presentación de Casos de Manejo de Resolución de Disputas por correo electrónico a case_entry@mastercard.com.• El emisor debe incluir el "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM] en la línea del asunto. El emisor debe reemplazar "NUMBER" [NUMERO] con un número determinado por el emisor; el número debe ser diferente para cada caso que se presente.• MasterCard recomienda encarecidamente el uso de contraseñas para proteger los archivos adjuntos al correo electrónico. Cuando el archivo está protegido con una contraseña, el emisor debe proporcionar la contraseña de los archivos en un segundo correo electrónico con el "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM]. La línea del asunto, "ATM Dispute NUMBER" [NUMERO de Disputa de ATM] se usa para vincular los dos correos electrónicos.

4.6.6 Código de Motivo de Mensaje 71—Monto de la Transacción Difiere

El emisor podrá usar el código de motivo de mensaje 71 cuando el tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó que se facturó un monto incorrecto al tarjetahabiente.

4.6.6.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	La discrepancia en la facturación puede ser por uno de los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none">• Un error en la suma del comercio que resultó en un total incorrecto en el TID o en otra documentación.• El comercio aumentó el monto de la transacción sin el permiso del tarjetahabiente.• Se procesó el monto de impresión o el monto impreso en el TID en lugar del monto correcto de la transacción como lo prueba otra información en el TID o en la documentación.• El tarjetahabiente pagó los bienes o servicios por otros medios. "Otros medios" pueden incluir la misma tarjeta.
Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	71
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa.

4.6.6.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El adquiriente puede proporcionar evidencia de que el monto debitado de la cuenta del tarjetahabiente era correcto.• El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.6.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquirente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquirente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquirente.

4.6.6.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación

Documentos de Apoyo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process Form</i> [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas de Facturación] (Formulario 1186) completado, estableciendo que la cuenta del tarjetahabiente ha sido debitada por una de las siguientes:<ul style="list-style-type: none">– Un monto diferente al monto original de la compra– Un monto incorrecto cuando el comercio aceptó una forma de pago alternativa para completar la transacción• Documentación que apoye la reclamación del tarjetahabiente• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente
----------------------------	---

Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>El formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud)</i> [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] (Formulario 1189), debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.</p> <p>Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.</p> <p>Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.</p>
--------------	---

4.6.7 Código de Motivo de Mensaje 73—Transacción Duplicada

El emisor puede utilizar el código de motivo 73 cuando el tarjetahabiente se haya comunicado con el emisor alegando que la cuenta del tarjetahabiente ha sido debitada más de una vez por la misma transacción.

4.6.7.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	Un emisor puede determinar que la transacción es un duplicado cuando el número de la terminal del POS o de ATM, el monto de la transacción, la fecha de la transacción y el código de respuesta de autorización son iguales para las transacciones en cuestión.
----------------------------------	--

Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	73
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	<p>MasterCard recomienda encarecidamente que el emisor utilice el código de motivo de mensaje 17—Disputas de Efectivo—ATM Solamente para las transacciones de ATM.</p> <p>MasterCard recomienda encarecidamente que el emisor utilice el código de motivo de mensaje 71—Monto en Disputa para las transacciones de POS para contracargar la transacción como que se pagó por otros medios. “Otros medios” pueden incluir la misma tarjeta.</p>

4.6.7.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	<p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El adquiriente puede proporcionar evidencia para apoyar dos transacciones separadas o prueba de que se emitió un crédito. • El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.7.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquirente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquirente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquirente.

4.6.7.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Documentos de Apoyo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente refutando la explicación del comercio• Si corresponde, documentación de apoyo de la reclamación del tarjetahabiente• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente

Notas

La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.

4.6.8 Código de Motivo de Mensaje 74—Sin Autorización del Tarjetahabiente

El emisor podrá usar el código de motivo de mensaje 74 cuando el tarjetahabiente se haya comunicado con el emisor alegando que el tarjetahabiente no participó en la transacción ni la autorizó.

4.6.8.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	<p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La transacción es una transacción sin contacto que excede el límite del CVM sin contacto correspondiente y que se completó sin la verificación exitosa del PIN en línea o la verificación del tarjetahabiente en el dispositivo. • El indicador de recopilación del UCAF en el DE 48, (Datos Adicionales), elemento secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), Campo Secundario 1 (Indicador del Nivel de Seguridad del Comercio Electrónico e Indicador de Recopilación del UCAF), posición 3 (Indicador de Recopilación del UCAF) contiene un valor de cero. • Los datos del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 43 (AAV Estático para el Programa de Inscripción Anticipada de Maestro o de MasterCard), posición 1 contenía un valor de 3 (Transacción procesada bajo el Programa de Inscripción Anticipada de Maestro). • El valor del Tipo de Programa de Pagos a Distancia en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 48 (Indicadores del Programa Móvil), campo secundario 1 (Identificador del Tipo de Programa de Pagos a Distancia) contiene un valor de 2 (Dominio del adquirente). • La transacción es una transacción nacional de Brasil mediante banda magnética sin contacto que excede BRL 50 y el PIN en línea no era el CVM. El DE 22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio), campo secundario 1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal del POS) contenía un valor de 91 y el DE 61 (Datos del Punto de Servicio [POS]), campo secundario 11 (Indicador de Capacidad de Ingreso de la Terminal de los Datos de la Tarjeta en el POS) contenía un valor de 3 ó 4.
Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	74
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	Ninguno

4.6.8.2 Nueva Presentación del Adquirente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	<p>Se cumple una de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La transacción fue aprobada y el PIN era el CVM • Servicio de Notificación de Fraude (FNS): El emisor contrarcargó anteriormente dos o más transacciones que involucraron la misma cuenta de tarjeta antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 70 ó 74 • FNS: El emisor contrarcargó anteriormente más de 25 transacciones que involucraron la misma cuenta de tarjeta por el código de motivo 70 ó 74 • El emisor no informó correctamente la transacción al SAFE en la fecha del contracargo o antes de la misma • En la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como limitado a siete contracargos que involucraran la misma cuenta de tarjeta por el código de motivo 70 ó 74 y el valor del contador de contracargos del FNS excede el número siete. • El comercio estaba ubicado en un país con exención de firma según se define en el manual <i>Transaction Processing Rules</i>, capítulo 3, Procedimientos de Aceptación, sección Procedimientos de Aceptación del Comercio, subsección PIN de Verificación del Tarjetahabiente de Maestro y Requisitos de Firma y puede proporcionar un recibo de la transacción firmado por el tarjetahabiente. • Se llevó a cabo una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un pago recurrente o envío parcial relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado. • El adquiriente determina que el contracargo es de otro modo inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.8.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquirente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación. El emisor y el adquirente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquirente.

4.6.8.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Documentos de Apoyo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado Carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process Form [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas de Facturación]</i> (Formulario 1189) completado, en el que se establece que el tarjetahabiente no participó en la transacción ni la autorizó. Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente

Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>El formulario <i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud)</i> [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] (Formulario 1189), debe ser el resultado del contacto con el tarjetahabiente.</p> <p>Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.</p> <p>Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.</p>
--------------	---

4.6.9 Código de Motivo de Mensaje 75—Crédito No Recibido

El emisor podrá usar el código de motivo 75 para disputar una de las siguientes:

- Una cuenta a la cual no se le realizó un crédito.
- Una cuenta fue debitada en lugar de efectuar un crédito.

4.6.9.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor alegando que la cuenta del tarjetahabiente no fue acreditada por el reembolso de un comercio o que se debitó de forma inexacta en lugar de ser acreditada.
Plazo Límite	<p>De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción</p> <p>Los 120 días calendario comienzan a partir de una de las fechas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• La fecha en que se canceló el servicio o en que se devolvieron los bienes.• La fecha en la documentación de crédito.• La fecha en la carta del tarjetahabiente cuando la documentación de crédito no tenía fecha.• La fecha en que el emisor recibe una carta del tarjetahabiente sin fecha.• La fecha en la que se canceló el Tiempo Compartido.
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	75
Documentos de Apoyo	Ninguno

Notas	Este contracargo deberá ser por el monto del reembolso, o cuando la cuenta se debita en lugar de ser acreditada, el monto será el doble del reembolso.
--------------	--

4.6.9.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proporcionar evidencia para apoyar una de las siguientes cosas: <ul style="list-style-type: none">• Se procesó el crédito en la cuenta del tarjetahabiente.• La cancelación del tiempo compartido ocurrió más de 14 días calendario después de la fecha del convenio del tiempo compartido.• La transacción se procesó correctamente.• El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.9.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquiriente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquiriente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación

Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquirente.

4.6.9.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación

Documentos de Apoyo

Todo lo siguiente:

- El formulario *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado
- La carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado que establece uno de los siguientes:
 - La cuenta del tarjetahabiente no ha sido acreditada por el reembolso de un comercio
 - La cuenta del tarjetahabiente no ha sido acreditada por un convenio de tiempo compartido cancelado y la cancelación ocurrió en un plazo de 14 días posteriores a la fecha del convenio del tiempo compartido
 - Se ha debitado la cuenta del tarjetahabiente de forma inexacta en lugar de haberse acreditado
- **No se requiere** que el tarjetahabiente presente una carta, un correo electrónico o mensaje o el formulario *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, si la documentación del tarjetahabiente es una de las siguientes:
 - Un comprobante de crédito
 - Aviso de Crédito
 - Un comprobante TID anulado por el comercio
 - Aviso por carta del comercio de que se obtenga un crédito del emisor a través de un contracargo
- Documentación que apoye la reclamación del tarjetahabiente
- Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente

Notas

La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

El formulario *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado debe ser el resultado de la comunicación con el tarjetahabiente.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.

4.6.10 Código de Motivo de Mensaje 79—Bienes o Servicios No Proporcionados

El emisor puede usar el código de motivo 79 cuando el tarjetahabiente alega que no recibió los bienes o servicios.

4.6.10.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor alegando que la cuenta del tarjetahabiente había sido debitada por bienes o servicios a enviar, entregar o proporcionar de otro modo y no se recibieron en la fecha de entrega esperada.
Plazo Límite	<p>De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción o de la fecha en que se debían proporcionar los bienes o servicios. Se debe cumplir una de las siguientes condiciones antes de procesar el contracargo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando ha pasado la fecha en que se debían proporcionar los bienes o servicios según lo acordado entre el comercio y el tarjetahabiente.• Si no se especificó una fecha de entrega, el emisor debe esperar 30 días calendario después de la fecha de liquidación de la transacción.• Cuando se ha determinado que el comercio no proporcionará los bienes o servicios porque, por ejemplo, el comercio ha cerrado de forma permanente.• Cuando el tarjetahabiente canceló el pedido de bienes o servicios, los bienes o servicios no se proporcionaron y el tarjetahabiente no recibió un crédito. <p>Después de 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción o de la fecha en que se debían proporcionar los bienes o servicios, el emisor podrá presentar un precatamiento, seguido de un caso de acatamiento (si corresponde), cuando una limitación del sistema impide un contracargo válido.</p>
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	79
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	<p>El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa.</p> <p>Este código de motivo de mensaje no deberá usarse cuando el comercio tenía la voluntad y podía proporcionar los bienes o servicios y el tarjetahabiente se rehusó a aceptarlos.</p>

4.6.10.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proporcionar evidencia para apoyar una de las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Se proporcionaron los bienes o servicios.• El comercio tenía la voluntad y podía proporcionar los bienes o servicios y el tarjetahabiente se rehusó a aceptarlos.• El comercio y el tarjetahabiente acordaron proporcionar los bienes o servicios en una fecha posterior.• El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.10.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquiriente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquiriente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquiriente.

4.6.10.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Documentos de Apoyo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• La carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado que establezca todo lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">– El tarjetahabiente participó en la transacción– La fecha en que se debían proporcionar los bienes o servicios según lo acordado entre el comercio y el tarjetahabiente.– Descripción de los bienes o servicios que el tarjetahabiente esperaba recibir.– Para las transacciones de comercio electrónico en las que el emisor autorizó la transacción y el comercio tenía capacidad del UCAF (el DE 48, elemento secundario 42 contenía un valor del Indicador de Recopilación del UCAF de 1 ó 2 en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100), la documentación debe incluir una declaración de que el tarjetahabiente participó en la transacción y una descripción razonablemente específica de los bienes o servicios comprados. MasterCard determinará si la documentación presentada para el ciclo de contracargo contiene los detalles suficientes.– Si corresponde, el motivo por el cual el tarjetahabiente cree que el comercio no proporcionará los bienes o servicios.– Si corresponde, el tarjetahabiente canceló el pedido de bienes o servicios, los bienes o servicios no se proporcionaron y no se acreditó la cuenta del tarjetahabiente.• Documentación que apoye la reclamación del tarjetahabiente• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente

Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>El formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, debe ser el resultado de la comunicación con el tarjetahabiente.</p> <p>Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.</p> <p>Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.</p>
--------------	--

4.6.11 Código de Motivo de Mensaje 80—Presentación Tardía

Un emisor puede usar el código de motivo 80 si la transacción fue autorizada fuera de línea por medio del chip y se presentó a compensación más de siete días calendario después de la fecha de la transacción.

4.6.11.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición del Contracargo	<p>El emisor debe hacer un intento de buena fe para cobrar el monto de la transacción del tarjetahabiente antes de utilizar este derecho de contracargo.</p> <p>El emisor puede usar el código de motivo 80 si se cumplen todas las condiciones a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La transacción fue autorizada fuera de línea por el chip. • La transacción fue presentada a la compensación más de siete días calendario después de la fecha de la transacción. • La cuenta del tarjetahabiente está cerrada o la cuenta del tarjetahabiente no contiene fondos suficientes para cubrir el monto de la transacción.
Plazo Límite	De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	80
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	Ninguno

4.6.11.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede proporcionar evidencia para apoyar una de las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La fecha de la transacción se encuentra dentro del límite de tiempo de siete días calendario.• La cuenta del tarjetahabiente está abierta.• El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

4.6.11.3 Reversión Automática de MasterCard

En la siguiente tabla se muestran los detalles del proceso de reversión automático.

Condición de Reversión Automática de MasterCard	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• No se proporcionó la documentación de apoyo de la nueva presentación del adquiriente por medio de MasterCom dentro de un período de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación.• El emisor y el adquiriente no están en Europa
Plazo Límite	11 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Código de Motivo de Mensaje de Reversión Automática de MasterCard	19
Documentos de Apoyo	Ninguno
Notas	MasterCard acreditará al emisor y debitará al adquiriente.

4.6.11.4 Presentación del Caso de Arbitraje

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Requisitos de Documentación	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El formulario <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado• Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente
Notas	La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés. Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro. Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.

4.6.12 Código de Motivo de Mensaje 95—Ajuste Inválido—Cuenta Cerrada

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 95 para contracargar un ajuste inválido cuando la cuenta está cerrada.

4.6.12.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de contracargo.

Condición del Contracargo	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La cuenta está cerrada.• El ajuste del adquirente debió haber sido procesado entre 11 y 45 días calendario después de la fecha de liquidación de la transacción.
Plazo Límite	De 1 a 20 días calendario después de la fecha de liquidación del ajuste.
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	95

Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.6.12.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

La nueva presentación no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.6.12.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.6.13 Código de Motivo de Mensaje 96—Ajuste Inválido—Fondos Insuficientes

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 96 para contracargar un ajuste inválido cuando la cuenta no tiene fondos suficientes.

4.6.13.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de contracargo.

Condición del Contracargo	Los dos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• La cuenta no tiene fondos suficientes.• El ajuste del adquiriente debió haber sido procesado entre 11 y 45 días calendario después de la fecha de liquidación de la transacción.
Plazo Límite	De 1 a 20 días calendario después de la fecha de liquidación del ajuste.
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	96
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.6.13.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

La nueva presentación no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.6.13.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una representación no es válida para este código de motivo de mensaje.

Capítulo 5 Procedimientos de Arbitraje

Este capítulo proporciona los procedimientos que los clientes deben seguir para presentar un caso de arbitraje. También proporciona ejemplos para ilustrar varios casos de arbitraje.

Generalidades.....	275
5.1 Plazos Límite.....	275
5.2 Procedimientos de Presentación.....	275
5.2.1 Presentación de Casos de Arbitraje Mediante la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	276
5.2.2 Presentación de Casos de Arbitraje por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura) del Manejo de Resolución de Disputas.....	277
5.2.3 Cómo Presentar un Caso con Múltiples Contracargos.....	278
5.2.4 Facturación de Pagos en Cuotas.....	278
5.3 Retiros o Aceptaciones.....	279
5.4 Proceso de Revisión de MasterCard.....	279
5.5 Cargos y Recargos.....	281
5.6 Ejemplos de Casos de Arbitraje (Solamente para las Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard).....	282
5.6.1 Ejemplo 1—Primer Contracargo Después del Tiempo Permitido.....	282
5.6.2 Ejemplo 2—Documentación Progresiva para los Contracargos de “Disputas del Tarjetahabiente”.....	282
5.6.3 Ejemplo 3—Documentación de Segunda Presentación.....	283
5.6.4 Ejemplo 4—Divulgación Incorrecta—4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	284
5.6.5 Ejemplo 5—Soluciones Adicionales para el Código de Motivo de Mensaje de Contracargo 4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	285
5.6.6 Ejemplo 6—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente (Disponible para las Disputas por el Impuesto al Valor Agregado [IVA]).....	285
5.6.7 Ejemplo 7—Código de Motivo de Mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	286
5.6.8 Ejemplo 8—Se Permite Documentación Adicional en los Casos de Arbitraje.....	286
5.6.9 Ejemplo 9—Extensión del Plazo Límite (Aplicable a las Disputas por el Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente).....	287
5.6.10 Ejemplo 10—Período de Contracargo Prorrateado para Servicios Interrumpidos.....	288
5.6.10.1 Cómo Prorratear el Monto de Contracargo.....	288
5.6.11 Ejemplo 11—Validación del Certificado de la Transacción.....	289
5.6.12 Ejemplo 12—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente.....	289
5.6.13 Ejemplo 13— Código de Motivo de Mensaje 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial.....	291

5.6.14 Conclusión.....	292
5.7 Disputas Nacionales Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	292
5.8 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.....	293
5.8.1 Plazos para Presentar una Apelación.....	293
5.8.2 Procedimiento de Presentación.....	293
5.8.3 Notificación a Otras Partes.....	294
5.8.4 Cargo por Presentación.....	294
5.8.5 Resolución de la Apelación.....	294

Generalidades

A continuación, se encuentra una descripción general de los procedimientos de arbitraje de MasterCard para las presentaciones de casos de mensaje individual y dual.

Para las transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard, si un adquirente cree que un emisor ha procesado un contracargo de arbitraje inválido, el adquirente puede presentar un caso de arbitraje ante MasterCard. La presentación de casos de arbitraje se debe realizar en la moneda de EE. UU. (USD) (o en EUR para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa, GBP para las transacciones Nacionales del Reino Unido y RUB para las transacciones Nacionales de Rusia) por un monto disputado igual o menor al contracargo de arbitraje. Si el caso de arbitraje incluye la violación a una regla de MasterCard, la presentación del caso debe especificar la regla que se alega que se está violando.

NOTA: El reglamento global y regional sobre esta sección, aplicable a la Región de Europa, se encuentra en el Apéndice A, Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus) y Apéndice B, Contracargos—Transacciones de POS de Maestro.

5.1 Plazos Límite

Para las transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard, los clientes que presentan casos deben presentar el caso de arbitraje dentro de los 45 días calendario de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del contracargo de arbitraje.

5.2 Procedimientos de Presentación

Los casos de arbitraje se pueden presentar utilizando uno de los siguientes métodos.

- **Usuarios de MasterCom Pro**—Envíe el caso en línea a través de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro. Consulte la *MasterCom Pro User Guide* disponible en MasterCard Connect™ para conocer los procedimientos de presentación de casos.
- **Usuarios Alojados de MasterCom**—Imprima y complete el *Dispute Resolution Management Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas] (Formulario 682) que se encuentra en la aplicación Presentación de Casos Alojada de MasterCom (solo lectura) o que se encuentra en la sección Formularios de MasterCard Connect. Envíe por fax o correo electrónico el formulario completado y la documentación de apoyo del caso como un solo fax o archivo al sitio central de presentación de casos del Manejo de Resolución de Disputas (DRM). Cuando envíe el correo electrónico, proteja el archivo adjunto al correo electrónico con contraseña. Cuando el archivo está protegido con contraseña, el emisor debe proporcionar la contraseña del archivo en otro correo electrónico. La línea del asunto se utiliza para vincular los dos correos electrónicos. La fecha en que se recibió el fax o el correo electrónico se considerará

la fecha de presentación del caso. Consulte la *MasterCom Hosted Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos.

5.2.1 Presentación de Casos de Arbitraje Mediante la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro

Los clientes deben tener acceso al sistema MasterCom y a la aplicación de presentación de casos de MasterCom Pro para presentar y tomar medidas (aceptar, rechazar, escalar y retirar) sobre los casos de arbitraje de forma electrónica, en línea a través de la aplicación.

El cliente que presenta el caso debe presentar el caso de arbitraje usando la aplicación de presentación de casos electrónica de MasterCom Pro, disponible por medio de MasterCard Connect™. El cliente deberá escribir cualquier comentario o información concerniente al caso en el campo **Memo [Memorando]** en la pantalla y reproducir mediante escáner cualquier documentación adicional al sistema.

A menos que el personal de MasterCard lo solicite específicamente, el cliente que presenta el caso no tiene que proporcionar documentación de apoyo del contracargo que se envió anteriormente durante los ciclos de contracargo. Cuando el número de datos de referencia del contracargo del emisor se ingresa en el campo designado en la aplicación de presentación de casos, la aplicación de presentación de casos retiene la documentación de apoyo intercambiada durante cada ciclo de contracargo.

Es responsabilidad del cliente revisar el caso para determinar que la documentación que apoya el contracargo y la información esté presente y sea correcta antes de que el cliente que presenta presente el caso envíe el mismo a la aplicación de MasterCom Pro. La aplicación enviará el caso de arbitraje a MasterCard y al cliente contra el cual se presenta para su revisión. El cliente que tenga acceso a la aplicación de presentación de casos de MasterCom recibirá el caso en línea a través de la aplicación de presentación de casos.

La revisión diaria de las presentaciones de casos en la aplicación de Presentación de Casos de MasterCom Pro es responsabilidad del cliente. El cliente debe verificar que se han ingresado correctamente las presentaciones del caso y otras acciones del caso, revisar las respuestas a los casos y ver los casos presentados tanto por el ICA como en su contra.

Un caso que incluye una transacción de Maestro o ATM presentada usando MasterCom Pro debe incluir un *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado correctamente.

Consulte los Procedimientos de Presentación de Casos para Arbitraje que se encuentran en la *MasterCom Pro User Guide* para obtener las instrucciones completas sobre la presentación de un caso de arbitraje de mensaje dual o individual. No se revisará un caso que se presente de forma incorrecta.

Una vez que el cliente que presenta el caso elige usar el sistema de presentación electrónica de casos para un caso específico, **no debe** presentar el mismo caso de forma manual a través del sitio central de presentación de casos del Manejo de Resolución de Disputas (DRM).

5.2.2 Presentación de Casos de Arbitraje por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura) del Manejo de Resolución de Disputas

Los Clientes que tienen acceso a la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) pueden ver los casos en línea, pero deben presentar un caso de arbitraje por fax o correo electrónico usando la ubicación central de presentación de casos del Manejo de Resolución de Disputas (DRM). La aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom proporciona los formularios electrónicos necesarios para que el cliente envíe las nuevas presentaciones de casos, proporcione refutaciones y retire o acepte un caso.

El cliente que presenta el caso debe enviar el caso por fax al 1-636-722-7215 o por correo electrónico en un archivo PDF protegido con contraseña a case_entry@mastercard.com. La presentación del caso debe incluir lo siguiente:

- El *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) debidamente completado e impreso de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom o de MasterCard Connect.
- Una descripción narrativa de la disputa, indicando la secuencia de eventos en orden cronológico.
- Cualquier documentación de apoyo necesaria para presentar el caso. El cliente que presenta el caso no tiene la obligación de proporcionar la documentación de apoyo del contracargo enviada anteriormente durante los ciclos de contracargo, a menos que específicamente lo solicite el personal de MasterCard.

Tras recibir la presentación del caso por fax o correo electrónico, MasterCard escaneará la presentación del caso a la aplicación de presentación de casos. Un emisor o adquiriente que tenga acceso a las aplicaciones de presentación de casos Alojada o de MasterCom Pro (solo de lectura) recibirá el caso en línea a través de la aplicación de presentación de casos.

El cliente que presenta el caso es responsable de revisar la exactitud de todos los datos y debe notificar inmediatamente al sitio central de servicios de Manejo de Resolución de Disputas en caso de discrepancias.

Se ingresará el caso usando la información proporcionada en el formulario de presentación de casos. No se ingresará el caso ni se devolverá al cliente si la información está incompleta o es incorrecta. El cliente puede presentarlo nuevamente después de corregir el error si aún está dentro del plazo límite de presentación correspondiente. Los errores u omisiones de la presentación de un caso se deben informar al sitio central del DRM tan pronto como sea posible (antes de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de presentación para los casos que faltan) o ingreso (para los problemas de precisión).

La revisión diaria de las presentaciones de casos en la aplicación de Presentación de Casos de MasterCom solo de lectura es responsabilidad del cliente. El cliente debe verificar que se han ingresado correctamente las presentaciones del caso y otras acciones del caso, revisar las respuestas a los casos y ver los casos presentados tanto por el ICA como en su contra. En la vista Case Filing Sender or Receiver [Remitente o Receptor de Presentación de Casos], aparecerán todos los casos que no han recibido un fallo, al igual que los casos retirados, aceptados, que han recibido un fallo, que se presentaron por error o los rechazados durante solamente 30 días a partir del cambio de estado definitivo. MasterCard no enviará al cliente

las notificaciones de los casos presentados por fax o por correo electrónico, los fallos o las actualizaciones de casos.

El cliente debe usar los formularios electrónicos correspondientes disponibles en la aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom para presentar y responder los casos. La aplicación proporciona formularios para escalamientos, rechazos, refutaciones y para retirar o aceptar un caso. Los usuarios sencillamente ingresarán al formulario adecuado en la aplicación de Presentación de Casos para la acción requerida. Podrán entonces escribir la información en el formulario, imprimirlo y adjuntar cualquier documentación de apoyo requerida. El sitio Central de Presentación de Casos del DRM de MasterCard no aceptará presentaciones o actualizaciones con formularios incorrectos. El formulario completado, así como la documentación de apoyo se debe enviar por fax al +1 636 722-7215 o por correo electrónico a case_entry@mastercard.com en el Sitio Central de Presentación de Casos del DRM de MasterCard.

Consulte los Procedimientos de Presentación de Casos para Arbitraje que se encuentran en la *MasterCom Hosted Guide* para obtener las instrucciones completas sobre la presentación de un caso de arbitraje de mensaje dual o individual. No se revisará un caso que se presente de forma incorrecta.

5.2.3 Cómo Presentar un Caso con Múltiples Contracargos

El adquirente puede presentar, a su opción, múltiples contracargos dentro de la misma presentación de caso.

Sin embargo, a menos que MasterCard lo especifique de otra manera, todos los contracargos incluidos en la presentación de caso individual deben involucrar al mismo adquirente, emisor, tarjetahabiente y comercio, así como también el mismo código de motivo de mensaje. La presentación del caso debe efectuarse por el total de los contracargos incluidos en la presentación del caso o el monto en disputa correspondiente. La funcionalidad para incluir múltiples contracargos en la misma presentación de un caso de arbitraje no está disponible cuando se presenta un caso de mediación del miembro (prearbitraje) en la aplicación de Presentación de Casos.

5.2.4 Facturación de Pagos en Cuotas

Un caso de arbitraje de una transacción facturada de acuerdo con el convenio de la facturación del pago en cuotas, según se describe en la sección Facturación de los Pagos en Cuotas (Válido para las Transacciones Nacionales en los Países Participantes Solamente), se puede presentar para un número de pagos en cuotas parcial o total o para un monto parcial o total de una transacción, dependiendo del código de motivo de mensaje de contracargo y del motivo de la presentación. La documentación para apoyar el monto de la presentación del caso debe haberse proporcionado durante el ciclo del contracargo correcto. Al tomar la decisión, MasterCard considerará el monto presentado.

5.3 Retiros o Aceptaciones

Un cliente que solicite retirar o aceptar el caso antes de que MasterCard emita un fallo es responsable del cargo por presentación y del cargo por el retiro.

Un cliente que solicita retirar o aceptar el caso antes de que MasterCard emita un fallo es responsable del cargo por presentación de USD 150 (EUR 150) y del cargo por retiro de USD 150 (EUR 150). MasterCard procesará los fondos del cargo por presentación y del cargo por retirar el caso a los clientes correspondientes como eventos de facturación por medio del Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard (MCBS). MasterCard generará los mensajes de Cobro de Cargos "On-Behalf" ["En Nombre de"]/1740 del Sistema de Manejo de Compensación Global (GCMS) utilizando el código de motivo de mensaje 7800 para debitar y acreditar el monto en disputa a los clientes correspondientes.

Además, el cliente que presenta el caso puede devolver todos los cargos progresivos inadecuados por manejo junto con la disputa como un mensaje de Cobro de Cargos/1740 con el código de función 700 y el código de motivo de mensaje 7603 en un plazo de 45 días después de la recepción del retiro del caso. En el texto de registro de datos, el cliente debe ingresar "Conforme a su aceptación del caso # XXXXX" (XXXXX = número de caso de MasterCard).

Un cliente que usa la aplicación de presentación de casos de MasterCom Pro y que desea retirar o aceptar el caso antes de que se emita un fallo debe retirar o aceptar el caso por medio de la aplicación de presentación de casos.

Un cliente que usa la aplicación de presentación de casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) que desea retirar o aceptar un caso antes de que se emita un fallo, debe presionar el botón "Retirar" o "Aceptar" dentro de la aplicación y aparecerá un formulario. En el mismo, escriba la información que desea agregar al caso y envíe el formulario por fax o correo electrónico al sitio central de presentación de casos del DRM. El cliente debe dar tiempo al procesamiento y el caso se actualizará para su verificación.

5.4 Proceso de Revisión de MasterCard

Cuando MasterCard recibe un caso de arbitraje para revisarlo, notificará a los clientes involucrados en el caso de arbitraje a través de las aplicaciones de Presentación de Casos Alojada o de MasterCom Pro (solo de lectura).

MasterCard debe recibir cualquier refutación o información adicional relativa al caso dentro del período de espera correspondiente de la presentación del caso. MasterCard no fallará sobre el caso hasta después de que el período de espera haya transcurrido, a menos que el cliente contra el cual se presentó el caso comunique a MasterCard que no quiere aceptar responsabilidad por el monto disputado. Un cliente que usa la aplicación de presentación de casos MasterCom Pro debe responder, si es necesario, en un plazo de 10 días usando la

² Los montos en EUR aplican a los casos dentro de Europa y entre países de Europa solamente.

³ Los montos en EUR aplican a los casos dentro de Europa y entre países de Europa solamente

aplicación de presentación de casos. Un cliente que tiene acceso a la aplicación de presentación de casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) debe enviar por fax o correo electrónico su respuesta usando el formulario impreso de la aplicación de casos, si es necesario, en un plazo de ocho días al sitio central del DRM para dar tiempo para procesar la respuesta. El formulario adecuado también debe incluir la documentación o información adicional necesaria para apoyar la respuesta.

MasterCard revisará entonces la documentación y decidirá si puede aceptar el caso para emitir un fallo. MasterCard rechazará un caso de arbitraje si el cliente que presenta el caso no cumplió con todos los requisitos de presentación, incluyendo los siguientes motivos:

- El caso tiene documentación insuficiente para permitir a MasterCard emitir un fallo sobre el caso y asignar responsabilidad por el monto en disputa.
- El cliente presentó el caso después del período adecuado de presentación de casos. Consulte Plazos Límite para obtener los detalles.
- La documentación suministrada no está en inglés o no está acompañada por una traducción al inglés.

NOTA:

Los clientes a quienes se les rechacen casos por cualquiera de los motivos anteriores estarán sujetos a un débito por el cargo de presentación de casos y a cualquier otro cargo aplicable.

Se permite al adquirente proporcionar nueva documentación al momento de presentar el caso a:

- Solucionar el nuevo motivo de contracargo con la presentación del caso de arbitraje. En ese momento, el emisor puede elegir aceptar la responsabilidad por el monto de la transacción y comunicarse con el departamento de Manejo de Resolución de Disputas con respecto a los cargos, o impugnar la nueva información, según sea necesario, dentro del proceso de la presentación del caso de arbitraje.
- Impugnar información suministrada por primera vez en el contracargo de arbitraje.

NOTA:

Un emisor que acepta un caso basado en información nueva puede solicitar un crédito de cualquier Cargo por Presentación del Caso. Una vez aceptado el caso, el emisor debe informar al personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard acerca de la aceptación por medio del envío de un mensaje de correo electrónico a dispute_resolution@mastercard.com con el número de caso y el motivo de la solicitud para acreditar los cargos.

Todos los clientes contra los cuales se han presentado casos deben revisar la documentación del caso inmediatamente para asegurarse de que toda la información sea correcta y esté completa. Si no es correcta ni está completa, el cliente debe notificar a MasterCard dentro del período de espera correspondiente de ocho ó 10 días. La ausencia de notificación por escrito o por medios electrónicos constituirá la aceptación por parte del cliente contra el cual se presentó el caso para continuar con el proceso del fallo del caso. Un emisor podrá responder a cualquier información nueva en cualquier momento hasta que se emita la resolución del caso.

Al emitir un fallo en un caso, MasterCard considerará los méritos técnicos del caso, el fondo del caso, los fallos en casos anteriores y las implicaciones para la marca MasterCard. A continuación se muestran dos ejemplos:

- El emisor inició el primer contracargo después de haberse vencido el plazo límite permitido para el código de motivo de mensaje. En este caso, el fallo no será a favor del emisor. Consulte 5.6.1 Ejemplo 1—Primer Contracargo Después del Tiempo Permitido para ver un ejemplo.
- El emisor presentó el contracargo con el código de motivo de mensaje erróneo. En este caso, el fallo no será a favor del emisor.

MasterCard emitirá un fallo y notificará a todas las partes usando las aplicaciones de Presentación de Casos de MasterCom tras concluir su investigación. Los clientes que tienen acceso a la aplicación de presentación de casos Alojada (solo de lectura) o de MasterCom Pro pueden revisar el fallo en línea.

5.5 Cargos y Recargos

Cuando MasterCard emite un fallo en un caso de arbitraje, impondrá un cargo administrativo de USD 250 (EUR 250) al cliente que se determine que es el responsable del caso.

El cargo administrativo es adicional al cargo por presentación del caso de USD 150 (EUR 150). El cargo administrativo no se impone si el caso se acepta o se retira antes de la emisión de un fallo. Todos los recargos correspondientes ocurrirán después de que se emita un fallo sobre el caso.

MasterCard impondrá un cargo técnico de USD 100 (EUR 100) por violación contra cualquier cliente que se descubra que ha estado violando las reglas de procesamiento de disputas. Las violaciones que resulten en cargos técnicos incluyen, entre otros, los siguientes ejemplos:

- Persistir con un contracargo no válido
- Enviar una segunda presentación inválida.
- Presentar un código indicador de documentación inválido.
- Procesar un ciclo de contracargo después del límite de tiempo.

NOTA:

Un fallo en un caso de arbitraje podría ser a favor de un cliente, pero todavía a ese cliente se le podría imponer un cargo técnico. Por ejemplo, si el cliente usó un código indicador de documentación inválido, se le podría imponer un cargo técnico.

MasterCard aplicará el cargo de presentación de casos, el cargo administrativo y cualquier cargo técnico al caso a través del MCBS como eventos de facturación.

Si MasterCard falla a favor del cliente que presenta el caso, MasterCard acreditará el monto disputado al cliente que presenta el caso y debitará el monto disputado al cliente contra el

⁴ Los montos en EUR aplican a los casos dentro de Europa y entre países de Europa solamente

cual se presenta el caso como mensajes de Cobro de Cargos/1740 "On-Behalf" ["En Nombre de"] del GCMS usando el código de motivo de mensaje 7800.

En la decisión de arbitraje, MasterCard puede determinar la responsabilidad de cualquier cargo por manejo progresivo inadecuado. MasterCard autorizará al cliente a devolver los cargos por manejo progresivo inapropiados procesados junto con la disputa como un mensaje de Cobro de Cargos/1740 con el código de función 700 y el código de motivo de mensaje 7603. El cliente debe procesar el Mensaje de Cobro de Cargos/1740 dentro de un plazo de 45 días a partir de la fecha del fallo e ingresarlo en el texto de registro de datos del mensaje de Cobro de Cargos, "Conforme a la decisión favorable del caso #XXXXX" (XXXXX = número de caso de MasterCard).

Los fondos procedentes de recargos impuestos bajo el procedimiento anterior se agregan a los fondos generales de MasterCard.

5.6 Ejemplos de Casos de Arbitraje (Solamente para las Transacciones del Sistema de Mensaje Dual de MasterCard)

Los ejemplos de esta sección pueden ayudar a emisores y adquirentes a decidir si deben proceder al arbitraje para resolver una disputa.

5.6.1 Ejemplo 1—Primer Contracargo Después del Tiempo Permitido

El siguiente es un ejemplo de un Primer Contracargo que sobrepasó el tiempo permitido.

1. El 1 de enero, un emisor recibe un registro de transacción para asentarlos en una de las cuentas de sus tarjetahabientes. Al revisar la cuenta, el emisor determina que el número de cuenta estaba listado en el Warning Bulletin al momento de la transacción.
2. El 18 de abril el emisor presenta un contracargo usando el código de motivo de mensaje 4808—Contracargo Relacionado con la Autorización. El 27 de abril, el adquirente envía una segunda presentación informando al emisor que su contracargo se presentó después del plazo límite permitido.
3. Posteriormente, el emisor inicia un contracargo de arbitraje el 4 de mayo sosteniendo aún que el número de cuenta aparecía en el Warning Bulletin apropiado y que por consiguiente, el adquirente deberá aceptar la responsabilidad.
4. El 9 de junio, el adquirente presenta un caso de arbitraje a MasterCard buscando una resolución.
5. En este caso en particular, MasterCard emitiría una decisión a favor del adquirente ya que el emisor procesó el contracargo inicial después del plazo límite permitido. MasterCard también puede imponer al emisor recargos técnicos por procesar el contracargo después de vencido el límite de tiempo y por persistir con un contracargo de arbitraje inválido. Esta filosofía se aplica a todos los códigos de motivo de mensaje de contracargo.

5.6.2 Ejemplo 2—Documentación Progresiva para los Contracargos de "Disputas del Tarjetahabiente"

El ejemplo siguiente proporciona los prerrequisitos de los contracargos por disputa del tarjetahabiente.

1. El 20 de octubre de 2013, un emisor inicia un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente—Mercancía Defectuosa/No Concuerda con la Descripción, solamente con una carta del tarjetahabiente como documentación de apoyo del contracargo. En la carta, el tarjetahabiente declaró que solicitó que reemplazaran el radiador de su vehículo. El tarjetahabiente afirmó que el comercio debió instalar mal el radiador porque el vehículo seguía sobrecalentando. El tarjetahabiente también declaró que se comunicó con el comercio y le dio una oportunidad de corregir el problema, pero el comercio se rehusó a otorgarle un crédito o a ayudar al tarjetahabiente. En la carta del tarjetahabiente se estableció que el tarjetahabiente intentó devolver la pieza del auto.
2. El adquirente envió una segunda presentación con una refutación del comercio. El comercio declaró que los problemas del tarjetahabiente no eran consecuencia de las piezas o servicios proporcionados por el mismo. El comercio afirmó que el vehículo del tarjetahabiente continuaba sobrecalentando debido a que el tarjetahabiente había rechazado la instalación de mangueras nuevas para el radiador como parte de la reparación. El comercio declaró que había una pérdida en una de las mangueras viejas que ocasionaba que el vehículo sobrecalentara. El comercio incluyó una copia de la factura original de la reparación con la refutación en la que figuraba que se había instalado un radiador nuevo pero que el tarjetahabiente había rechazado el reemplazo de las mangueras viejas del radiador.
3. El emisor continuó con su disputa con una carta progresiva del tarjetahabiente. El contracargo de arbitraje no incluía ninguna otra documentación relacionada con la refutación del comercio o que apoyara los alegatos del tarjetahabiente sobre la calidad de las reparaciones del comercio.
4. Eventualmente, el adquirente presenta un caso de arbitraje a MasterCard.

MasterCard fallará a favor del adquirente en este caso. MasterCard consideraría que el emisor es responsable de la transacción. El emisor también puede estar sujeto a multas técnicas adicionales por persistir con un contracargo de arbitraje inválido.

Se recomienda encarecidamente a los emisores obtener documentación del tarjetahabiente que apoye sus contracargos originales, ya que esta documentación se requerirá si el comercio proporciona documentación para resolver el contracargo. Los emisores solamente podrán continuar el proceso de disputa cuando la documentación del tarjetahabiente se contradiga con la documentación del comercio, o si se determina que la segunda presentación es inválida.

5.6.3 Ejemplo 3—Documentación de Segunda Presentación

Los adquirentes pueden disputar los méritos de la reclamación de un tarjetahabiente siempre que suministren la documentación de apoyo adecuada. No obstante, los adquirentes deben saber que los tarjetahabientes pueden disputar la documentación adicional suministrada.

El siguiente ejemplo aclara la posición de MasterCard con respecto a estas disputas en particular.

1. Un emisor inicia un contracargo por el código de motivo de mensaje 4831, Monto de la Transacción Difiere, y proporciona un mensaje de correo electrónico del tarjetahabiente como documentación de apoyo. En el mensaje de correo electrónico, el tarjetahabiente

declaró que el monto debitado de la tarjeta se había pagado previamente usando una tarjeta diferente.

2. Cuando el adquirente recibe el contracargo, envía una segunda presentación sin comunicarse con su comercio, en la que declara que en el primer contracargo no se incluyó la prueba de un pago alterno.
3. El emisor continuó su disputa sin documentación progresiva, declarando que el adquirente no solucionó el contracargo original.

La disputa evolucionó hasta un caso de arbitraje.

En este ejemplo, MasterCard emitiría una decisión a favor del emisor porque el primer contracargo fue válido. El adquirente no proporcionó una refutación del comercio que abordara la disputa del tarjetahabiente y justificara que el tarjetahabiente no había pagado previamente por la misma transacción de otra manera.

En respuesta a los contracargos, los adquirentes deben proporcionar las refutaciones del comercio y otra documentación de apoyo que aborde la disputa del tarjetahabiente y justifique que los montos debitados de la cuenta son correctos.

5.6.4 Ejemplo 4—Divulgación Incorrecta—4853—Disputa del Tarjetahabiente

1. Un emisor inició un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente. En una carta, el tarjetahabiente afirmó que había intentado devolver la mercancía a un comercio, pero que el comercio no estuvo dispuesto a aceptar la devolución. El tarjetahabiente declaró que nunca le dijeron en el punto de interacción que "todas las ventas eran definitivas" o que no se aceptarían devoluciones o créditos.
2. El adquirente envió una segunda presentación con una refutación del comercio en la que declaró que el comercio no quiso aceptar la devolución de la mercancía. La segunda presentación no tenía ninguna otra documentación.
3. El emisor continuó con la disputa como un contracargo de arbitraje sin documentación progresiva declarando que la segunda presentación era inválida.

En este ejemplo, MasterCard fallaría a favor del emisor, debido a que el comercio no proporcionó un documento firmado por el tarjetahabiente en el momento de la transacción en el que se acordaba una política de reembolso con su segunda presentación. Con las transacciones con fecha 18 de octubre de 2013 o posterior, los comercios que no desean aceptar las devoluciones o cancelaciones por arrepentimiento del comprador o que desean tener términos especiales, incluyendo (entre otros) cargos por volver a incluir el artículo en el inventario o créditos en la tienda, deben divulgar estos términos en el momento de la venta. Se debe informar al tarjetahabiente sobre la Política de Reembolso antes de completar la venta en el Punto de Interacción. Si no se informa sobre la Política de Reembolso, se exigirá que el comercio acepte los bienes que se devuelven y que emita un crédito de MasterCard. Encontrará los detalles sobre los términos y cómo divulgarlos en el Capítulo 3, Productos Devueltos y Servicios Cancelados del manual *Transaction Processing Rules*.

5.6.5 Ejemplo 5—Soluciones Adicionales para el Código de Motivo de Mensaje de Contracargo 4853—Disputa del Tarjetahabiente

El adquirente recibe un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente.

Para solucionar este contracargo, el adquirente intenta recuperar u obtener documentación que verifique que el tarjetahabiente recibió la mercancía.

Posteriormente, el cliente descubre que le es imposible localizar esta información debido a leyes de exportación, limitaciones geográficas, regulaciones de envío o motivos semejantes. Por consiguiente, el adquirente no puede iniciar una segunda presentación para solucionar el contracargo.

Los requisitos para una segunda presentación a un contracargo por bienes y servicios no recibidos son muy específicos. El reglamento establece, “solo si el adquirente puede proporcionar prueba de que el tarjetahabiente o una persona autorizada por el tarjetahabiente recibió la mercancía”. Sin embargo, en situaciones anteriores, MasterCard ha aceptado las dos soluciones o métodos adicionales siguientes como verificación:

- El comercio proporciona una renuncia de responsabilidad, firmada por el tarjetahabiente en el momento de la compra, que elimina la responsabilidad del comercio por mercancía no recibida. Esta renuncia de responsabilidad depende de la documentación de apoyo proporcionada por el comercio que verifica el embarque o envío de la mercancía.
- El comercio proporciona al tarjetahabiente la oportunidad de comprar un seguro para la mercancía. Dicho seguro estipularía normalmente que el tarjetahabiente debe iniciar la reclamación y limitaría la responsabilidad del comercio a proporcionar documentación que verifique el embarque o envío. Si el tarjetahabiente se rehusó a comprar el seguro, el comercio deberá obtener una exención de responsabilidad firmada por el tarjetahabiente.

En la opinión de MasterCard, estos dos escenarios proporcionarían una cantidad eficaz de protección a cualquier comercio que opere bajo las condiciones desfavorables mencionadas anteriormente.

5.6.6 Ejemplo 6—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente (Disponible para las Disputas por el Impuesto al Valor Agregado [IVA])

En respuesta a la carta de un tarjetahabiente, un emisor inicia un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente. El emisor proporciona una copia del comprobante de exportación como documentación para verificar la reclamación de crédito del tarjetahabiente.

Después de revisar el contracargo y la documentación de apoyo, el adquirente determina que el tarjetahabiente no presentó el comprobante de exportación a las autoridades de aduana adecuadas al salir del país. Por lo tanto, el tarjetahabiente no recibió el sello de la aduana requerido para que el comercio pudiera procesar el monto del crédito esperado al tarjetahabiente. Por lo tanto, el adquirente envía una segunda presentación al emisor debido a que el contracargo no era válido.

Los clientes deben volver a considerar que, desde el punto de vista del emisor, los comprobantes de exportación como el proporcionado en este ejemplo son inaceptables como

"avisos de crédito" a menos que las autoridades de aduana o de exportación del país en cuestión hayan autorizado y estampado el sello debidamente en el comprobante. En ausencia de esta información, el emisor no puede proporcionar un aviso de crédito válido y, por lo tanto, no deberá iniciar un contracargo de esta naturaleza.

5.6.7 Ejemplo 7—Código de Motivo de Mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente

Un emisor recibe una llamada de un tarjetahabiente declarando que no autorizó una transacción que aparece en el estado de cuenta.

Una revisión del mensaje de aprobación de la autorización para la transacción en disputa mostró que la transacción era una transacción cara a cara y que ocurrió en una terminal atendida por personal, donde los datos de la tarjeta se derivaron de forma electrónica. Se leyeron los datos de la pista de la tarjeta.

1. El emisor recibió la carta correspondiente del tarjetahabiente e inició un contracargo por el código de motivo de mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente.
2. El adquirente procesó una segunda presentación usando el código de motivo de mensaje 2713 (Contracargo Inválido) sin documentación ni ningún mensaje en el elemento de datos (DE) 72 (Registro de Datos).
3. El emisor procesó un contracargo de arbitraje en el que declaró que no se proporcionó un comprobante firmado como documentación de apoyo con la segunda presentación.

El adquirente presentó el caso a MasterCard para arbitraje.

En este caso, MasterCard fallaría a favor del adquirente debido a que el primer contracargo del emisor era inválido.

El código de motivo de mensaje 4837 (Sin Autorización del Tarjetahabiente) es inadecuado cuando la información de la autorización confirma que los datos se leyeron de la tarjeta en una terminal atendida por personal con la tarjeta y el tarjetahabiente presentes. Para las transacciones con chip de EMV fuera de línea, donde el elemento de datos (DE) 55 (Datos Relacionados con el Sistema de Tarjeta de Circuito Integrado [ICC]) está presente y confirma la presencia de la tarjeta, no se requiere la autorización de MasterCard. Cuando los datos de la cuenta se derivan de forma electrónica en una terminal atendida por personal y el emisor aprueba la solicitud de autorización, los primeros contracargos por el código de motivo de mensaje 4837 se considerarán inválidos. La "lectura de tarjeta" se define, con relación a este código de motivo de mensaje, como la captura de los datos de la cuenta por la terminal atendida por personal del comercio, incluyendo (entre otros) el Número de Cuenta Primario directamente de la banda magnética, Chip o chip sin contacto de la tarjeta o del dispositivo de pago.

5.6.8 Ejemplo 8—Se Permite Documentación Adicional en los Casos de Arbitraje

1. Un emisor inicia un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente con base en la afirmación del tarjetahabiente de que habían solicitado al comercio cancelar la compra y que no habían recibido los bienes.
2. El comercio brindó pruebas del envío con la segunda presentación con una prueba de la entrega sin firma.

3. El contracargo de arbitraje señaló que el tarjetahabiente aún no había recibido los bienes.
4. En la presentación del caso de arbitraje se proporcionó un correo electrónico en el cual se preguntó al tarjetahabiente si reconocía a la persona que había firmado por los bienes junto con la prueba firmada de la entrega. La respuesta del tarjetahabiente fue afirmativa, fue su hijo quien estaba en su casa cuando se entregó el paquete. Continuaron afirmando que el comercio sabía que continuarían de viaje hasta diciembre, por lo tanto no esperaban la entrega en octubre (o el cargo).
5. El emisor respondió a la presentación del caso afirmando que la documentación no se podía considerar fuera de los ciclos de contracargo aún cuando su tarjetahabiente admitía haber recibido los bienes.

Según las circunstancias descritas en este ejemplo, MasterCard emitiría una decisión a favor del adquiriente debido a que la información nueva sería considerada como que documentó que el contracargo de arbitraje del emisor era inadecuado y/o estaba solucionado.

5.6.9 Ejemplo 9—Extensión del Plazo Límite (Aplicable a las Disputas por el Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente)

El 5 de enero, el tarjetahabiente compró mercancía que debía enviarse a su domicilio. La factura del tarjetahabiente no muestra una fecha de entrega, pero el tarjetahabiente indica que la entrega se debía realizar dentro de los dos meses siguientes a la fecha de la transacción.

Después de dos meses, el tarjetahabiente se comunicó con el comercio acerca del envío. El comercio le dijo al tarjetahabiente que el pedido no estaba listo para su entrega, y después le pidió al tarjetahabiente que esperara dos meses más. El tarjetahabiente quería la mercancía y accedió a esperar.

Después de transcurridos los dos meses siguientes, el tarjetahabiente llamó nuevamente al comercio. El comercio le dijo al tarjetahabiente que pasarían al menos otros 30 días antes de que los bienes estuvieran listos para ser entregados. El tarjetahabiente decidió no esperar más y solicitó al comercio que le acreditara su cuenta. El comercio se rehusó a emitir el crédito.

El emisor procesó un contracargo por el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente, aunque no se había documentado una fecha de entrega específica y la carta del tarjetahabiente tenía una fecha de 127 días posterior a la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Posteriormente, el adquiriente presentó un caso de arbitraje alegando que el emisor había presentado el contracargo después del plazo límite permitido.

Bajo las circunstancias descritas en este ejemplo, MasterCard emitiría un fallo a favor del emisor. El tarjetahabiente estaba dispuesto a esperar el tiempo solicitado y no se le debe penalizar por querer recibir la mercancía concediéndole tiempo adicional al comercio para que entregara los bienes.

Los requisitos del código de motivo de mensaje 4853 establecen que no se puede procesar el contracargo hasta que no haya pasado la fecha de entrega especificada. Siempre que se procese el contracargo en un plazo de 120 días calendario a partir de la última fecha de entrega esperada, este contracargo se consideraría válido. Debido a que el tarjetahabiente esperó la entrega como le indicó el comercio, MasterCard consideraría la fecha que se dio verbalmente al tarjetahabiente como la fecha de entrega especificada.

El derecho del adquirente a procesar una segunda presentación refutando que el contracargo se procesó dentro del plazo límite requerido puede incluir, entre otros:

- Prueba de que el comercio entregó la mercancía o de que el comercio trató de entregar la mercancía y el tarjetahabiente rechazó la entrega.
- Documentación que establezca que el comercio no indicó que la mercancía se entregaría al tarjetahabiente dentro del supuesto plazo límite que se define en la carta del tarjetahabiente.

5.6.10 Ejemplo 10—Período de Contracargo Prorrateado para Servicios Interrumpidos

Este ejemplo describe una queja sobre un tarjetahabiente que pagó por un servicio pero recibió solo una parte del servicio prometido.

Un tarjetahabiente se suscribió a un club de ejercicios con una membresía de por vida. Después de transcurridos quince meses del contrato, el club de ejercicios cerró sin aviso. El tarjetahabiente se comunicó con su emisor y se quejó de haber pagado un servicio de por vida y de haber recibido solamente una porción del servicio prometido.

El emisor inició un contracargo usando el código de motivo de mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente por el monto total de la transacción. El adquirente inició una segunda presentación declarando que el monto del contracargo era excesivo. El emisor continuó contracargando por el monto total declarando que el comercio prometió servicios de por vida.

Tanto el emisor como el adquirente son responsables de calcular el monto adecuado elegible para la disputa, con base en la fórmula que se indica en la sección *Cómo Prorratear el Monto del Contracargo* y deben procesar un contracargo o segunda presentación solamente por el monto derivado de la fórmula.

Si la carta del tarjetahabiente o la refutación del comercio no proporcionan suficiente información para permitir al personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard prorratear el monto, MasterCard hará responsable al emisor si el tarjetahabiente recibió algún servicio del comercio. En las circunstancias descritas anteriormente, MasterCard prorrateará el monto del contracargo usando los detalles de la documentación de apoyo del contracargo (los detalles para prorratear se proporcionan a continuación). En base al resultado, MasterCard asignará la responsabilidad apropiada de la disputa al emisor y al adquirente.

El emisor asumirá todos los cargos relacionados con la presentación del caso de arbitraje porque el cliente ajustó indebidamente o no ajustó el contracargo de arbitraje.

Este paso requiere que el adquirente presente un caso de arbitraje para resolver la disputa. MasterCard asignará multas técnicas al emisor y al adquirente por no procesar el monto apropiado dentro de los ciclos de contracargo.

5.6.10.1 Cómo Prorratear el Monto de Contracargo

Los clientes deberán prorratear el monto del contracargo convirtiendo el período de un contrato de años a meses. Complete los siguientes pasos:

Procedimiento

1. Multiplique el número de años por 12 para determinar la longitud del contrato en meses.
2. Divida el monto de la transacción entre el número de meses que el contrato estará vigente. El resultado es el precio por mes.
3. Multiplique el número de meses de servicio que recibió el tarjetahabiente por el precio por mes. Este cálculo proporciona el monto de la transacción por el cual el emisor es responsable.
4. Reste el monto por el cual el tarjetahabiente es responsable del monto total de la transacción. Este paso dará como resultado el monto del contracargo prorrateado adecuado.

Qué hacer a continuación

Si no se especifica el período de los servicios (por ejemplo, un contrato de por vida), divida el monto de la transacción entre 18 meses, lo que representa el plazo límite máximo de contracargo. Este cálculo proporcionará al emisor el costo mensual del servicio. El emisor entonces llevará a cabo los pasos 3 y 4 para determinar el monto de contracargo.

Siguiendo este programa para prorratear el monto de contracargo, MasterCard procesará el contracargo por el monto apropiado.

5.6.11 Ejemplo 11—Validación del Certificado de la Transacción

En este ejemplo, al recibir la segunda presentación, el emisor determina que el certificado de la transacción presentado por el adquirente es inválido.

El adquirente presenta un certificado de transacción con chip y los datos relacionados para intentar solucionar un contracargo según se especifica en Contracargos del Sistema de Mensaje Dual. Sin embargo, al recibir la segunda presentación, el emisor determina que el certificado de la transacción presentado por el adquirente es inválido.

MasterCard arbitraría a favor del emisor si el emisor puede demostrar que el certificado de la transacción presentado por el adquirente no corresponde a lo calculado por el emisor con base en los datos relacionados. La documentación de apoyo del emisor debe presentarse en forma de un informe, firmado por el contacto principal del emisor y apoyando la reclamación del emisor de la discrepancia entre el certificado de la transacción calculado por el emisor y el certificado de la transacción presentado por el adquirente.

5.6.12 Ejemplo 12—Código de Motivo de Mensaje 4853—Disputa del Tarjetahabiente

Los ejemplos siguientes pueden ser útiles al momento de decidir si existe un derecho de contracargo válido bajo el código de motivo 4853. Estos ejemplos tienen el propósito de ser de utilidad como pautas solamente.

Bienes Enviados, Recibidos Quebrados o Inadecuados. Un tarjetahabiente pide flores por teléfono y solicita que sean entregadas el 14 de febrero, Día de los Enamorados. El comercio acepta la fecha de entrega, pero envía las flores el 15 de febrero. El tarjetahabiente se comunica con el comercio para solicitar un crédito y coordinar la devolución de las flores. El

comercio manifiesta que las flores fueron entregadas (aunque tarde) y no aceptará la devolución ni realizará reembolso alguno por la compra. En este caso, el emisor puede iniciar un contracargo por medio del uso del código de motivo 4853 debido a que el comercio convino en cumplir el pedido en una fecha específica (el 14 de febrero).

Un tarjetahabiente pide un juego de comedor (una mesa y seis sillas) y pide que se lo envíen, pero dos de las sillas llegaron dañadas. Suponiendo que el tarjetahabiente no pueda resolver el problema con el comercio, este ejemplo presenta dos posibles situaciones. Si el tarjetahabiente intenta devolver toda la mercancía, puede contracargarse la compra en su totalidad ya que el juego estaba incompleto. Como alternativa, el tarjetahabiente puede querer quedarse con la mesa y cuatro sillas y devolver las dos sillas dañadas. Si no se resuelve la disputa, solo se puede contracargar el precio de las dos sillas dañadas. Si se contracarga un monto parcial, consulte Monto del Primer Contracargo (DE 4 [Monto, Transacción]) para obtener los detalles del procesamiento.

Calidad. El tarjetahabiente va a un mecánico para que le reparen un vehículo. En la factura dice "reparación de transmisión". El tarjetahabiente recoge el vehículo en el comercio y el problema persiste. El tarjetahabiente se dirige de inmediato al comercio. El comercio indica que no hay nada malo con el vehículo y se rehúsa resolver la disputa del tarjetahabiente. Posteriormente, el tarjetahabiente lleva el vehículo a otro mecánico calificado y certificado que declara que el comercio reparó mal la transmisión.

Para contracargar por el código de motivo de mensaje 4853, el tarjetahabiente debe haber tratado de resolver la disputa con el comercio. El contracargo debe estar apoyado por una carta del tarjetahabiente con el detalle suficiente para permitir que todas las partes entiendan la naturaleza de la disputa. Además, en la carta del tarjetahabiente se debe especificar que el tarjetahabiente regresó al primer mecánico para intentar que reparara debidamente la transmisión y, si correspondiera, que intentó devolver algunas partes nuevas.

En respuesta al contracargo, en la refutación de la segunda presentación el comercio declara que la reparación se efectuó correctamente y que las partes instaladas en el vehículo no tenían fallas. El comercio declara que el tarjetahabiente recogió el vehículo y se retiró de su taller de reparación.

El emisor debe proporcionar la descripción de los bienes y servicios del comercio, así como también documentación experta corroborante con su contracargo de arbitraje si el comercio objeta la validez de los alegatos del tarjetahabiente en cuanto a la calidad de las reparaciones. Por ejemplo, si no se proporcionó con el primer contracargo, el emisor debe proporcionar la factura de reparación y una declaración de otro mecánico calificado y certificado que confirme que el comercio reparó mal la transmisión.

Falsa representación. El tarjetahabiente compró una impresora láser en una transacción cara a cara y recibe una factura del comercio que indica que la impresora es compatible con un sistema operativo en particular. Cuando el tarjetahabiente configura la impresora, la misma no es compatible. El tarjetahabiente intenta devolver la impresora al comercio y el comercio se rehúsa a reemplazarla o a aceptar su devolución. Luego, el tarjetahabiente se comunica con el fabricante de la impresora láser, quien confirma por escrito que la impresora láser no es compatible con la marca y modelo de la computadora que aparecen identificados en la factura. El contracargo debe estar apoyado por una carta del tarjetahabiente con el detalle

suficiente para permitir que todas las partes entiendan la naturaleza de la disputa. Si el comercio objeta la falsa representación, la declaración del fabricante de que la impresora no era compatible con el sistema operativo en particular serviría de documentación de apoyo para el contracargo de arbitraje por el código de motivo 4853.

Transacción que no es cara a cara. Un tarjetahabiente compró una computadora por teléfono. El comercio le dice al tarjetahabiente que la computadora tiene 4 gigabytes de memoria. Cuando llegó la computadora, en la factura se estableció que solo tenía 2 gigabytes de memoria. El tarjetahabiente se comunicó con el comercio y el mismo se rehusó a aceptar la devolución de la computadora o a tomar otra medida para resolver la disputa del tarjetahabiente. En este caso, la factura confirma la mala representación de las capacidades prometidas sobre la memoria de la computadora.

Servicios. Un tarjetahabiente contrata a un plomero para destapar un desagüe tapado. El comercio realiza el trabajo y le dice al tarjetahabiente que destapó el desagüe, pero una hora después de que el comercio se retira, el desagüe se obstruye nuevamente. El tarjetahabiente notifica al comercio, pero el mismo se rehúsa a regresar y arreglar el problema. Entonces el tarjetahabiente llama a otro plomero, quien destapa el desagüe y le entrega al tarjetahabiente una factura en donde indica que el primer comercio no realizó el trabajo de manera correcta. El emisor debería contracargar el monto total debido a que el comercio no proporcionó el servicio descrito al tarjetahabiente.

5.6.13 Ejemplo 13— Código de Motivo de Mensaje 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial

Un emisor recibió notificación de su tarjetahabiente reclamando que no reconoce una transacción con fecha del 1 de octubre que aparece en su estado de cuenta.

El emisor proporcionó detalles adicionales al tarjetahabiente sobre la compra usando el código comercial del comercio de la transacción y le solicitó al tarjetahabiente que se comunicara con el comercio para obtener más información. Después, el 31 de octubre, el tarjetahabiente escribió una carta al emisor donde indicaba que la transacción no fue autorizada. El 12 de noviembre, el emisor procesó un contracargo por el código de motivo de mensaje 4863—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial.

El adquirente proporcionó un documento sustituto de pedido por correo que muestra una "dirección de envío" con su segunda presentación para intentar proporcionar información adicional sobre la transacción. Como el tarjetahabiente reclamó que la transacción era fraudulenta, el emisor procesó un contracargo de arbitraje por el código de motivo de mensaje 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente. El emisor proporcionó la carta del tarjetahabiente con fecha 31 de octubre que indicaba que la transacción no fue autorizada. El adquirente presentó la disputa con MasterCard como un caso de arbitraje.

Bajo las circunstancias descritas en este ejemplo, MasterCard emitiría una decisión a favor del adquirente porque el primer contracargo fue inapropiado.

Una de las condiciones para procesar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4863 (Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial) es que el tarjetahabiente "no reconoce" la transacción en disputa. La documentación posterior proporcionada con el contracargo de arbitraje del emisor evidenció que en el momento en que se procesó el primer

contracargo, el emisor sabía que el tarjetahabiente había declarado que la transacción "no fue autorizada". Por lo tanto, el primer contracargo no cumplía con los requisitos del código de motivo de mensaje 4863. El personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard puede tener en cuenta la documentación contradictoria proporcionada posteriormente con el contracargo de arbitraje para determinar la validez del primer contracargo.

5.6.14 Conclusión

El Departamento de Arbitraje de MasterCard está consciente de las muchas variables encontradas en la revisión y resolución de disputas, tales como las descritas en los ejemplos de esta sección.

MasterCard proporciona estos ejemplos como pautas para ayudar a los clientes a determinar la validez de disputas potenciales para evitar presentar innecesariamente contracargos, segundas presentaciones y casos de arbitraje.

5.7 Disputas Nacionales Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Las siguientes secciones proporcionan información sobre las disputas dentro de Europa y entre países de Europa.

5.7.1 Definición

Una disputa nacional es un desacuerdo entre dos o más clientes que concierne a una transacción efectuada bajo una de las marcas dentro del país donde éstos están establecidos, que tratan exclusivamente de asuntos dentro del país, tales como, pero sin límite, la compensación o liquidación de transacciones hechas en moneda local.

5.7.2 Arbitraje

Si dos o más clientes son oponentes en una disputa nacional (según se definió antes), tendrán todos los recursos al arbitraje exclusivo de MasterCard, de acuerdo con una de las condiciones siguientes:

- Todos los clientes involucrados en la disputa nacional han designado expresamente a MasterCard como el árbitro.
- Todos los clientes involucrados en una disputa nacional han acordado regirse por la Normas concernientes al asunto de la disputa.
- Los clientes involucrados en una disputa nacional no tienen un convenio para regular su relación, no estipularon ya sea un procedimiento para la resolución de disputas, o reglas aplicables al asunto de la disputa en el acuerdo, o reglas que regulen su relación o no existe tal convenio o reglas y al menos un cliente solicita a MasterCard que actúe como mediador en la disputa. Se debe buscar una solución por medio de discusiones bilaterales entre los clientes involucrados antes de analizar dicha solicitud de arbitraje.

MasterCard mediará de conformidad con cualquier convenio entre las partes, pero cuando no exista dicho convenio o el mismo no menciona o no es claro en la opinión de MasterCard

Europe, MasterCard mediará de acuerdo a las Normas. Ambas partes deben regirse por la decisión de MasterCard.

5.7.3 Procedimiento de Arbitraje

El procedimiento de arbitraje definido para las disputas internacionales aplicará a las disputas nacionales.

5.8 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento

Un Cliente que es una parte nombrada en un caso de arbitraje o acatamiento puede presentar una solicitud por escrito (“aviso de apelación”) a MasterCard para investigar la decisión original de rechazar todas las reclamaciones. Si un Cliente presenta un aviso de apelación antes de la entrega de una decisión final, la apelación estará sujeta a desestimación. MasterCard no considerará un aviso de apelación que no cumpla con estas reglas o que sea inadecuada.

El Director de Integridad de las Franquicias de MasterCard revisará cada apelación que se presente adecuadamente. Cuando presenta una apelación, un Cliente puede proporcionar documentación que apoye la anulación de una decisión original. Sin embargo, no se considerará ningún hecho nuevo en una apelación a menos que, y solamente, si lo solicita el Director de Integridad de las Franquicias (o la persona designada por el mismo).

5.8.1 Plazos para Presentar una Apelación

El aviso de la apelación debe llevar un matasellos fechado no más de 45 días calendario después de la fecha de la decisión original de MasterCard de rechazar todas las reclamaciones.

5.8.2 Procedimiento de Presentación

El aviso de una apelación debe ser presentado y firmado por el contacto principal del Cliente, según se detalla en la Información del Miembro—Información del Miembro o de MasterCard—Cirrus/Maestro en MasterCard Connect™.

Cada caso debe enviarse según se indica a continuación:

MasterCard International, Incorporated

ATTN: Director de Integridad de las Franquicias

2000 Purchase Street

Purchase, NY 10577–2509

USA

Se debe enviar también una copia de la apelación a:

MasterCard International, Incorporated

Vicepresidente, Manejo de Resolución de Disputas

2200 MasterCard Boulevard

O'Fallon, MO 63368-7263

USA

5.8.3 Notificación a Otras Partes

Un Cliente debe enviar una copia del aviso de la apelación simultáneamente a todas las partes nombradas en la disputa. La entrega a la parte deberá ser de un modo al menos tan diligente como la forma utilizada para presentar el aviso de la apelación con MasterCard. Un Cliente debe presentar prueba del envío certificando la fecha y la forma del envío y los nombres de las personas a quienes se les entregó.

5.8.4 Cargo por Presentación

Después de presentar un aviso de apelación, un Cliente debe pagar a MasterCard todos los cargos requeridos. MasterCard impondrá un cargo no reembolsable de USD 500 (o de EUR 500 para las disputas dentro de Europa y entre países de Europa) por considerar y actuar sobre la solicitud de revisión de una apelación.

5.8.5 Resolución de la Apelación

Cuando un Cliente apela la decisión de un caso de arbitraje o de acatamiento, el Director de Integridad de las Franquicias puede llevar a cabo la medida que estime necesaria o apropiada o puede decidir no intervenir.

El Director de Integridad de las Franquicias puede delegar la autoridad de intervenir o no con respecto a cualquier asunto de apelación o tipo de apelación en particular. Si el Director de Integridad de las Franquicias o la persona designada por el mismo opta por realizar una investigación más exhaustiva del asunto, cada Cliente debe cooperar rápida y diligentemente. Si el Director de Integridad de las Franquicias o la persona designada por el mismo recomienda una medida para resolver el asunto, tal recomendación será definitiva y no estará sujeta a ningún apelación ni otras medidas.

Capítulo 6 Procedimientos de Acatamiento

Este capítulo proporciona los procedimientos que los clientes deben seguir para presentar un caso de acatamiento de mensaje dual e individual. También proporciona ejemplos para ilustrar varios casos de acatamiento.

Generalidades.....	297
6.1 Plazos Límite.....	299
6.1.1 Datos de Compensación Inexactos Que Restringen los Ciclos de Contracargo.....	300
6.1.1.1 Datos del UCAF Incorrectos.....	301
6.1.1.2 Identificación Incorrecta de un Comercio como que tiene Capacidad del MasterCard <i>SecureCode</i>	301
6.1.1.3 Datos de Contracargo Incorrectos.....	303
6.1.1.4 Cómo Presentar un Caso de Acatamiento de Bienes Falsificados.....	303
6.1.1.5 Documentación para un Caso de Acatamiento de Bienes Falsificados.....	303
6.1.2 Requisito de la Documentación Relacionada con Fraude.....	304
6.1.3 Contracargos Inválidos de Maestro.....	304
6.2 Cómo Procesar un Caso de Precatamiento.....	304
6.2.1 Cómo Presentar un Caso de Precatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	305
6.2.2 Cómo Presentar un Caso de Precatamiento Usando la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de lectura).....	305
6.3 Pago de un Caso de Precatamiento.....	306
6.3.1 Pago del Precatamiento Procesado Usando el Sistema de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o el Sitio Central del Manejo de Resolución de Disputas.....	306
6.4 Presentación de Casos de Acatamiento.....	307
6.4.1 Transacciones de Pago de MoneySend.....	307
6.4.2 Presentación de un Caso de Acatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro.....	308
6.4.3 Presentación de un Caso de Acatamiento por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura).....	308
6.5 Proceso de Revisión de MasterCard.....	309
6.6 Retiros o Aceptaciones.....	310
6.7 Cargos y Recargos.....	311
6.8 Apelaciones de Casos de Acatamiento.....	311
6.9 Política de Acatamiento de MasterCom.....	312
6.10 Ejemplos de Violaciones al Reglamento.....	312
6.10.1 No se pudieron Comparar las Firmas (Capítulo 3, Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	312

6.10.2 Comprobantes TID Múltiples y Pago Parcial (Capítulo 3, Transacciones Múltiples y Pago Parcial, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	313
6.10.3 Mercancía Devuelta, Ajustes, Créditos y Otros Términos Específicos de una Transacción (Capítulo 3, Productos Devueltos y Servicios Cancelados, <i>Transaction Processing Rules</i>).....	313
6.10.4 Obligación del Adquiriente de Proporcionar un Documento de Información sobre la Transacción (TID) (Guía de Contracargo—Sección 2.2).....	314
6.11 Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos.....	314
6.12 Prácticas Discriminatorias.....	315

Generalidades

El cliente puede presentar un caso de acatamiento cuando se cumplen todas las condiciones que se mencionan a continuación.

- El cliente ha violado, directa o indirectamente, cualquier parte del *Reglamento de MasterCard* o sus regulaciones operativas.
- Ningún código de motivo de contracargo subsanará la violación.
- Un cliente envió una carta de precatamiento al otro cliente al menos 30 días calendario antes de presentar el caso ante MasterCard para dar al cliente la oportunidad de rectificar la situación, y este esfuerzo no fue exitoso. El cliente debe enviar la correspondencia de precatamiento, citando la violación técnica específica, así como también documentando la pérdida financiera incurrida o potencial. La correspondencia de precatamiento se debe enviar usando la aplicación electrónica de presentación de casos de MasterCom Pro o el sitio central de presentación de casos del Manejo de Resolución de Disputas (Las excepciones a estas condiciones se muestran en el cuadro en la sección Plazos Límite).
- El cliente que presenta el caso puede documentar una pérdida financiera debido a la violación y no declarar simplemente la existencia de una violación como base para presentar el caso. En otras palabras, la pérdida se hubiera podido evitar si el otro cliente o afiliado hubiera cumplido con las reglas.
- El cliente presenta a MasterCard, dentro del plazo límite aplicable, el caso de acatamiento por el monto disputado correcto en la moneda de EE. UU. (USD), en Euros (EUR) para los casos dentro de Europa y entre países de Europa, en Libras Esterlinas (GBP) para los casos nacionales del Reino Unido y en Rublos (RUB) para los casos nacionales de Rusia con MasterCard dentro del plazo límite correspondiente.

Además de lo anterior:

La revisión diaria de las presentaciones de casos de precatamiento y acatamiento en la aplicación de Presentación de Casos de MasterCom es responsabilidad del cliente. El cliente debe verificar que sus presentaciones de casos se hayan ingresado correctamente y que los escalamientos de casos, al igual que todas las demás acciones de casos (por ejemplo: aceptaciones, retiros, refutaciones) se hayan procesado correctamente en la aplicación. El cliente debe revisar los casos presentados tanto por el ICA como en su contra.

Los errores u omisiones de la presentación de un caso se deben informar al sitio central del DRM tan pronto como sea posible (antes de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de presentación para los casos que faltan) o ingreso (para los problemas de precisión). Un caso que no se presenta correctamente no será revisado o el sitio Central del DRM no lo ingresará. El cliente puede volver a presentar el caso después de corregir el error si aún se encuentra dentro del plazo límite correspondiente para la presentación.

Un caso que incluye una transacción de Maestro o ATM presentada usando MasterCom Pro debe incluir un *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado correctamente.

En los casos en los que se requiera la documentación del tarjetahabiente, una carta firmada del tarjetahabiente o el *Expedited Billing Dispute Form—Precompliance/Compliance*

[Formulario de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación—Preacatamiento/ Acatamiento] (Formulario 1185) puede apoyar un caso de acatamiento. Este formulario no está disponible para los siguientes motivos de casos de acatamiento:

- Si no se proporciona un TID: *Guía de Contracargo*, sección 2.2—Obligación del Adquiriente de Proporcionar un Documento de Información sobre la Transacción (TID)
- Si no se comparan las firmas, *Transaction Processing Rules*, Capítulo 3—Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma

El emisor puede presentar un caso de acatamiento para las disputas del tarjetahabiente relacionadas con la parte de la provisión de efectivo de una provisión de efectivo nacional con o sin una transacción de compra efectuada en India o Sudáfrica.

Un emisor que no está ubicado en la región de EE. UU. puede presentar un caso de acatamiento cuando el monto de Sobrecargo a Nivel de Marca o de Sobrecargo a Nivel de Producto no se calculó adecuadamente, no se permitió, no se informó de manera apropiada en el POI o en el TID o no se reembolsó correctamente por un comercio ubicado en la región de EE. UU., Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de EE. UU.

Un emisor que se encuentra en la Región de EE. UU. puede presentar un caso de acatamiento cuando el monto de Sobrecargo a Nivel de Marca o de Sobrecargo a Nivel de Producto no se calculó adecuadamente, no se permitió, no se informó de manera apropiada en el POI o en el TID o no se reembolsó correctamente por un comercio ubicado en Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de EE. UU.

NOTA: Para obtener información sobre Cargos a nivel de Marca o Cargos a nivel de Producto, consulte la Regla 5.11.2, “Cargos a los Tarjetahabientes” en el Capítulo 15, “Reglas Adicionales del Territorio de EE. UU. y de la Región de EE. UU.”, del manual *Reglamento de MasterCard*.

Un emisor puede presentar un caso de acatamiento por una Transacción de Pago de MasterCard® MoneySend™ bajo las siguientes circunstancias:

- El tarjetahabiente que recibe no cobra los fondos dentro de 30 días calendario de la autorización.
- La cuenta del tarjetahabiente que recibe no es válida.
- El tarjetahabiente que recibe rehúsa aceptar los fondos, o
- El emisor identifica preocupaciones contra el lavado de dinero (AML) después de autorizar la Transacción de Pago de MoneySend.

Un emisor o adquiriente puede presentar un caso de acatamiento para recuperar fondos si la parte contra quien se presenta el caso se ha enriquecido de forma injusta en detrimento de la parte que presentó el caso. Por ejemplo:

- Un emisor puede presentar un caso de acatamiento por fondos no utilizados contra un adquiriente cuyo comercio desactivó un regalo o una tarjeta prepagada comprada de forma fraudulenta con una tarjeta de MasterCard.
- Un adquiriente puede presentar un caso de acatamiento contra un emisor cuando el adquiriente no efectúa una segunda presentación y el comercio procesó un reembolso para la misma transacción.

6.1 Plazos Límite

La tabla siguiente muestra los plazos límite para la presentación de casos de acatamiento según las diferentes categorías.

Descripción	Plazo Límite
La obligación del emisor de proporcionar la declaración jurada del fraude por escrito del tarjetahabiente cuando se requiera por motivos legales	Dentro de 90 días calendario de la fecha en la cual el comercio notificó al adquiriente o de que el adquiriente obtuvo conocimiento de que se requería la carta del tarjetahabiente por motivos legales.
Casos relacionados con transacciones cuya Fecha Hábil de la Ubicación Central se considera la fecha de violación	Dentro de un plazo de 180 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la transacción
Obligación del adquiriente de proporcionar el documento de información de la transacción (TID)	En un plazo de 180 días calendario a partir de la Fecha de Hábil de la Ubicación Central de la solicitud de recuperación electrónica
El cliente no cumple con el requisito de listar a un comercio en el sistema MATCH™ de MasterCard	En un plazo de 180 días calendario a partir de la fecha de la violación o, si es después de 180 días calendario, 45 días calendario a partir de la fecha en que la violación se detectó o se debería haber detectado Consulte el Capítulo 11 del manual <i>Reglas y Procedimientos de Seguridad</i> para obtener más información sobre el sistema MATCH™.
Devolución y presentación incorrectas de un mensaje de Cobro de Cargos/1740	En un plazo de 45 días calendario a partir de la nueva presentación final. No se requiere una carta de precatamiento.
Fallo de Revisión de Imágenes de MasterCom	En un plazo de 45 días calendario a partir de la fecha del fallo No se requiere una carta de precatamiento.
Violaciones tratadas inicialmente usando un código de motivo del mensaje en donde no se detectó la violación hasta después de transcurrido el plazo límite normal de acatamiento	Dentro de 45 días calendario de la fecha en que el emisor supo o debería haber sabido, que ningún código de motivo del mensaje corregiría la violación Se requiere una carta de precatamiento.

Descripción	Plazo Límite
<p>Con la excepción de la sección Identificación Incorrecta de un Comercio como que tiene Capacidad de MasterCard <i>SecureCode</i>, las violaciones de cualquier sección de Datos de Compensación Inexactos Que Restringen los Ciclos de Contracargo para los datos de compensación incorrectos que restringen un contracargo o segunda presentación</p>	<p>Para un emisor, el plazo límite establecido para los primeros contracargos bajo el código de motivo de mensaje aplicable o, si el contracargo del emisor se rechazó debido a datos de compensación incorrectos, lo que sea mayor</p> <ul style="list-style-type: none"> • El primer plazo límite de contracargo • 45 días calendario a partir de la fecha en que se rechazó el contracargo <p>Para un adquirente, 45 días calendario a partir de la fecha en que la segunda presentación fue rechazada.</p> <p>No se requiere una carta de precatamiento.</p>
<p>Casos que involucran una Transacción de Pago de MoneySend</p>	<p>Dentro de 45 días calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la autorización de la Transacción de Pago de MoneySend, en los casos en los cuales la cuenta del tarjetahabiente que recibe no es válida o en los casos en los cuales el emisor que recibe identifica problemas de AML después de la autorización, o • Después del período de 30 días en los cuales el tarjetahabiente no cobró los fondos, o • De la fecha en la cual el tarjetahabiente rehusó los fondos.
<p>Todos los demás casos</p>	<p>Dentro de 180 días calendario a partir de la violación</p>

6.1.1 Datos de Compensación Inexactos Que Restringen los Ciclos de Contracargo

Un emisor o adquirente puede presentar un caso de acatamiento cuando los datos de compensación presentados en el mensaje de Primera Presentación/1240 o en cualquier ciclo de contracargo posterior son inexactos, ocasionando que se rechace o no se procese un ciclo de contracargo válido (primer contracargo, segunda presentación o contracargo de arbitraje).

A efectos de este documento, “inexacto” significa que los datos no reflejan exactamente las condiciones que estaban presentes en el punto de interacción en el momento en que se efectuó la transacción o que no concuerdan con los datos proporcionados en la presentación original. El emisor o el adquirente debe documentar, a satisfacción de MasterCard, que el ciclo de contracargo hubiera sido válido si los datos de compensación hubieran sido exactos y que la presentación del caso no se basa exclusivamente en datos faltantes, inexactos o incorrectos. Como en cualquier presentación de un caso de acatamiento, un cliente no puede presentar un caso de acatamiento si existe un derecho de disputa y el ciclo de contracargo ha sido o podría ser procesado sin que se rechace.

Los requisitos de documentación para apoyar la presentación de un caso de acatamiento para las secciones de Datos del UCAF Incorrectos y la Identificación Incorrecta de un Comercio como habilitado con MasterCard *SecureCode* dependerán de los datos que ocasionan que se rechace el contracargo en el sistema de compensación de MasterCard. Para identificar la documentación requerida para la disputa, consulte las secciones siguientes.

6.1.1.1 Datos del UCAF Incorrectos

Esta sección se refiere solamente a los contracargos que califican para los códigos de motivo de mensaje.

- **4837**—Sin Autorización del Tarjetahabiente
- **4863**—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial
- **4849**—Actividad Sospechosa del Comercio (Datos del UCAF completo solamente)

La documentación para apoyar este caso de acatamiento debe incluir, sin limitación, lo siguiente:

- Una carta del emisor detallando el derecho de contracargo válido que existía y que muestra el rechazo del GCMS o la identificación de los elementos de datos que supuestamente se han procesado incorrectamente, restringiendo el uso del contracargo.
- Una carta del tarjetahabiente para apoyar el contracargo restringido, si corresponde.
- La fecha de autorización, el monto autorizado y el código de respuesta de la transacción asociados con esta presentación de acatamiento (los registros de autorización no se requieren en vista que solo las autorizaciones que se realizan dentro de la Red de MasterCard serán consideradas para este acatamiento).
- La Fecha Hábil de la Ubicación Central del mensaje de Primera Presentación/1240 para la transacción en disputa.

NOTA:

Todas las decisiones sobre los casos de acatamiento de la integridad de los datos de compensación son definitivas y no se pueden apelar al Secretario de la Corporación.

6.1.1.2 Identificación Incorrecta de un Comercio como que tiene Capacidad del MasterCard *SecureCode*

Esta sección se refiere solamente a los contracargos que califican para los códigos de motivo de mensaje.

- **4837**—Sin Autorización del Tarjetahabiente
- **4863**—Tarjetahabiente No Reconoce—Fraude Potencial

NOTA:

El plazo límite para presentar un caso de acatamiento bajo la sección 6.1.1.2 es de 180 días calendario de la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la transacción más antigua en el caso de acatamiento. Se requiere una carta de precatamiento.

Esta sección se refiere a las situaciones en las cuales un emisor proporciona documentación para apoyar su afirmación de que un comercio está identificado incorrectamente en los mensajes de autorización y en los registros de compensación como habilitado para MasterCard® *SecureCode*™ y, como resultado del error en la identificación, no se pudieron procesar los contracargos que, de otro modo, hubieran sido válidos para el código de motivo de mensaje 4837 ó 4863.

Como mínimo, la documentación para apoyar este caso de acatamiento debe incluir todo lo siguiente:

- Una carta del emisor detallando el derecho de contracargo válido que existía y que muestra el rechazo del GCMS o la identificación de los elementos de datos que supuestamente se han procesado incorrectamente, restringiendo el uso del contracargo.
- Una carta del tarjetahabiente para apoyar el contracargo restringido, si corresponde.
- La información suficiente para ubicar el mensaje de autorización relacionado con la presentación del acatamiento (Los registros de autorización no se requieren en vista que solo las autorizaciones que se realizan dentro de la Red de MasterCard serán consideradas para este acatamiento).
- La información suficiente para ubicar el mensaje de compensación relacionado con la presentación del acatamiento.

Además de la documentación mencionada, el emisor también debe presentar documentación que establezca claramente su reclamación de que el comercio no estaba usando tecnología de MasterCard *SecureCode* o no estaba inscrito adecuadamente en MasterCard *SecureCode*. La presentación del acatamiento que cita la supuesta violación no podrá basarse en una sola ocurrencia. La presentación del caso debe establecer un patrón, a satisfacción de MasterCard, mostrando que el comercio no estaba usando la tecnología MasterCard *SecureCode* o no estaba registrado adecuadamente con MasterCard *SecureCode* para todas sus transacciones durante el supuesto período. La documentación sugerida incluye (entre otros) uno o más de los siguientes:

- Ejemplos de pantalla de una transacción del MasterCard *SecureCode* originada por el emisor que verifique que el comercio no proporcionó una pantalla emergente del MasterCard *SecureCode* durante el pago
- Una carta u otra documentación del adquirente o comercio que confirme que el MasterCard *SecureCode* no se estaba utilizando
- Cualquier otra documentación que corrobore que el caso de acatamiento de que el comercio no tenía capacidad del MasterCard *SecureCode* en el momento de las múltiples transacciones en disputa

Al recibir la carta de precatamiento, el adquirente o el comercio deben poder

- Documentar que las transacciones con capacidad total de MasterCard *SecureCode* ocurrieron dentro del período de tiempo detallado por el emisor y que el comercio permanece con capacidad del MasterCard *SecureCode*, o
- Proporcionar documentación de un proveedor o proveedor del MasterCard *SecureCode* que verifique que el comercio tenía capacidad del MasterCard *SecureCode* durante el período de tiempo de las transacciones y que sigue teniendo capacidad del MasterCard *SecureCode*

6.1.1.3 Datos de Contracargo Incorrectos

Un adquirente puede presentar un caso de acatamiento cuando los datos incorrectos proporcionados en el mensaje de Primer Contracargo/1442 ocasionan que se rechace la segunda presentación del adquirente en el sistema de compensación de MasterCard.

El adquirente debe especificar los elementos de datos que ocasionan el rechazo y proporcionar los valores válidos según se presentaron en el mensaje de Primera Presentación/1240. El adquirente debe proporcionar también un recurso válido para el contracargo, según se estipula en el código de motivo de mensaje correspondiente en los Contracargos del Sistema de Mensaje Dual.

6.1.1.4 Cómo Presentar un Caso de Acatamiento de Bienes Falsificados

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento si cree que otro cliente ha violado cualquiera sección del Reglamento para la que no hay solución por medio de los ciclos de procesamiento del contracargo y si ha sufrido una pérdida financiera como resultado directo de esta violación a la regla.

Si surge dicha situación, el cliente debe presentar el caso al Departamento de Manejo de Resolución de Disputas dentro del plazo límite pertinente o aceptar la pérdida.

6.1.1.5 Documentación para un Caso de Acatamiento de Bienes Falsificados

La documentación del emisor debe incluir todo lo siguiente.

1. Los detalles sobre la naturaleza de la disputa, incluyendo una descripción de porqué el Tarjetahabiente cree que los bienes eran falsificados y una explicación de la disposición de los bienes del Tarjetahabiente. Ejemplos de la disposición de los bienes del Tarjetahabiente incluyen lo siguiente:
 - a. Los bienes están en posesión de una agencia gubernamental, como la aduana,
 - b. Los bienes están en posesión del tarjetahabiente
 - c. El tarjetahabiente descartó los bienes,
 - d. El tarjetahabiente devolvió los bienes al comercio.
2. Uno de los siguientes:
 - a. Documentación proporcionada por una persona que supuestamente es propietaria o por el representante autorizado del propietario de los derechos de propiedad intelectual de los bienes que se supone son falsificados (documentación la cual puede estar disponible desde el sitio Web) que justifica que los bienes comprados son falsificados; o
 - b. Documentación que justifique que una agencia gubernamental cerró el comercio que vendió los supuestos bienes falsificados por vender bienes falsificados que ahora el caso de acatamiento alega que son falsificados o;
 - c. Documentación de un experto de buena fe justificando que los bienes en disputa son falsificados, dicha documentación debe estar en el papel membretado del experto o ser validada por otra información que demuestre que la opinión expresada es de un experto.

Para responder con éxito a la presentación de casos de acatamiento de bienes falsificados, el adquirente debe proporcionar documentación de que los bienes no eran falsificados.

Si surge dicha situación, el cliente debe presentar el caso al Departamento de Manejo de Resolución de Disputas dentro del plazo límite pertinente o aceptar la pérdida.

6.1.2 Requisito de la Documentación Relacionada con Fraude

Un adquirente puede usar la carta de preacatamiento para solicitar que un emisor proporcione la declaración jurada de fraude por escrito del tarjetahabiente en respuesta a una solicitud judicial, investigación de las autoridades policíacas u otras medidas legales, o según lo requieran las leyes o regulaciones aplicables. Si el emisor no proporciona la documentación solicitada, el adquirente puede presentar un caso de acatamiento citando la violación a la sección 1.15, Documentación de Apoyo.

La documentación para apoyar este caso de acatamiento debe incluir evidencia (tales como una orden judicial o citación) o la certificación del adquirente del motivo legal por el cual se requiere el affidavit de fraude por escrito del Tarjetahabiente.

6.1.3 Contracargos Inválidos de Maestro

Un emisor no debe presentar un contracargo de una transacción de Maestro si:

- Con respecto a una transacción de ATM, el emisor actualmente está listado en el *Boletín de Seguridad Global* como no elegible para participar en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones de ATM de Maestro entre regiones.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos, para el código de motivo 70, 74, 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.

Un adquirente que recibe un contracargo de Maestro inválido de un emisor listado puede elegir presentar directamente un caso de acatamiento sin enviar una carta de preacatamiento al emisor, como una alternativa para volver a presentar el contracargo. No se permite al emisor seguir disputando ninguna de dichas nuevas presentaciones ni presentar directamente un caso de acatamiento.

6.2 Cómo Procesar un Caso de Preacatamiento

Los procedimientos para procesar un caso de preacatamiento se describen en las siguientes secciones.

Cada caso de preacatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como también la prueba de la pérdida financiera.

Usuarios de MasterCom Pro: Consulte la *MasterCom Pro Users Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos para las transacciones de mensaje individual y dual.

Usuarios Alojados de MasterCom: Consulte la *MasterCom Hosted Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos para las transacciones de mensaje individual y dual.

Cada caso de precatamiento de una Transacción de Pago de MoneySend™ presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar el caso de precatamiento.

6.2.1 Cómo Presentar un Caso de Precatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro

Los clientes deben tener acceso al sistema MasterCom y a la aplicación de presentación de casos de MasterCom Pro para procesar una partida de precatamiento electrónicamente. El cliente que presenta el caso deberá presentar el caso de precatamiento usando la aplicación de presentación de casos de MasterCom, disponible a través de MasterCard Connect.™.

El cliente que presenta el caso debe escanear toda la documentación pertinente para apoyar la violación del reglamento y la pérdida financiera resultante y deberá escribir cualquier comentario o información concerniente al caso en los campos del memorando en la pantalla. El sistema enviará el caso de precatamiento a MasterCard y al cliente contra el cual se presenta el caso. El cliente contra el cual se presenta el caso recibirá el caso en línea a través de la aplicación de presentación de casos.

En un plazo de 30 días, si el cliente contra el cual se presenta el caso usa el software de presentación de casos de MasterCom Pro, revisará la información de la transacción y los documentos relacionados y aceptará o rechazará (denegará) el caso de precatamiento en línea usando el software.

Si el cliente contra el cual se presenta el caso utiliza la aplicación de presentación de casos (solo lectura) Alojada de MasterCom, debe completar y enviar el formulario correspondiente, impreso desde la aplicación de presentación de casos ya sea para aceptar o rechazar (denegar) el caso. El formulario completado e impreso y la documentación de apoyo se deben enviar por fax o por correo electrónico al sitio central de DRM en un plazo de 25 días después de recibir el caso.

6.2.2 Cómo Presentar un Caso de Precatamiento Usando la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de lectura)

Los emisores y adquirentes que tienen acceso a la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) pueden ver casos en línea pero deben presentar un caso de precatamiento por medio del sitio central del Manejo de Resolución de Disputas (DRM).

El cliente debe presentar un caso presionando el botón "Crear Caso" y completando el formulario que aparece allí. Debe enviar por fax o correo electrónico el formulario completado y la documentación de apoyo del caso como un solo fax o archivo al sitio central de presentación de casos del Manejo de Resolución de Disputas (DRM). Cuando envíe el correo electrónico, proteja el archivo adjunto al correo electrónico con contraseña. Cuando el archivo está protegido con contraseña, el emisor debe proporcionar la contraseña del archivo en otro correo electrónico. La línea del asunto se utiliza para vincular los dos correos electrónicos. La fecha en que se recibió el fax o el correo electrónico se considerará la fecha de presentación del caso. Consulte la *MasterCom Hosted Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos.

El cliente que presenta el caso debe enviarlo por fax al 1-636-722-7215 o por correo electrónico protegido con contraseña a case_entry@mastercard.com e incluir lo siguiente:

- El *Dispute Resolution Case Filing Form* (Formulario 682) [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] debidamente completado, mencionando la violación a la regla y toda la documentación pertinente para apoyar la violación y la pérdida financiera resultante.

Tras recibir la presentación del caso, si está correctamente completada, MasterCard:

- Escaneará el caso de precatamiento a la aplicación de presentación de casos.
- Un emisor o adquiriente puede ver el caso en línea a través de la aplicación de presentación de casos de MasterCom.
- El cliente que presenta el caso es responsable de revisar la exactitud de todos los datos y debe notificar inmediatamente al sitio central de servicios de Manejo de Resolución de Disputas en caso de discrepancias. Se ingresará el caso usando la información en el formulario de presentación de casos. No se ingresará el caso ni se devolverá al cliente si la información está incompleta o es incorrecta. El cliente puede presentarlo nuevamente después de corregir el error si aún está dentro del plazo límite de presentación correspondiente. Los errores u omisiones de la presentación de un caso se deben informar al sitio central del DRM tan pronto como sea posible (antes de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de presentación para los casos que faltan) o ingreso (para los problemas de precisión).

En un plazo de 30 días, si el cliente contra el cual se presenta el caso usa la aplicación de presentación de casos de MasterCom Pro, el cliente contra el cual se presentó el caso revisará la información de la transacción y los documentos relacionados y aceptará o rechazará (denegará) la partida de precatamiento en línea usando la aplicación de presentación de casos. Si el cliente contra el cual se presenta el caso usa la aplicación de presentación de casos Alojada de MasterCom (solo de lectura), debe completar y enviar el formulario correspondiente impreso desde la aplicación de presentación de casos ya sea para aceptar o rechazar (denegar) el caso. El formulario completado impreso, así como los documentos de apoyo se deben enviar por fax o correo electrónico en un plazo de 25 días al sitio Central del DRM. El cliente debe dar tiempo para el procesamiento y el caso se actualizará para su verificación.

6.3 Pago de un Caso de Precatamiento

Los procedimientos para el pago de un caso de precatamiento se describen en las siguientes secciones.

6.3.1 Pago del Precatamiento Procesado Usando el Sistema de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o el Sitio Central del Manejo de Resolución de Disputas

MasterCard automáticamente transferirá los fondos de los casos de precatamiento aceptados presentados por medio del sistema de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o del sitio central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas (DRM).

Los clientes ya no deberán generar un mensaje de Cobro de Cargos/1740 del Sistema de Manejo de Compensación Global (GCMS), para intercambiar los débitos y créditos que surgen de las disputas del precatamiento aceptadas por el cliente que recibe.

MasterCard generará un mensaje de Cobro de Cargo "On-Behalf" ["En Nombre de"]/1740 del Sistema de Manejo de Compensación Global (GCMS) utilizando el código de motivo de mensaje 7800 para el monto en disputa para intercambiar los débitos y créditos de las disputas de precatamiento si la partida es aceptada por el cliente receptor. Cualquier otro cargo asociado con el caso será procesado utilizando el Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard (MCBS) como un evento de facturación.

6.4 Presentación de Casos de Acatamiento

Si la violación a la regla citada requiere un caso de precatamiento, y el caso de precatamiento no pudo resolver la disputa entre el que envía y el que recibe, o el caso de precatamiento de la Transacción de Pago de MoneySend no pudo resolver la disputa entre el que envía y el que recibe, el que envía puede escalar el caso de precatamiento al estado de caso de acatamiento.

Usuarios de MasterCom Pro: Consulte la *MasterCom Pro Users Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos para escalar un caso de precatamiento.

Usuarios Alojados de MasterCom: Consulte la *MasterCom Hosted Guide* disponible en MasterCard Connect para conocer los procedimientos de presentación de casos para escalar un caso de precatamiento.

Se permiten ciertas violaciones a las reglas para pasar por alto la etapa de precatamiento y se puede presentar directamente por quien envía. Consulte Plazos Límite para obtener los plazos límite aplicables.

NOTA:

Cada caso de acatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como también la prueba de la pérdida financiera.

6.4.1 Transacciones de Pago de MoneySend

El emisor puede presentar el caso de acatamiento no antes de dos días hábiles de la Ubicación Central y no más de 45 días calendario posteriores a la aprobación de la solicitud de autorización de la Transacción de Pago de MoneySend, si el emisor no recibe un registro de compensación dentro de un día hábil de la Ubicación Central posterior a la fecha de aprobación de la autorización. Un día hábil de la Ubicación Central es cualquier día en el cual el GCMS procesa los datos de compensación, según se describe en "Procesamiento y Entrega de Archivos de Compensación" en el Capítulo 2 del *Manual de Referencia del GCMS*.

La documentación del precatamiento debe incluir:

- La fecha de aprobación de la solicitud de autorización; y

- El monto de la transacción indicado en el mensaje de solicitud de autorización.

También se puede incluir un monto de hasta el cuatro por ciento del monto de la transacción, en la moneda común (dólares de EE. UU., Euro o Libra Esterlina), para compensar al emisor por los gastos del adelanto de fondos al tarjetahabiente.

Si el caso de precatamiento está en la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom y el cliente contra el cual se presenta el caso utiliza la Aplicación de Presentación de Casos de MasterCom Pro, el cliente contra el cual se presenta el caso debe aceptar o rechazar el caso de precatamiento dentro de los 10 días calendario posteriores a la aplicación.

Si el cliente contra el cual se presenta el caso utiliza la Aplicación de Presentación de Casos (solo de lectura) Alojada de MasterCom, el cliente debe completar y enviar el formulario correspondiente impreso desde la aplicación de presentación de casos ya sea para aceptar o rechazar (denegar) el caso. El formulario completado impreso al igual que los documentos de apoyo se deben enviar por fax o por correo electrónico en un plazo de 10 días al sitio Central del DRM. El cliente debe dar tiempo para el procesamiento y se actualizará el caso para su verificación.

6.4.2 Presentación de un Caso de Acatamiento Usando la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom Pro

Los clientes deben tener acceso al sistema MasterCom y a la aplicación de presentación de casos para presentar los casos electrónicamente. El cliente que presenta el caso deberá presentar el caso de acatamiento usando la aplicación de presentación de casos disponible a través de MasterCard Connect™.

Después de que el caso de precatamiento haya sido rechazado por el cliente contra el cual se presenta el caso o, si después de 30 días el sistema rechazó automáticamente la partida, el cliente que presenta el caso puede presentar la partida como un caso de acatamiento seleccionando **Escalate [Escalar]** en la pantalla de presentación de casos. El sistema enviará el caso de acatamiento a MasterCard y al cliente contra el cual se presenta el caso para su revisión por medio de la aplicación de presentación de casos.

6.4.3 Presentación de un Caso de Acatamiento por medio de la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (Solo de Lectura)

Los emisores y adquirentes que tienen acceso a la Aplicación de Presentación de Casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) pueden escalar un caso de precatamiento presentado anteriormente, o cuando corresponda, presentar directamente un caso de acatamiento usando el Sitio Central del DRM.

Después de que el caso de precatamiento haya sido rechazado por el cliente contra el cual se presenta el caso o, si después de 30 días la Aplicación de Presentación de Casos rechazó automáticamente la partida como un caso de acatamiento (consulte 7.1 Plazos Límite).

Para presentar directamente un caso de acatamiento por medio de la ubicación central del DRM, el cliente que presenta el caso debe enviarlo por fax al 1-636-722-7215 o por correo electrónico protegido con contraseña a case_entry@mastercard.com. La fecha del fax o del correo electrónico se considerará la fecha de presentación. La documentación incluirá:

- Un *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) completado correctamente
- Una descripción narrativa de la disputa, indicando la secuencia de eventos en orden cronológico
- Cualquier documentación de apoyo necesaria para presentar el caso

Al recibir el fax o correo electrónico, MasterCard:

- Escaneará la presentación del caso en la aplicación de presentación de casos.
- Notificará sobre la presentación del caso a quien presenta el caso y contra quien se presenta a través de las aplicaciones de presentación de casos.
- El cliente que presenta el caso es responsable de revisar la exactitud de todos los datos y debe notificar inmediatamente al sitio central de servicios de Manejo de Resolución de Disputas en caso de discrepancias.

Ver Plazos Límites.

6.5 Proceso de Revisión de MasterCard

Cuando MasterCard recibe un caso de acatamiento, notificará a los clientes involucrados en el caso.

Los clientes recibirán la notificación a través de la aplicación de Presentación de Casos de MasterCom.

MasterCard debe recibir cualquier refutación o información adicional relativa al caso dentro del período de espera aplicable de la presentación del caso. MasterCard no fallará sobre el caso hasta después de que el período de espera haya transcurrido, a menos que el cliente contra el cual se presentó el caso comunique a MasterCard que no quiere aceptar responsabilidad por el monto disputado. Un cliente que usa la aplicación de presentación de casos electrónica de MasterCom Pro debe responder, si es necesario, en un plazo de 10 días calendario usando la aplicación de presentación de casos. Un cliente que tiene acceso a la aplicación de presentación de casos Alojada de MasterCom (solo de lectura) debe enviar por fax o correo electrónico su respuesta, si es necesario. El cliente debe completar y enviar el formulario correspondiente impreso desde la aplicación de presentación de casos ya sea para aceptar o rechazar (denegar) el caso. El formulario impreso completado y la documentación de apoyo se deben enviar por fax o por correo electrónico en un plazo de ocho días al sitio Central del DRM. El cliente debe dar el tiempo para el procesamiento y el caso se actualizará para su verificación.

MasterCard revisará entonces la documentación y decidirá si puede aceptar el caso para emitir un fallo. MasterCard rechazará un caso de acatamiento si el cliente que presenta el caso no siguió todos los requisitos de presentación, incluyendo los siguientes motivos:

- El caso tiene documentación insuficiente para permitir a MasterCard emitir un fallo.
- El cliente no hizo ningún esfuerzo de precatamiento de forma oportuna. El cliente presentó el caso después del período adecuado de presentación de casos (Consulte Plazos Límite para obtener los detalles).

- La documentación suministrada no está en inglés o no está acompañada por una traducción al inglés.
- El cliente presentó el caso incorrectamente. Esto incluye, entre otras cosas, presentar un caso en contra del cliente incorrecto, presentarlo por un monto incorrecto o presentar un caso con múltiples contracargos no relacionados. Por ejemplo, tarjetahabientes, comercios o códigos de motivo de mensaje diferentes.

NOTA:

Los casos rechazados por cualquiera de los motivos anteriores quedarán sujetos a un débito de US\$150 por cargos por presentación y a todos los demás cargos aplicables.

Si MasterCard acepta revisar un caso, dará a cada parte la oportunidad de presentar cualquier documentación que crea que es adecuada para tomar en consideración.

El cliente debe enviar a MasterCard toda la documentación adicional, incluyendo el número de caso asignado al caso dentro del plazo límite aplicable.

Todos los clientes contra los cuales se han presentado casos deben revisar la documentación inmediatamente para asegurarse de que toda la información sea correcta y esté completa. La ausencia de notificación por escrito o por vía electrónica de lo contrario, constituirá aceptación por el cliente contra el cual se presenta el caso para continuar con el proceso de fallo.

MasterCard emitirá un fallo y notificará a todas las partes tras concluir su investigación. Los clientes que tengan acceso a la aplicación de presentación de casos Alojada o de MasterCom Pro pueden revisar el fallo en línea.

Consulte Cargos y Recargos para obtener información sobre el cobro o pago de cargos.

6.6 Retiros o Aceptaciones

Un cliente que solicita retirar o aceptar el caso antes de que MasterCard emita un fallo puede ser considerado responsable del cargo por presentación.

MasterCard procesará los fondos del cargo por presentación del caso y del cargo por retirar el caso de acatamiento a los clientes correspondientes como eventos de facturación por medio del MCBS. MasterCard generará los mensajes de Cobro de Cargos "On-Behalf" ["En Nombre de"]/1740 del GCMS utilizando el código de motivo de mensaje 7800 para debitar y acreditar el monto en disputa a los clientes correspondientes.

Un cliente que usa la aplicación de presentación de casos que desea retirar o aceptar el caso antes de emitir un fallo debe retirar o aceptar el caso usando la aplicación de presentación de casos. Un cliente que tenga acceso a la aplicación de presentación de casos Alojada de MasterCom y desea retirar o aceptar un caso antes de emitir un fallo, debe imprimir y completar el formulario correspondiente desde la aplicación. Debe enviar por fax o correo electrónico la aceptación o solicitud de retiro al sitio central del DRM.

NOTA:

MasterCard puede imponer recargos técnicos correspondientes y cualquier cargo aplicable contra cualquier cliente involucrado en la presentación de un caso de acatamiento, aunque se retire el caso.

6.7 Cargos y Recargos

Cuando MasterCard emite un fallo en un caso de acatamiento, notificará a todas las partes.

Cuando MasterCard emite un fallo en un caso de acatamiento, notificará a todas las partes e impondrá un cargo administrativo de USD 250 (EUR 250) al cliente que se considere responsable del caso. El cliente que pierde el caso también es responsable del cargo de presentación de USD 150 (EUR 150).

MasterCard aplicará el cargo de presentación de casos, el cargo administrativo y cualquier multa o cargo técnico correspondiente al caso a través del MCBS como eventos de facturación.

Si MasterCard falla a favor del cliente que presenta el caso, MasterCard acreditará el monto disputado al cliente que presenta el caso y debitará el monto disputado al cliente contra el cual se presenta el caso como mensajes de Cobro de Cargos/1740 "On-Behalf" ["En Nombre de"] del GCMS usando el código de motivo de mensaje 7800.

Consulte la *MasterCom Pro User Guide* o la *MasterCom Hosted Guide* para obtener información sobre los cargos relacionados con el procesamiento de presentación de casos de MasterCom.

6.8 Apelaciones de Casos de Acatamiento

Consulte Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento para conocer los requisitos y procedimientos estándar.

NOTA:

Los fallos de acatamiento son definitivos y obligatorios para los casos en que la integridad de los datos de los elementos de datos del mensaje de Solicitud de Autorización/0100 constituye la base para la presentación de un caso. Los clientes no pueden apelar dichas decisiones al Secretario Corporativo.

⁵ Los montos en EUR aplican a los casos dentro de Europa y entre países de Europa solamente.

6.9 Política de Acatamiento de MasterCom

Los procedimientos de acatamiento de MasterCard aplican a todas las transacciones de Revisión de Imágenes de MasterCom. El cliente debe seguir estos procedimientos para presentar un caso de acatamiento relacionado con un fallo de Revisión de Imágenes de MasterCom.

- Antes de presentar un caso de acatamiento, el cliente debe presentar primero evidencia de que tuvo o tendrá lugar una pérdida financiera como resultado del fallo de Revisión de Imágenes de MasterCom. El cliente no puede citar el fallo de Revisión de Imágenes de MasterCom por sí mismo como el único motivo para considerar el proceso de acatamiento.
- El cliente debe presentar cualquier caso relacionado con un fallo o una disputa de Revisión de Imágenes de MasterCom en un plazo de 45 días calendario a partir de la fecha del fallo.
- Si el caso se presenta mediante el sitio central del DRM, éste debe estar firmado por el contacto principal, el contacto de acatamiento o la persona firmante autorizada designada por el contacto principal.
- Un cliente que tenga acceso a la aplicación de presentación de casos deberá presentar el caso y la documentación de apoyo mediante la aplicación de presentación de casos. Un cliente que no tenga acceso a la aplicación de presentación de casos puede presentar el caso y la documentación de apoyo a la central de servicios de Presentación de Casos del DRM al 1-636-722-7215.

Los clientes deberán dirigir cualquier pregunta o comentario sobre la Revisión de Imágenes de MasterCom o rechazos excesivos al departamento de Apoyo al Cliente de MasterCom.

6.10 Ejemplos de Violaciones al Reglamento

En esta sección se explica brevemente los requisitos de las presentaciones de acatamiento para violaciones específicas al reglamento de MasterCard.

6.10.1 No se pudieron Comparar las Firmas (Capítulo 3, Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma, *Transaction Processing Rules*)

Antes de presentar un caso de acatamiento citando una violación del Capítulo 3, Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma, *Reglas de Procesamiento de las Transacciones*, se deben cumplir todos los criterios a continuación y se deben proporcionar con el caso todos los documentos siguientes.

- El emisor debe haber sido notificado de que la tarjeta estaba extraviada o robada. (El cliente debe proporcionar una copia de una declaración jurada o carta del tarjetahabiente para apoyar la pérdida del emisor).
- El emisor debe haber recuperado las tarjetas notificadas como extraviadas o robadas. Si se ha emitido más de una tarjeta a la cuenta, el emisor debe haber recuperado todas las tarjetas. Si solo se emitió una tarjeta, el emisor debe declarar eso en la documentación de apoyo. No tienen que recuperarse y presentarse todas las tarjetas si tienen un carácter

exclusivo de identificación grabado al relieve en la tarjeta en cuestión y se imprimió en el comprobante.

- El cliente debe incluir copias legibles del frente y del dorso de las tarjetas y copias legibles del comprobante o comprobantes en cuestión como parte de la documentación del caso.
- El panel de firma de la tarjeta debe estar intacto sin ninguna indicación de que se ha tratado de alterarlo.
- La firma en el comprobante y la firma en la tarjeta no parecen coincidir. Por ejemplo, la firma no coincidiría si el panel de firma está firmado "Jan H. Hanley" y el comprobante de venta está firmado "Bob Hanley" o "F. Hanley." La firma sería aceptable si se firmara "Jan H. Hanley," "J.H. Hanley," o "Jan Hanley." Además, la firma sería aceptable si un título, como por ejemplo, Sr., Sra. o Dr. falta o se incluye.
- No se puede presentar ninguna violación citando el Capítulo 3, Verificación del Tarjetahabiente de MasterCard—Requisitos del PIN y de la Firma, *Reglas de Procesamiento de las Transacciones*, por ninguna transacción en la cual un número de identificación personal (PIN) se ha presentado en el mensaje de autorización o validado fuera de línea por una tarjeta de circuito integrado (ICC).

6.10.2 Comprobantes TID Múltiples y Pago Parcial (Capítulo 3, Transacciones Múltiples y Pago Parcial, *Transaction Processing Rules*)

Los casos relacionados con estos tipos de violaciones deberán incluir evidencia suficiente para establecer que el comercio pasó por alto el procedimiento de autorización o de procesamiento apropiado en el punto de interacción.

Por ejemplo, el cliente deberá incluir lo siguiente:

- Registros de autorización y copias de comprobantes TID que muestren con claridad que el comercio no autorizó la transacción en forma apropiada.
- Prueba de que el comercio dividió en múltiples transacciones el costo de bienes o servicios que debería haber aparecido en un solo TID.

El caso también deberá incluir prueba de que el cliente incurrió en una pérdida financiera debido a este procedimiento inadecuado.

6.10.3 Mercancía Devuelta, Ajustes, Créditos y Otros Términos Específicos de una Transacción (Capítulo 3, Productos Devueltos y Servicios Cancelados, *Transaction Processing Rules*)

Estas reglas incluyen la divulgación apropiada de la política de devolución de un comercio y cualesquiera términos especiales para la transacción (tales como, los cargos por entrega demorada, venta final, crédito en la tienda, pedido especial y los cargos por volver a incluir la mercancía en el inventario).

Cuando no existe un derecho de contracargo, los casos relacionados con estos tipos de violaciones deberán incluir toda la documentación relacionada para apoyar la disputa. Por ejemplo, los casos en los que está involucrado un crédito que no se está procesando deberán incluir, además de cualquier otra documentación pertinente, una carta del tarjetahabiente en donde explique que él o ella devolvió los bienes o canceló los servicios, pero el comercio no

procesó un crédito adecuadamente según el reglamento y como resultado, hubo una pérdida financiera.

6.10.4 Obligación del Adquiriente de Proporcionar un Documento de Información sobre la Transacción (TID) (Guía de Contracargo—Sección 2.2)

La documentación debe incluir información sobre la solicitud de recuperación, otra documentación pertinente y suficiente documentación para probar que ocurrió una pérdida financiera debido a que el adquiriente no proporcionó el TID.

Por ejemplo:

- El emisor proporcionó una solicitud judicial por el TID para apoyar el cobro de una deuda.
- El emisor proporcionó una copia de la ley nacional (y una traducción si se necesita) requiriendo que el emisor proporcione una copia del recibo de la transacción al tarjetahabiente cuando se solicite, con la carta del tarjetahabiente que contiene la solicitud.

6.11 Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento cuando falta uno o más de los elementos de datos obligatorios en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.

Además, el cliente puede presentar un caso si cualquiera de los elementos de datos obligatorios u opcionales suministrados en el mensaje de autorización son inválidos o inexactos y, como resultado, el emisor incurrió en una pérdida financiera.

El emisor debe probar, a satisfacción de MasterCard, que no hubiera sufrido la pérdida financiera si los datos de autorización obligatorios hubieran estado presentes y hubieran sido válidos y exactos, y que la presentación del caso no se basó exclusivamente en datos faltantes, inválidos o inexactos.

Como en cualquier presentación de un caso de acatamiento, un cliente no puede presentar un caso de acatamiento si hay disponible una solución de contracargo.

El emisor debe incluir, entre otras, la siguiente documentación:

- Los datos de autorización específicos que se afirma faltan, son inválidos o inexactos
- Documentación para confirmar que los datos de autorización, según se recibieron, exponían falsamente la naturaleza de la transacción
- Justificación de por qué los datos de autorización faltantes, inválidos o inexactos dieron como resultado que se autorizara la transacción, y por qué no se hubiera autorizado la transacción si se hubieran recibido datos completos, válidos y exactos.

NOTA:

Los fallos de acatamiento son finales y obligatorios para los casos de integridad de los datos de autorización y el cliente no puede apelar dichos fallos al Secretario Corporativo.

6.12 Prácticas Discriminatorias

Los ejemplos a continuación constituyen algunas de las violaciones que se clasifican como Prácticas Discriminatorias.

5.8.4 —Identificación Adicional del Tarjetahabiente	Cuando un comercio pide información adicional de un tarjetahabiente que no es necesaria para completar la transacción (como el nombre, dirección, teléfono, o identificación adicional).
5.11.2 —Cargos a los Tarjetahabientes	Recargos (Por ejemplo, el comercio agrega un cargo al precio de compra cuando se usa una tarjeta MasterCard para pagar).
5.11.3 —Se Prohíbe un Monto Mínimo/Máximo de Transacción	Mínimos y máximos de transacción (Por ejemplo, el comercio declara que no aceptará una tarjeta MasterCard para el pago de un monto que sea menor o mayor de un monto dado).

Apéndice A Contracargos—Transacciones de ATM de MasterCard Europa (MasterCard, Maestro y Cirrus)

*Este apéndice contiene las reglas y los procedimientos para procesar las transacciones de excepción de la terminal de la sucursal basada en el PIN y las transacciones de MasterCard, Maestro y Cirrus dentro de Europa, entre países de Europa y entre regiones. **La información contenida en este apéndice es usada solamente por los emisores y adquirentes de la región de Europa.***

Generalidades.....	319
A.1 Compensación.....	319
A.2 Ciclos de Procesamiento.....	319
A.2.1 Ciclo de Procesamiento para las Transacciones de ATM.....	319
A.2.2 Presentación.....	320
A.2.2.1 Reversiones.....	320
A.2.3 Contracargos y Segundas Presentaciones.....	321
A.2.3.1 Contracargos.....	321
A.2.3.2 Segunda Presentación.....	322
A.2.3.3 Cargo por Administración de Disputa Dentro de Europa (ATM).....	323
A.2.4 Transacciones con Chip.....	323
A.3 Códigos de Motivo de Mensaje.....	324
A.3.1 Código de Motivo de Mensaje 4804—Procesamiento Múltiple.....	325
A.3.1.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4804.....	325
A.3.1.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación.....	325
A.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808—Transacción No Autorizada.....	325
A.3.2.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4808.....	325
A.3.2.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	325
A.3.2.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente.....	326
A.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4809—Transacción No Conciliada.....	327
A.3.3.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4809.....	327
A.3.3.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente.....	327
A.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4811—Transacción Ineficaz.....	327
A.3.4.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4811.....	327
A.3.4.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente.....	327
A.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4834—Procesamiento Duplicado de la Transacción.....	328
A.3.5.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834.....	328
A.3.5.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	328
A.3.5.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente.....	328

A.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4842—Presentación Tardía.....	330
A.3.6.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4842.....	330
A.3.6.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	331
A.3.6.3 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor.....	331
A.3.6.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	331
A.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846—Errores de Moneda.....	332
A.3.7.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4846.....	332
A.3.7.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	332
A.3.7.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	333
A.3.7.4 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	333
A.3.7.5 Uso Correcto de las Nuevas Presentaciones.....	334
A.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4859—Disputa de ATM.....	334
A.3.8.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4859.....	334
A.3.8.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	334
A.3.8.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	334
A.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4870—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	337
A.3.9.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870.....	337
A.3.9.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870.....	339
A.3.9.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	339
A.3.9.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	340
A.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4880—Presentación Tardía.....	342
A.3.10.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa o Entre Países de Europa.....	342
A.3.10.2 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor.....	342
A.3.10.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	342
A.4 Liquidación de Disputas.....	343
A.4.1 Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje.....	343
A.4.2 Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento.....	343
A.4.2.1 Ejemplo de un Caso de Acatamiento por Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos.....	344
A.4.3 Plazos Límite Para Presentar un Caso.....	345
A.4.4 Procedimientos de Presentación de Casos de Arbitraje.....	345
A.4.5 Procedimientos de la Presentación de Acatamiento.....	345
A.4.5.1 Procedimientos de Presentación Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	345
A.4.5.2 Procedimientos de la Presentación de Acatamiento Entre Regiones.....	346
A.4.5.3 Procedimiento de Revisión de Acatamiento.....	346
A.4.5.4 No Aceptación de un Caso.....	347
A.4.5.5 Retiro de un Caso.....	347
A.4.5.6 Cargos de Acatamiento.....	347

A.4.6 Apelaciones de Caso de Acatamiento..... 348

Generalidades

Este apéndice contiene las reglas y los procedimientos para procesar las transacciones de excepción de la terminal de la sucursal basada en el PIN y las transacciones de ATM de MasterCard, Maestro y Cirrus dentro de Europa y entre regiones.

A.1 Compensación

Todos los clientes de MasterCard Europa que tienen licencias de MasterCard, Maestro y Cirrus (participantes) deben usar y acatar el formato del Mensaje de Producto Integrado (IPM) y apoyar el ciclo de compensación completo.

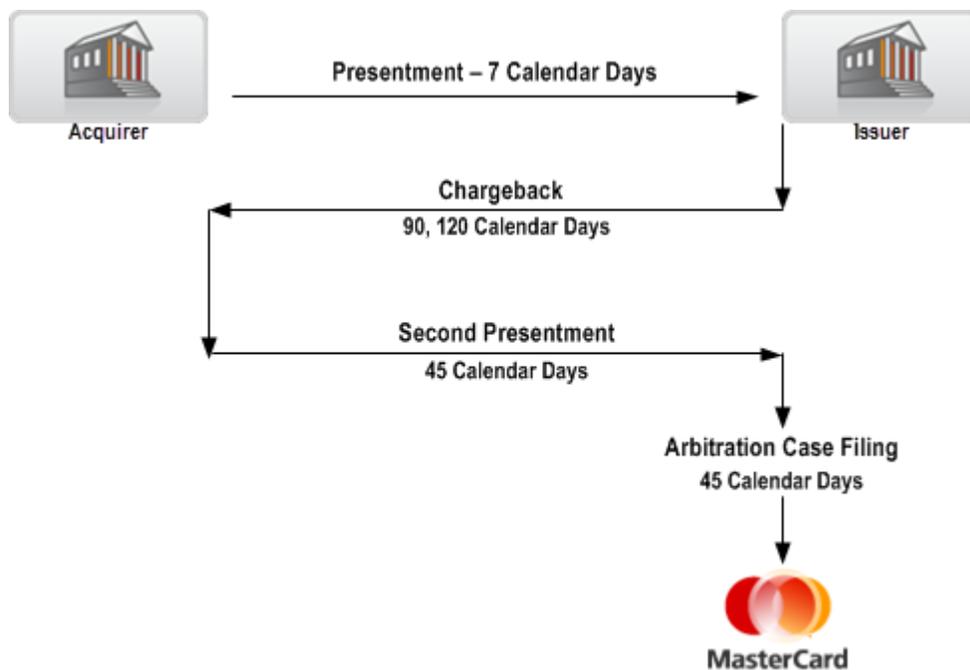
A.2 Ciclos de Procesamiento

Las siguientes secciones contienen información sobre los Ciclos de Procesamiento.

A.2.1 Ciclo de Procesamiento para las Transacciones de ATM

Esta imagen presenta el ciclo de procesamiento de Excepción para las transacciones de ATM

Ciclo de Procesamiento de Excepción para las Transacciones de ATM



Ciclo de Procesamiento	Plazo Límite
Presentación	El adquirente debe enviar la presentación dentro de siete días calendario de la fecha de la transacción.
Contracargo	Un contracargo de una transacción de ATM de Maestro por el código de motivo 4870 (Cambio de Responsabilidad del Chip) se debe presentar dentro de 90 días calendario a partir de la fecha de liquidación o de la fecha de procesamiento en la ubicación central de la transacción en disputa. Todos los demás contracargos se deben presentar dentro de 120 días calendario.
Segunda Presentación	El adquirente debe enviar la segunda presentación dentro de los 45 días calendario de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del contracargo.
Caso de Arbitraje	El emisor debe presentar el Caso de Arbitraje a MasterCard dentro de los 45 días calendario siguientes a la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la segunda presentación.

A.2.2 Presentación

Una transacción que tiene lugar en un ATM o una terminal dentro de la sucursal basada en PIN se presenta electrónicamente al emisor mediante el Sistema de Manejo de Compensación Global (GCMS).

Las transacciones entre regiones efectuadas fuera de Europa con tarjetas europeas serán presentadas a los emisores de Europa por el Sistema de Mensaje Individual de MasterCard mediante el GCMS en USD.

El adquirente deberá crear la presentación de compensación tan pronto como sea posible y enviarla dentro de los siete días calendario de la fecha de la transacción. Las transacciones que no se presenten dentro de este plazo límite pueden estar sujetas a contracargos bajo los códigos de motivo de mensaje 4842 (Presentación Tardía), 4880 (Presentación Tardía) para las transacciones de ATM de Maestro ó 4811 (Transacciones Ineficaces).

Se le cobrará un cargo al adquirente por todas las transacciones presentadas entre 46 días calendario y un año de la fecha de la transacción, que será transferido completamente al emisor.

A.2.2.1 Reversiones

Siempre que un adquirente identifica una transacción parcialmente completada o una transacción que no se ha completado o un error en la presentación de la transacción, debe procesar una reversión cubierta por una Reversión del Mensaje Financiero.

Esta puede ser una reversión por el monto de la transacción de la presentación (reversión total) o por un monto parcial (reversión parcial). Este procedimiento se debe usar cuando se recibe una reversión total o parcial en el flujo de la autorización después de la presentación de la transacción. No existe un plazo límite para que el adquirente emita una reversión.

La presentación debe ser por el monto total de la transacción original, en la moneda de la transacción original y solo la puede alterar una reversión total o parcial:

- **Una reversión total:** Si se hace una reversión total a una transacción previamente autorizada (por ejemplo, solicitud y respuesta de autorización válidas y se reciben los mensajes de solicitud y respuesta de reversión correspondientes) dentro del mismo ciclo de compensación, la transacción no deberá aparecer en el archivo de compensación.
- **Una reversión parcial:** Si se hace una reversión parcial a una transacción autorizada anteriormente (por ejemplo, solicitud y respuesta de autorización válidas y se reciben los mensajes de solicitud y respuesta de reversión correspondientes) dentro del mismo ciclo de compensación, la transacción debe aparecer en el archivo de compensación con el monto de la transacción corregido.

A.2.3 Contracargos y Segundas Presentaciones

Las siguientes secciones proporcionan información sobre los contracargos y las segundas presentaciones.

A.2.3.1 Contracargos

Se puede iniciar un contracargo si el emisor determina que la transacción se presentó en violación a las Reglas y el motivo específico está disponible.

Consulte los Código de Motivo de Mensaje. Un adquirente debe aceptar la responsabilidad resultante a menos que pueda cumplir con las condiciones para una segunda presentación.

El emisor debe transmitir electrónicamente al adquirente, todos los contracargos que procese utilizando el GCMS, usando el mensaje de contracargo definido en el manual *Formatos de Compensación de IPM*.

El emisor debe enviar el contracargo en un plazo de 90 ó 120 días calendario a partir de la Fecha Hábil en la Ubicación Central para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa y de la fecha de liquidación del conmutador para las transacciones entre regiones.

No hay disposiciones para liquidar cualquier pérdida/ganancia que resulte de las diferencias de la tasa de cambio o de los costos de financiamiento.

Todos los códigos de motivo de mensaje en este apéndice están permitidos para las transacciones realizadas en los ATM y en las terminales en la sucursal basadas en PIN con tecnología de banda magnética o de chip a menos que se indique de otro modo.

A.2.3.1.1 Documentación de Apoyo para un Contracargo

No se requiere documentación de apoyo cuando se presenta un contracargo, a menos que se establezca de otro modo bajo el código de motivo de mensaje específico. Sin embargo, los emisores deberán poder justificar cualquier contracargo iniciado.

Cuando se requiere una carta del tarjetahabiente, el emisor debe proporcionar un mensaje electrónico o una declaración firmada por el tarjetahabiente autorizado explicando el motivo de la disputa. Se debe presentar la documentación de apoyo, completada en inglés, o acompañada de una traducción al inglés, en un plazo de 10 días a partir de la fecha de procesamiento del contracargo por medio de MasterCom. Para las disputas entre dos clientes

que comparten un idioma común, es suficiente que se traduzca la documentación al inglés en la etapa de arbitraje.

A.2.3.2 Segunda Presentación

El adquirente puede procesar una segunda presentación si aplica cualquiera de los siguientes.

- Se puede proporcionar información adicional para solucionar el defecto original que llevó al contracargo.
- Se cree que el contracargo es inválido.

El adquirente debe procesar la segunda presentación electrónicamente al emisor usando el mensaje de segunda presentación según se define en el manual *Formatos de Compensación de IPM*.

Las segundas presentaciones se deben presentar en un plazo de 45 días calendario posteriores a la Fecha Hábil de la Ubicación Central del contracargo para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa y de la fecha de liquidación del contracargo para las transacciones entre regiones.

La segunda presentación no podrá efectuarse por un monto mayor que el del contracargo del emisor, pero sí por el mismo monto o por uno menor.

No hay disposiciones para liquidar cualquier pérdida/ganancia que resulte de las diferencias de la tasa de cambio o de los costos de financiamiento.

El DE 72 (Registro de Datos) de la segunda presentación debe contener el nombre, teléfono y número de fax del contacto para las segundas presentaciones para todos los códigos de motivo de mensaje de ATM entre regiones.

Los requisitos que se deben cumplir antes de que un adquirente pueda hacer una segunda presentación de una transacción y la documentación de apoyo que se requiere se proporcionan bajo cada código de motivo de mensaje.

Para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa, pueden aplicar otros códigos de motivo de mensaje generales de segunda presentación, como:

- 2713—Contracargo Inválido
- 2702—Después del Límite de Tiempo del Contracargo
- 2011—Crédito Emitido Previamente

Consulte el Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240 (Códigos de función 205 ó 282) para obtener más códigos de motivo de mensaje.

Los documentos de apoyo, en inglés o acompañados por una traducción al inglés, deben presentarse en el momento que se procese la segunda presentación.

Se debe proporcionar toda la documentación de apoyo mediante MasterCom.

Consulte la sección Resolución de Disputas para conocer los procedimientos de arbitraje.

A.2.3.3 Cargo por Administración de Disputa Dentro de Europa (ATM)

Para las transacciones dentro de Europa, MasterCard generará de forma automática un Cargo por Administración de Disputa (DAF) para cada contracargo y segunda presentación mediante el Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard.

Los cargos se acreditarán a quien envía y se debitarán de quien recibe del ciclo de contracargo respectivo de la siguiente manera:

- Primero contracargo: Se acredita al emisor 15 EUR y se debita al adquirente 15 EUR.
- Segunda presentación: Se acredita al adquirente 30 EUR (15 EUR netos) y se debita al emisor 30 EUR (15 EUR netos).

En el caso de que se presente un caso de arbitraje o de prearbitraje después de la segunda presentación, se permitirá al emisor cobrar 45 EUR del adquirente (30 EUR netos) si el emisor resulta favorecido, en un plazo de 45 días de la decisión del fallo o de la aceptación por parte del adquirente. El emisor favorecido puede cobrar este cargo usando un mensaje de cobro de cargos misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener la "Identificación del caso de 6 dígitos—cobro del DAF".

El DAF no aplica cuando la transacción está codificada con el MCC 5499, 5735, 5815, 5816, 7311 ó 7399.

En el caso de que el cargo se debite indebidamente, por ejemplo, el adquirente cobra el DAF con una segunda presentación después de procesar un crédito al tarjetahabiente, la parte afectada puede cobrar el monto total del cargo debitado indebidamente usando el mensaje de cobro de cargos misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. Este mensaje de cobro de cargos se deberá enviar en un plazo de 45 días después de que se envió el mensaje de la disputa que derivó en el DAF de forma indebida. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener el "número de referencia del contracargo de 10 dígitos—cobro del DAF".

A.2.4 Transacciones con Chip

La producción del criptograma de una transacción y de los elementos de datos relacionados para cada transacción con chip introduce nueva información, que puede ayudar a determinar las circunstancias reales de una transacción y así ayuda a determinar las responsabilidades del emisor y del adquirente.

Se deben proporcionar los criptogramas a los emisores en la presentación original o se deben poner a disposición de los emisores si se necesitan para consultas subsiguientes.

Sin embargo, el criptograma en sí no constituye una garantía de pago al adquirente. La falta del criptograma o un criptograma inválido no proporciona un derecho automático de contracargo al emisor.

DE 55 debe estar presente en el mensaje de Primera Presentación/1240. Si el adquirente no proporciona los datos correctos en el DE 55 del mensaje de Primera Presentación/1240, el emisor puede cobrar un cargo por manejo de EUR 25.

A.3 Códigos de Motivo de Mensaje

Los códigos de motivo de mensaje siguientes están permitidos para las transacciones realizadas en los ATM y en las terminales en la sucursal basadas en PIN con tecnología de banda magnética o de chip a menos que se indique de otro modo.

Código de Motivo	Descripción	Sección
4808	Transacción No Autorizada	A.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808—Transacción No Autorizada
4834	Procesamiento Duplicado de la Transacción	A.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4834—Procesamiento Duplicado de la Transacción
4842	Presentación Tardía (MasterCard y Cirrus solamente)	A.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4842—Presentación Tardía
4846	Errores de Moneda	A.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846—Errores de Moneda
4859	Disputa de ATM	A.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4859—Disputa de ATM
4870	Cambio de Responsabilidad del Chip	A.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4870—Cambio de Responsabilidad del Chip
4880	Presentación Tardía (Maestro solamente)	A.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4880—Presentación Tardía

Además de los motivos de contracargo mencionados, MasterCard puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje para contracargar automáticamente las transacciones entre regiones.

Reason Code [Código de Motivo]	Descripción	Sección
4804	Procesamiento Múltiple	A.3.1 Código de Motivo de Mensaje 4804—Procesamiento Múltiple
4809	Transacción no conciliada	A.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4809—Transacción No Conciliada

⁶ No disponible para las transacciones de ATM entre regiones.

Reason Code [Código de Motivo]	Descripción	Sección
4811	Transacción Ineficaz	A.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4811— Transacción Ineficaz

A.3.1 Código de Motivo de Mensaje 4804—Procesamiento Múltiple

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4804.

A.3.1.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4804

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa si la presentación anterior ya se había cotejado con el archivo pendiente.

A.3.1.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación

No se permiten segundas presentaciones. El adquirente puede rectificar los detalles de la transacción y presentar una nueva primera presentación correcta.

A.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808—Transacción No Autorizada

El emisor debe tratar de aceptar la transacción antes de ejercer este derecho de contracargo.

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4808.

A.3.2.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4808

El emisor recibe una queja del tarjetahabiente o ha determinado que la transacción dentro de Europa presentada no ha sido autorizada apropiadamente.

Uno de los siguientes:

- El emisor o su agente no recibieron una solicitud de autorización.
- El emisor o su agente rechazaron la solicitud de autorización.
- El monto procesado es mayor que el monto autorizado.

Este código de motivo de mensaje se puede usar en una transacción de chip, si no ha sido autorizada en línea por el emisor.

Garantía de Pago Vencida—El emisor también puede usar este código de motivo de mensaje si la transacción se presentó más de siete días calendario después de la fecha de aprobación de la transacción y el emisor ha cerrado la cuenta en forma permanente antes de presentar el contracargo.

A.3.2.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La condición a continuación representa una opción válida que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4808.

Plazo Límite	120 días
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Se deberá contracargar el monto total, excepto cuando el monto procesado es mayor que el autorizado. En este caso, se puede contracargar la diferencia entre los dos montos.

A.3.2.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4808.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Garantía de Pago Vencida

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • La transacción se presentó dentro de los siete días calendario de la fecha de aprobación de la autorización previa o autorización, y la autorización previa o autorización no fue revertida; o • El emisor no ha cerrado la cuenta en forma permanente.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PREAUTH MMDDYY [AUT. PREVIA MMDDAA] o AUTH MMDDYY [AUT. MMDDAA] o ACCOUNT NOT CLOSED [CUENTA NO CERRADA]
Notas	Si la autorización de la transacción fue identificada como una autorización previa, utilice AUTORIZACION PREVIA . Si la autorización de la transacción no se identificó como autorización previa, use AUTORIZACION . Reemplace MMDDAA con la fecha de aprobación de la transacción en disputa.

Transacción Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción Autorizada
---	---------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que se aprobó la transacción.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MMDDAA/NNNNNN
Notas	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción. Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4809—Transacción No Conciliada

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4809.

A.3.3.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4809

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones, entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa en la siguiente situación.

MasterCard no pudo conciliar la presentación de compensación con los detalles de la autorización de una transacción y ha determinado que hay discrepancia entre la referencia de la solicitud de autorización y la presentación de compensación.

A.3.3.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

No se permiten segundas presentaciones. El adquirente puede rectificar los detalles de la transacción y presentar una nueva primera presentación correcta.

A.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4811—Transacción Ineficaz

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4811.

A.3.4.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4811

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa presentada después de 120 días calendario posteriores a la fecha de la transacción.

A.3.4.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

No se permiten segundas presentaciones bajo este código de motivo.

A.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4834—Procesamiento Duplicado de la Transacción

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4834.

A.3.5.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834

El emisor o el tarjetahabiente determinan que una transacción ha sido presentada en forma duplicada. Una transacción se considera duplicada si la identificación de la terminal, el monto de la transacción, la fecha y la hora de la transacción son iguales.

A.3.5.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo por el código de motivo de mensaje 4834.

Plazo Límite	120 días
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	FIRST REF NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [PRIMERA REF NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]
Notas	Reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la primera transacción.

Transacciones Entre Regiones

Plazo Límite	120 días
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El emisor debe contracargar ambas transacciones.

A.3.5.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4834.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Transacción Autorizada (Para las Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa Solamente)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción Autorizada
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que ambas transacciones son válidas y que se autorizaron mediante el PIN.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PIN MMDDYY NNNNNN, PIN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN, PIN MMDDAA NNNNNN]
Notas	<p>Aplica a las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa solamente</p> <p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor autorizó la transacción.</p> <p>Reemplazar NNNNNN con el código de aprobación de la autorización de ambas transacciones.</p>

Crédito Emitido Anteriormente (Para las Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa Solamente)

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que se procesó el crédito.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Credit MMDDYY ARD NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [Crédito MMDDAA ARD NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]
Notas	<p>Aplica a las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa solamente</p> <p>Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en la cual el emisor envió el crédito o la reversión y opcionalmente reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con el ARD.</p>

Contracargo Solucionado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que ambas transacciones eran válidas.
Documentos de Apoyo	Documentación que indica dos transacciones separadas.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Para las transacciones entre regiones en las cuales no se menciona ningún ARD en el Registro de Datos del contracargo, el adquirente debe proporcionar la documentación que apoya cada transacción que fue contracargada.

Registro de Datos Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2704 Texto del Registro de Datos Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El contracargo es inválido porque el emisor no proporcionó el ARD original en el DE 72.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Aplica a las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa solamente

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4842—Presentación Tardía

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4842.

A.3.6.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4842

Este código de motivo de mensaje se usa cuando una transacción dentro de Europa y entre países de Europa se presentó más de siete días calendario posteriores a la fecha de la transacción y la cuenta está cerrada de forma permanente.

El Código de Motivo 4842 aplica solamente a las transacciones de Cirrus y MasterCard. Para las transacciones de Maestro, consulte A.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4880—Presentación Tardía (Maestro).

A.3.6.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor debe hacer un intento de buena fe de cobrar el monto de la transacción del tarjetahabiente antes de ejercer este derecho de contracargo.

A.3.6.3 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor no puede presentar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4842 si la cuenta está al día.

A.3.6.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4842.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2003 Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede demostrar que el contracargo era inválido o puede probar que la fecha de la transacción no era más de siete días calendario anteriores a la fecha de procesamiento central de la presentación.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MMDDAA
Notas	Reemplazar MMDDYY con la fecha de la transacción correcta

La Cuenta No Está Cerrada Permanentemente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar que la cuenta no está cerrada permanentemente.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	MMDDAA

Notas	Reemplazar MMDDYY con la fecha de la autorización y el código obtenido después de la fecha del contracargo.
--------------	--

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846—Errores de Moneda

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4846.

A.3.7.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4846

Este código de motivo se puede usar solamente para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa cuando la conversión de moneda en el Punto de interacción (POI) se aplicó en las siguientes circunstancias:

- El tarjetahabiente declara que no se le dio la oportunidad de elegir la moneda deseada en la cual se completó la transacción o que no está de acuerdo con la moneda de la transacción; o
- Se llevó a cabo la conversión de moneda en el POI a una moneda que no es la moneda de facturación del tarjetahabiente; o
- Se llevó a cabo la conversión de moneda en el POI cuando se dispensó efectivo en la moneda de facturación del tarjetahabiente.

A.3.7.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4846.

Conversión de Moneda en el POI—Moneda del Tarjetahabiente Incorrecta

Plazo Límite	120 Días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Para documentar la moneda y el monto facturado al tarjetahabiente proporcione uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El estado de cuenta facturado al tarjetahabiente, o• El registro interno de la transacción del emisor
DE 72 (Registro de Datos)	INCORRECT CARDHOLDER CURRENCY [MONEDA DEL TARJETAHABIENTE INCORRECTA]

Notas	<p>Para los siguientes tipos de disputas que involucran la conversión de moneda en el POI:</p> <ul style="list-style-type: none">• La transacción se convirtió a una moneda que no es la moneda de facturación del tarjetahabiente, o• La moneda de facturación al tarjetahabiente es la misma moneda de los precios de los bienes/servicios, o• El efectivo se dispensó en la moneda de facturación del tarjetahabiente. <p>El contracargo puede ser un monto parcial representando el monto que resulte de la doble conversión, excluyendo cualquier monto relacionado a la conversión del emisor de la transacción.</p>
--------------	--

A.3.7.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La siguiente condición representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación por el código de motivo de mensaje 4846.

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquiriente determina que el contracargo era inválido debido a que se proporcionaron el monto y el código de moneda de transacción correctos.</p> <p>En un entorno de doble moneda, el comercio especificó un indicador de moneda en el TID.</p>
Documentos de Apoyo	Documentación que pruebe que se proporcionó o especificó la moneda correcta.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Esta solución no es aplicable a las disputas de la conversión de moneda en el POI.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.7.4 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Se le prohíbe al adquiriente usar la segunda presentación para argumentar la validez del reclamo del tarjetahabiente sobre la selección de la moneda o la falta de un acuerdo sobre la moneda.

El contenido del recibo de la transacción se toma en cuenta solamente para determinar si la conversión de moneda en el POI se ha efectuado en una transacción. Estos ni prueban ni refutan el acuerdo del tarjetahabiente sobre la conversión.

Para las disputas de la conversión de moneda en el POI en las cuales se contracargó el monto total, el adquirente deberá presentar nuevamente la transacción en la moneda dispensada si el contracargo es válido.

A.3.7.5 Uso Correcto de las Nuevas Presentaciones

Si el contracargo es válido y si se contracargó el monto total, el adquirente deberá procesar la transacción como un mensaje de Primera Presentación/1240 en la moneda dispensada.

La nueva presentación debe procesarse dentro de 30 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del primer contracargo para que el adquirente esté protegido de un contracargo bajo el código de motivo de mensaje 4842—Presentación Tardía.

Cuando se convierte la nueva transacción a la moneda de facturación del tarjetahabiente, el adquirente deberá aplicar la tasa de conversión que estaba vigente en la fecha de la transacción original.

A.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4859—Disputa de ATM

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4859.

A.3.8.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4859

El emisor recibe una queja del tarjetahabiente advirtiéndole que el tarjetahabiente no recibió, o sólo recibió en parte, los fondos cargados a su cuenta como resultado de un desembolso automatizado de efectivo.

A.3.8.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La condición a continuación representa una opción válida que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4859.

Plazo Límite	120 días
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	RS3
Notas	Ninguno

A.3.8.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente.

La condición a continuación representa una opción válida que el adquirente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4859.

Desembolso de Fondos al Tarjetahabiente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2700**
Contracargo Solucionado

Condición de la Segunda Presentación El adquirente puede proporcionar documentación que demuestra el desembolso de fondos al tarjetahabiente.

Desembolso de Fondos al Tarjetahabiente

Documentos de Apoyo

Una copia legible ya sea de la cinta de auditoría de ATM o de un informe interno de la transacción del adquirente. La cinta de auditoría del ATM o el informe de la transacción debe mostrar toda la actividad financiera de la terminal que tuvo lugar inmediatamente antes y después de la transacción disputada.

El informe de transacción interno del adquirente se usa solo cuando el ATM no produce una cinta de auditoría. Los datos del informe de la transacción deben provenir del informe diario del ATM y no del sistema de compensación.

El informe de la transacción debe contener información suficiente para permitir al emisor determinar el monto de los fondos desembolsados por el ATM. Si fuese necesario con fines de aclaración, el informe de la transacción debe ir acompañado de una clave que muestre los diferentes elementos del informe y sus definiciones.

Como mínimo, la cinta de auditoría o el informe de la transacción debe incluir:

- Número de cuenta primario leído de la pista 2 de la banda magnética o del chip (DE 2)
- Tipo de transacción y cuenta a la cual se accede (DE 3)
- Monto de la transacción en la moneda local (DE 4)
- Rastreo de la Transacción o Número de Auditoría de Rastreo del Sistema (DE 11)
- Fecha y hora de la transacción (DE 12)
- Identificación de la terminal (DE 41)
- Estado de la terminal (se requiere solamente en el caso de que dispense parcialmente o que no dispense)
- Informe de error (se requiere solamente en el caso de que dispense parcialmente o que no dispense). La documentación también puede mostrar:
 - Respuesta de la Terminal a la última instrucción recibida del Sistema de Intercambio
 - Indicador de Retracción
 - Conteo de billetes en cada compartimiento

Si los conteos de billetes están presentes en la documentación, el adquirente debe indicar la denominación de los billetes que se dispensaron desde cada compartimiento.

DE 72 (Registro de Datos)

RS3 y proporcionar el nombre, número de teléfono y de fax del contacto de contracargos.

Desembolso de Fondos al Tarjetahabiente

Notas	Los Elementos de Datos (DE) mencionados anteriormente deberán contener la misma información que se incluiría en los mensajes de Solicitud de Autorización/0100 y de Primera Presentación/1240. Si se proporciona en un formato diferente al de la Red de MasterCard o IPM, se debe incluir una clave para explicar cada campo. Se debe proporcionar evidencia razonable de un desembolso de fondos satisfactorio en la documentación proporcionada.
--------------	---

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4870—Cambio de Responsabilidad del Chip

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4870.

A.3.9.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870

El Programa de la Responsabilidad del Chip permite a los clientes participantes contracargar transacciones de banda magnética fraudulentas que resultan de un fraude por falsificación.

Este código de motivo de mensaje aplica a las transacciones de ATM dentro de Europa y entre países de Europa y a las transacciones en las cuales un cliente se encuentra ubicado en la región de Europa y el otro cliente se encuentra en un país o territorio participante en otra región.

Los siguientes países y regiones participan en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para transacciones de ATM de MasterCard, Maestro y Cirrus entre regiones.

Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones de ATM Entre Regiones

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de ATM con fecha del o después del...
Región de Asia/Pacífico	Australia y Nueva Zelanda	31 de diciembre de 2015 (MasterCard)
	Bangladesh, Bután, Maldivas y Sri Lanka	16 de octubre de 2015 (todas las marcas)
	India y Nepal	20 de octubre de 2017 (todas las marcas)
	Indonesia	1 de enero de 2022 (todas las marcas)

Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las Transacciones de ATM Entre Regiones		
En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de ATM con fecha del o después del...
	Todos los demás países y territorios	19 de abril de 2013 (Maestro solamente)
	Todos los demás países y territorios	20 de octubre de 2017 (MasterCard y Cirrus)
Región de Canadá	Todos	Vigente actualmente (todas las marcas)
Región de Europa	Todos	Vigente actualmente (todas las marcas)
Región de América Latina y el Caribe	México	1 de septiembre de 2014 (todas las marcas)
	Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU.	19 de abril de 2013 (Maestro solamente) 21 de octubre de 2016 (Cirrus y MasterCard)
	Todos los demás países y territorios	18 de octubre de 2013 (MasterCard) Vigente actualmente (Maestro y Cirrus)
Región de Medio Oriente/Africa	Todos	Vigente actualmente (todas las marcas)
Región de Estados Unidos	Todos	19 de abril de 2013 (Maestro solamente)
		21 de octubre de 2016 (Cirrus y MasterCard)

El emisor puede iniciar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 4870 para el fraude por falsificación cuando:

- El emisor recibe una carta del tarjetahabiente alegando que la transacción fue fraudulenta y que el tarjetahabiente poseía su tarjeta en el momento de la transacción o el emisor puede certificar por medio de un documento diferente acompañando la carta del tarjetahabiente que esto es un caso de fraude por falsificación. El emisor debe proporcionar esta documentación.

- La transacción se realizó con una tarjeta híbrida falsificada en un ATM por lectura de banda magnética solamente y la tarjeta emitida válidamente (si existe) era una tarjeta híbrida.
- La transacción que se efectuó con la tarjeta falsificada se comunicó al SAFE en o antes de la fecha en la que se procesó el contracargo.

A.3.9.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870

El emisor no debe iniciar un contracargo usando el código de motivo de mensaje 4870 si:

- Una tarjeta híbrida se usó en una terminal híbrida.
- Se produce un retorno de la tecnología de chip a la banda magnética y la transacción se identifica apropiadamente en los registros de autorización y de compensación con el modo de ingreso del POS 80 (DE 22).
- **Aprobación de la Autorización después de la Fecha del FNS.** El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos que involucraban a la misma cuenta de tarjeta MasterCard, Maestro o Cirrus (para este fin, "cuenta" significa el número de cuenta primario [PAN] o el PAN y, si está presente, la fecha de vencimiento) por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS cuando el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- **El Contador del FNS Supera los 25 Contracargos Relacionados con Fraude.** El emisor presentó más de 25 contracargos en total que involucraron la misma cuenta de MasterCard, Maestro o Cirrus (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837, 4870 ó 4871. Los primeros contracargos del código de motivo de mensaje 4863 se incluirán en el conteo del FNS después de que el conteo de contracargos por fraude del FNS sea de dos o mayor.
- El emisor actualmente está listado en el *Boletín de Seguridad Global* como no elegible para participar en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones de ATM de Maestro entre regiones.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos por el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.

NOTA:

No se permite un Retorno Técnico para las transacciones de ATM dentro de Europa y entre países de Europa, y el emisor tiene un derecho de acatamiento en los casos de fraude por falsificación. Consulte el Capítulo 7 del manual *Transaction Processing Rules*.

A.3.9.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La condición a continuación representa una opción válida que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4870.

Plazo Límite	120 días para MasterCard y Cirrus, 90 días para Maestro
Solicitud de Recuperación	No

Documentos de Apoyo	Documentación del Tarjetahabiente
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

A.3.9.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4870.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede demostrar que no aplica el cambio de responsabilidad debido a que: <ol style="list-style-type: none">1. La tarjeta involucrada no era una tarjeta híbrida de acuerdo al código de servicio (DE 35 ó DE 45) en la solicitud de autorización (es decir, el valor de la primera posición no era 2 ni 6).2. La transacción se realizó con el chip.3. El contracargo era inválido de otro modo (por ejemplo la terminal era híbrida).
Documentos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Transacciones dentro de Europa y entre Países de Europa—Ninguno• Transacciones Entre Regiones—El adquiriente debe proporcionar documentación que muestre que el contracargo era inválido.
DE 72 (Registro de Datos)	Aplica a las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa solamente: <ol style="list-style-type: none">1. Cambio de Responsabilidad del Chip TRX NA2. Transacción con Chip3. Motivo de la devolución
Notas	Ninguno

Emisor Listado en el *Boletín de Seguridad Global*

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que en la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como: <ol style="list-style-type: none">1. No elegible para participar en el Programa de Cambio de Responsabilidad del Chip Global para las transacciones de ATM de Maestro entre regiones, o2. Limitado a siete contracargos para el código de motivo 70 ó 74 que involucren la misma cuenta de tarjeta Maestro, y el contracargo de la transacción contiene un valor del contador de FNS que es mayor a siete (un valor de ocho o mayor).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	<ol style="list-style-type: none">1. ISSUER LISTED GSB NNN CLS INELIG [EMISOR LISTADO EN EL BSG NNN CLS NO ELEGIBLE]2. ISSUER LISTED GSB NNN FNS EXCEED [EMISOR LISTADO EN EL BSG NNN FNS EXCEDIDO]
Notas	Reemplazar NNN con el número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> correspondiente. El número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> es un número de tres dígitos en el que el último dígito del año está representado por el primer dígito del número del Boletín y el segundo y tercer dígito representan el mes del <i>Boletín de Seguridad Global</i> (Por ejemplo, el número de boletín 6 (junio) del año 2014 se muestra como NNN = 406).

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por cualquiera de los siguientes códigos de motivo de mensaje: 4837, 4863, 4870 ó 4871.
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
----------------------------------	---------

Notas	El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) proporciona al adquirente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el campo secundario del Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude dentro del campo de Información de Notificación de Fraude del mensaje de contracargo. El adquirente puede procesar una nueva presentación si este campo está presente y el valor del contador de contracargos excede el número 25 (un valor de 26 o más).
--------------	--

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4880—Presentación Tardía

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4880.

A.3.10.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa o Entre Países de Europa

Una transacción de ATM dentro de Europa o entre países de Europa se presenta más de siete días calendario posteriores a la fecha de la transacción y la cuenta se cierra de forma permanente.

A.3.10.2 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor debe hacer un intento de buena fe de cobrar el monto de la transacción del tarjetahabiente antes de ejercer este derecho de contracargo.

El emisor no puede presentar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4880 si la cuenta está al día.

A.3.10.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquirente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4880.

Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2003**

Se proporcionó la fecha correcta de la transacción

Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción

Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la fecha de la transacción no era más de siete días calendario anteriores a la fecha de procesamiento en la Ubicación Central de la presentación.
Documentos de Apoyo	Recibo impreso de la transacción
DE 72 (Registro de Datos)	Fecha correcta de la transacción
Notas	Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte A.2.3.2 Segunda Presentación para obtener más detalles.

A.4 Liquidación de Disputas

Esta sección proporciona a los clientes los procedimientos de procesamiento de arbitraje y de acatamiento.

A.4.1 Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje

Las siguientes secciones contienen información sobre la presentación de un caso de arbitraje.

Cuando ambos clientes han usado todos sus derechos de contracargo bajo los ciclos de procesamiento permitidos, el emisor puede presentar para arbitraje dentro de 45 días calendario posteriores a la fecha de procesamiento central de la segunda presentación si aplica cualquiera de los siguientes.

- El emisor cree que la segunda presentación del adquirente es inválida.
- El emisor no recibió la documentación requerida del adquirente dentro de 10 días calendario posteriores a la fecha de procesamiento central de la segunda presentación.

El caso de arbitraje puede ser por el mismo monto total de la segunda presentación o por menos.

A.4.2 Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento contra otro cliente debido a una violación de las reglas de MasterCard si se cumplen las condiciones siguientes:

- No existe un derecho a contracargo.
- El cliente ha tenido una pérdida financiera como resultado directo de la violación de la regla en cuestión.

Contracargos de Maestro Inválidos

Un emisor no debe presentar un contracargo de una transacción de Maestro si:

- Con respecto a una transacción de ATM, el emisor actualmente está listado en el *Boletín de Seguridad Global* como no elegible para participar en el Programa Global de Cambio de Responsabilidad del Chip para las transacciones de ATM de Maestro entre regiones.
- El emisor está actualmente listado en el Boletín de Seguridad Global como limitado a siete contracargos, para el código de motivo 70, 74, 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.
- Un adquirente que recibe un contracargo de Maestro inválido de un emisor listado puede elegir presentar directamente un caso de acatamiento sin enviar una carta de preacatamiento al emisor, como una alternativa para volver a presentar el contracargo. No se permite al emisor seguir disputando ninguna de dichas nuevas presentaciones ni presentar directamente un caso de acatamiento.

A.4.2.1 Ejemplo de un Caso de Acatamiento por Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento cuando falta uno o más de los elementos de datos obligatorios en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100.

Además, el cliente puede presentar un caso si cualquiera de los elementos de datos obligatorios u opcionales suministrados en el mensaje de autorización son inválidos o inexactos y, como resultado, el emisor incurrió en una pérdida financiera.

El emisor debe probar a satisfacción de MasterCard, que no hubiera sufrido la pérdida financiera si los datos de autorización obligatorios hubieran estado presentes y hubieran sido válidos y exactos, y que la presentación del caso no se basó únicamente en datos faltantes, inválidos o inexactos.

La documentación para apoyar este caso de acatamiento debe incluir, sin limitación, lo siguiente:

- El mensaje de autorización en su totalidad, tal como se recibió a través de la Red de MasterCard.
- Los datos de autorización específicos que se afirma faltan, son inválidos o inexactos
- Documentación para confirmar que los datos de autorización, según se recibieron, exponían falsamente la naturaleza de la transacción
- Prueba de que los datos de autorización faltantes, inválidos o inexactos recibidos dieron como resultado que se autorizara la transacción, y por qué no se hubiera autorizado la transacción si se hubieran recibido datos completos, válidos y exactos.
- Una carta firmada por el contacto principal o auditor del emisor, certificando que los procedimientos de autorización apropiados se emplearon en el momento en que se recibió la solicitud de autorización. La carta también debe declarar que, si el emisor hubiera recibido los datos completos, válidos y exactos del adquirente a través del mensaje de autorización, el emisor no hubiera sufrido una pérdida financiera. Si, en el momento de la solicitud de autorización, la tarjeta que se usó en la transacción estaba extraviada, robada o fue usada sin el consentimiento del tarjetahabiente autorizado, el Contacto Principal o auditor del emisor debe certificar que el emisor no estaba al tanto de esta situación en el momento de la solicitud de autorización.

A.4.3 Plazos Límite Para Presentar un Caso

A continuación se describen los plazos límite para presentar un caso de arbitraje o de acatamiento dentro de Europa o entre países de Europa.

Caso de Arbitraje—El caso de arbitraje se debe presentar dentro de los 45 días posteriores a la fecha de Procesamiento en la Ubicación Central de la segunda presentación.

Caso de Acatamiento—El caso de acatamiento se debe presentar dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la violación.

A.4.4 Procedimientos de Presentación de Casos de Arbitraje

Los casos **Dentro de Europa y Entre Países de Europa** se pueden presentar directamente en la Presentación de Casos de MasterCom o por medio del Sitio Central de Presentación de Casos.

Si no están presentes electrónicamente, se deben escanear en la aplicación de presentación de casos las copias legibles de toda la documentación pertinente, junto con las copias de los registros electrónicos. Para obtener más detalles, consulte 5.2 Procedimientos de Presentación de Casos en esta guía.

Para los casos entre regiones, consulte los Contracargos del Sistema de Mensaje Individual, Código de Motivo de Mensaje 17—Disputa de Efectivo—ATM Solamente, Presentación de Casos de Arbitraje, Código de Motivo de Mensaje 70—Cambio de Responsabilidad del Chip, Presentación de Casos de Arbitraje.

A.4.5 Procedimientos de la Presentación de Acatamiento

Las siguientes secciones contienen información sobre los procedimientos de Presentación de Acatamiento dentro de Europa, entre países de Europa y entre regiones.

A.4.5.1 Procedimientos de Presentación Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Los casos de acatamiento se pueden presentar directamente en la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o por medio del Sitio Central de Presentación de Casos.

Si no están presentes electrónicamente, se deben escanear en la aplicación de presentación de casos las copias legibles de toda la documentación pertinente, junto con las copias de los registros electrónicos.

Para obtener más detalles, consulte 6.4 Procedimientos de Presentación de Casos de Acatamiento en esta guía.

A.4.5.1.1 Precatamiento

Antes de presentar un caso de acatamiento, el cliente que lo presenta debe presentar un caso de precatamiento con el fin de intentar resolver la disputa.

El caso de precatamiento debe dar al otro participante por lo menos 30 días calendario para responder antes de presentar el caso de acatamiento. Cada caso de precatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como también la prueba de la pérdida financiera.

A.4.5.2 Procedimientos de la Presentación de Acatamiento Entre Regiones

Para presentar un caso, se deberán usar los siguientes formularios.

Caso de Acatamiento—*Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) que identifica si la presentación es un intento de precatamiento o (un escalamiento a) un caso de acatamiento.

Para obtener instrucciones sobre cómo acceder al formulario requerido, consulte el Apéndice G, Formularios.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de acatamiento debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios del Sistema Alojado de MasterCom: El formulario completo del caso de Acatamiento debe enviarse por fax al Departamento de Manejo de Resolución de Disputas al 1-636-722-7215. La fecha del fax se considerará la fecha de presentación del caso.

A.4.5.2.1 Documentación Requerida

El formulario de Presentación de Casos de Acatamiento debe ir acompañado de una descripción detallada de las circunstancias del caso, en orden cronológico.

Se deben incluir las copias legibles de toda la documentación pertinente, junto con las copias impresas de los registros electrónicos. Toda la documentación debe estar escrita en inglés o traducida al inglés y debe incluirse el documento en el idioma original. Todos los casos de acatamiento deben estar firmados por el contacto principal o el contacto de acatamiento del cliente que presenta el caso.

A.4.5.2.2 Precatamiento

Antes de presentar un caso de acatamiento, el cliente que lo presenta debe presentar un caso de precatamiento con el fin de intentar resolver la disputa.

El precatamiento debe permitir al otro cliente al menos 30 días calendario para responder antes de que se presente el caso de acatamiento. Cada caso de precatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como prueba de la pérdida financiera. El caso de precatamiento se puede enviar en la forma de una "carta de precatamiento" o el cliente que realiza la presentación puede completar el *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) como el caso de precatamiento.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de precatamiento debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: El caso de precatamiento debe presentarse por fax al 1-636-722-7215.

A.4.5.3 Procedimiento de Revisión de Acatamiento

Los casos de acatamiento los revisará el departamento de Manejo de Disputas de acuerdo con el reglamento vigente en la fecha de la transacción, a menos que se establezca de otro modo.

Después de la recepción, el departamento de Manejo de Resolución de Disputas enviará por fax un acuse de recibo a ambos clientes. El cliente contra el cual se ha presentado el caso tiene 10 días calendario a partir de la fecha del acuse de recibo para responder y proporcionar

copias legibles de cualquier documentación de apoyo a Manejo de Resolución de Disputas. La respuesta se debe enviar por fax.

El Manejo de Resolución de Disputas tomará una decisión de acuerdo a la información que se haya recibido oportunamente de cada cliente y otra información pertinente. La documentación requerida según se describe en este apéndice, que no se haya proporcionado al cliente afectado dentro de los plazos descritos anteriormente, no será tenida en cuenta por el Manejo de Resolución de Disputas.

La decisión del departamento de Manejo de Resolución de Disputas se notificará por escrito a ambas partes.

A.4.5.4 No Aceptación de un Caso

Después del examen preliminar del caso, el departamento de Manejo de Resolución de Disputas decidirá si puede aceptar el caso para emitir un fallo.

Un caso de acatamiento será rechazado si el cliente que presenta el caso no siguió los requisitos de presentación, incluyendo, entre otros, los siguientes:

- El cliente que presenta el caso no ha proporcionado la documentación requerida de acuerdo al reglamento o a lo solicitado por el cuerpo examinador.
- El formulario de presentación y toda la documentación no están en inglés o no están acompañados por una traducción al inglés.
- Se presentó el caso después del plazo límite especificado anteriormente.
- El intento de precatamiento no se hizo de acuerdo con las reglas (aplica solamente a los casos de acatamiento).

Si no se acepta un caso por los motivos anteriores, el cuerpo examinador retendrá el cargo de presentación del caso. El cliente que hace la presentación puede presentar de nuevo un caso que ha sido rechazado si puede corregir las deficiencias que causaron que se rechazara el caso, dentro de los plazos límite de presentación aplicables. Aplicará un nuevo cargo por presentación del caso.

A.4.5.5 Retiro de un Caso

Cualquiera de los clientes puede aceptar la responsabilidad por el monto disputado antes de que Manejo de Resolución de Disputas tome una decisión.

Si se recibe un acuse de recibo por escrito antes de que el Manejo de Resolución de Disputas haya tomado una decisión, se notificará a ambos clientes según corresponda y se retirará el caso. El personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard impondrá un cargo por la presentación del caso y un cargo por retirar el caso al cliente que acepta la responsabilidad.

A.4.5.6 Cargos de Acatamiento

El cliente que sea hallado responsable de la transacción disputada será el responsable del cargo por la presentación y de un cargo administrativo.

Además de lo anterior, al participante también se le cobrará cada violación técnica de los procedimientos establecidos. MasterCard puede imponer cargos técnicos aplicables a cualquiera de los clientes involucrados en el caso de arbitraje o de acatamiento, incluso si el fallo del caso es a favor del cliente.

A.4.6 Apelaciones de Caso de Acatamiento

Para conocer el procedimiento y los requisitos correspondientes para apelar casos de acatamiento dentro de Europa y entre países de Europa, consulte Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.

Anexo B Contracargos—Transacciones del POS de Maestro

*Este apéndice describe los procedimientos del procesamiento de las transacciones de excepción de POS de Maestro. **La información contenida en este apéndice concierne solamente para los clientes de la región de Europa.***

Generalidades.....	353
B.1 Procesamiento de Partidas de Excepción.....	354
B.1.1 Tipos de Transacción de Excepción.....	354
B.1.2 Reversiones.....	354
B.1.3 Solicitudes de Recuperación.....	354
B.1.3.1 Requisitos del Adquiriente.....	354
B.1.4 Transacciones con Chip.....	355
B.1.5 Contracargos.....	355
B.1.5.1 Procedimientos de Contracargo.....	355
B.1.5.2 Documentación de Apoyo para un Contracargo.....	356
B.1.6 Procedimientos de las Segundas Presentaciones.....	356
B.1.6.1 Documentación de Apoyo para una Segunda Presentación.....	357
B.2 Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Entre Regiones.....	357
B.2.2 Código de Motivo de Mensaje 4804 Entre Regiones—Procesamiento Múltiple de Transacción.....	358
B.2.2.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4804 Entre Regiones.....	358
B.2.2.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	358
B.2.3 Código de Motivo de Mensaje 4809 Entre Regiones—Transacción No Conciliada	358
B.2.3.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4809 Entre Regiones.....	358
B.2.3.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	358
B.2.4 Código de Motivo de Mensaje 4811 Entre Regiones—Transacción Ineficaz.....	359
B.2.4.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4811 Entre Regiones.....	359
B.2.4.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	359
B.2.5 Código de Motivo de Mensaje 4831 Entre Regiones—Monto en Disputa.....	359
B.2.5.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4831 Entre Regiones.....	359
B.2.5.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	359
B.2.5.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	359
B.2.6 Código de Motivo de Mensaje 4834 Entre Regiones—Transacción Duplicada	360
B.2.6.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834 Entre Regiones.....	360
B.2.6.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	360

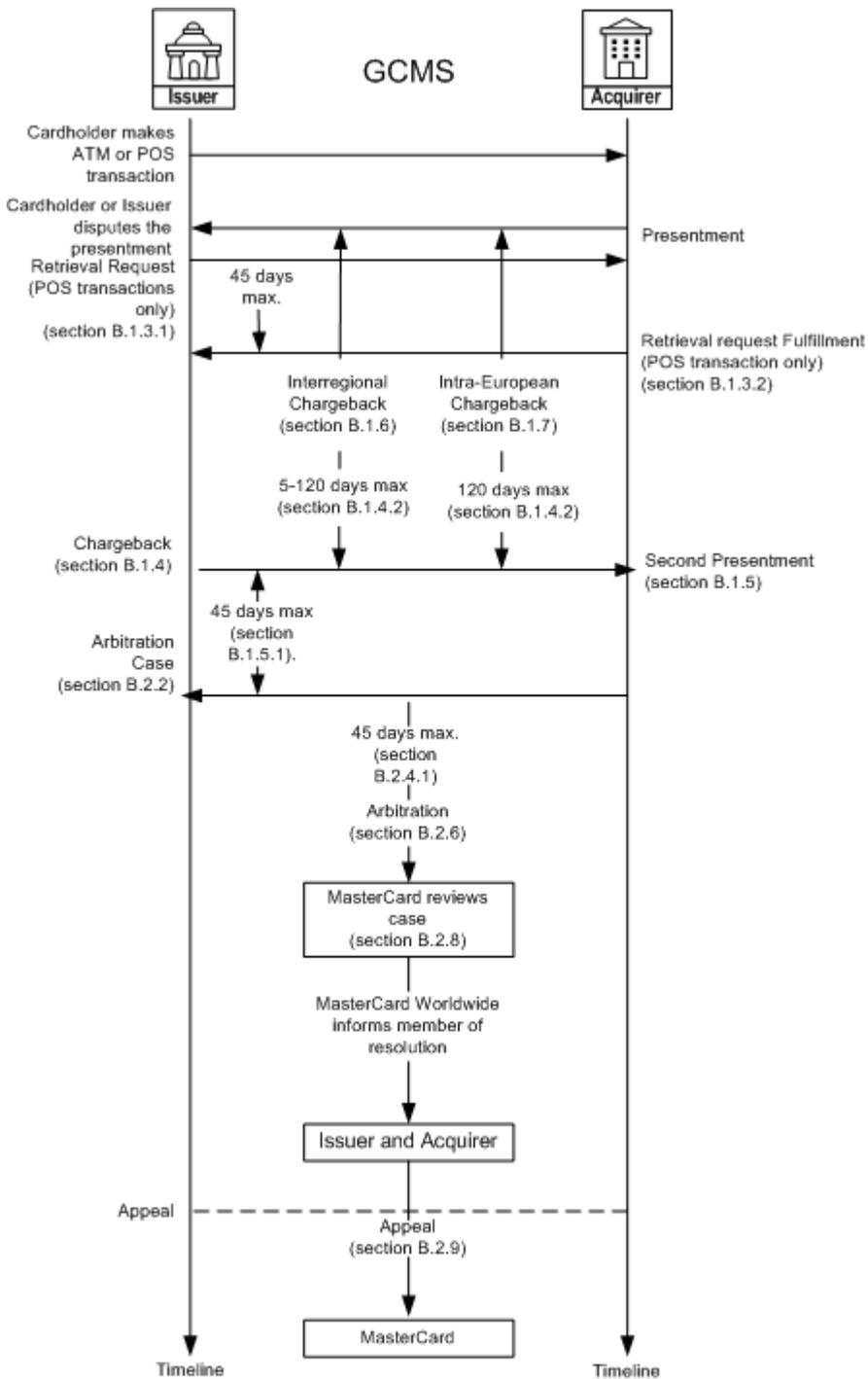
B.20,6.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	360
B.2.7	Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	360
B.2.7.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones.....	361
B.2.7.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones.....	361
B.2.7.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	362
B.2.8	Código de Motivo de Mensaje 4855 Entre Regiones—Bienes o Servicios No Entregados.....	363
B.2.8.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4855 Entre Regiones.....	363
B.2.8.2	Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor.....	364
B.20,8.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	364
B.2.9	Código de Motivo de Mensaje 4860 Entre Regiones—Crédito No Recibido.....	364
B.2.9.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Entre Regiones.....	364
B.2.9.2	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	364
B.2.9.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	364
B.2.10	Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	365
B.2.10.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones.....	365
B.2.10.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones.....	367
B.2.10.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	367
B.2.11	Código de Motivo de Mensaje 4880 Entre Regiones—Presentación Tardía.....	369
B.2.11.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Entre Regiones.....	369
B.2.11.2	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	370
B.3	Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	370
B.3.2	Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa—Transacción No Autorizada.....	372
B.3.2.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa.....	372
B.3.2.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa.....	373
B.30,2.3	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	373
B.3.2.4	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	373
B.3.2.5	Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	374
B.3.3	Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa—Monto Disputado.....	375
B.3.3.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa.....	375
B.3.3.2	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	375
B.3.3.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	377
B.3.4	Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa—Procesamiento Duplicado de la Transacción.....	377
B.3.4.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa.....	378
B.3.4.2	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	378

B.3.4.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	378
B.3.5	Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa—Sin Autorización del Tarjetahabiente.....	380
	Transacciones de MasterPass.....	380
B.3.5.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa.....	380
B.3.5.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa.....	381
B.3.5.3	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	381
B.3.5.4	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	382
B.3.5.5	Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	385
B.3.6	Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa—Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas.....	385
B.3.6.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa.....	385
B.3.6.2	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	386
B.3.6.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	390
B.3.6.4	Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	391
B.3.7	Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa—Errores de Moneda.....	391
B.3.7.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa.....	391
B.3.7.2	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	392
B.3.7.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	393
B.3.7.4	Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	393
B.3.7.5	Uso Correcto de las Nuevas Presentaciones.....	394
B.3.8	Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa—Bienes o Servicios No Proporcionados.....	394
B.3.8.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa.....	394
B.3.8.2	Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor.....	395
B.3.8.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	395
B.3.9	Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa—Crédito No Recibido.....	396
B.3.9.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa.....	396
B.3.9.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa.....	397
B.3.9.3	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	397
B.3.9.4	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	399
B.3.9.5	Código de Motivo 4860—Presentación de Casos de Arbitraje.....	402
B.3.10	Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa—Cambio de Responsabilidad del Chip.....	402
B.3.10.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa.....	402
B.3.10.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa.....	403
B.3.10.3	Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	403
B.3.10.4	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	404
B.3.11	Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa—Presentación Tardía.....	406

B.3.11.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa.....	406
B.3.11.2	Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor.....	407
B.3.11.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	407
B.4	Resolución de Disputas.....	407
B.4.1	Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje.....	407
B.4.2	Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento.....	407
B.4.3	Plazos Límite Para Presentar un Caso.....	409
B.4.4	Procedimientos de la Presentación de Arbitraje y Acatamiento.....	409
B.4.4.1	Disputas Dentro de Europa y Entre Países de Europa.....	409
B.4.4.2	Disputas Entre Regiones.....	410
B.4.5	Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento.....	412
B.5	Reglamento de Contracargos Nacionales.....	412
B.5.1	Reglas Adicionales Aplicables a las Transacciones Nacionales en Irlanda, Turquía y Francia.....	412
B.5.1.1	Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837.....	412
B.5.1.2	Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837.....	412
B.5.1.3	Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	412
B.5.1.4	Presentación del Caso de Arbitraje.....	413

Generalidades

Este gráfico presenta el ciclo de procesamiento del contracargo.



Presentación	El adquirente debe enviar la presentación dentro de siete días (7) calendario de la fecha de la transacción. Si un adquirente no realiza la presentación de una transacción entre regiones dentro de 120 días de la fecha de la transacción, el GCMS rechazará automáticamente la transacción y procesará un ajuste de crédito por el monto de la transacción al emisor.
Contracargo	El emisor debe enviar el contracargo dentro de 120 días calendario de la fecha de procesamiento central de la transacción.
Segunda Presentación	El adquirente debe enviar la segunda presentación dentro de 45 días calendario posteriores a la fecha de procesamiento central del contracargo.
Caso de Arbitraje	El emisor debe presentar el Caso de Arbitraje a MasterCard dentro de 45 días calendario de la fecha de procesamiento central de la segunda presentación.

B.1 Procesamiento de Partidas de Excepción

Las siguientes secciones proporcionan información sobre el Procesamiento de Partidas de Excepción.

B.1.1 Tipos de Transacción de Excepción

Cada cliente debe apoyar los siguientes tipos de transacción de excepción del punto de venta (POS).

- Solicitud de recuperación/solicitud de documentación
- Primer Contracargo
- Segunda presentación

B.1.2 Reversiones

Europa usa el sistema de mensaje dual para procesar los mensajes de autorización y los mensajes de compensación (usando el Sistema de Manejo de Compensación Global [GCMS]).

Por lo tanto, siempre que un adquirente identifica un error en la presentación de una transacción, se generará una "reversión" (ya sea total o parcial). No existe un plazo límite para que el adquirente emita una reversión.

B.1.3 Solicitudes de Recuperación

Un emisor puede iniciar una solicitud de recuperación para una transacción dentro de Europa o entre países de Europa después de recibir la solicitud de un tarjetahabiente o para una investigación de fraude.

B.1.3.1 Requisitos del Adquirente

El adquirente debe cumplir una solicitud de recuperación dentro de 30 días calendario de la fecha del procesamiento de la solicitud de recuperación proporcionando al emisor una copia

legible de la documentación solicitada por medio del sistema de imágenes electrónicas de MasterCom®.

Para las transacciones de comercio electrónico, el adquirente debe proporcionar información del pedido obtenida del comercio y la dirección y el número de teléfono de contacto del comercio.

B.1.4 Transacciones con Chip

La producción del criptograma de una transacción y de los elementos de datos relacionados para cada transacción con chip introduce nueva información, que puede ayudar a determinar las circunstancias reales de una transacción y así ayuda a determinar las responsabilidades del emisor y del adquirente.

Se deben proporcionar los criptogramas a los emisores en la presentación original o se deben poner a disposición de los emisores por medio de cumplimientos de solicitud de recuperación si se necesitan para las investigaciones subsiguientes.

Sin embargo, el criptograma en sí no constituye una garantía de pago al adquirente. Ni la falta del criptograma o un criptograma inválido proporciona un derecho automático de contracargo al emisor.

B.1.5 Contracargos

Todos los códigos de motivo de mensaje en este apéndice se permiten para cualquier tipo de transacción de POS de Maestro a menos que se indique de otra manera bajo el código de motivo de mensaje. Tales transacciones incluyen lo siguiente.

- Transacciones por lectura de banda magnética o por chip
- Transacciones basadas en firma, en el PIN o sin PIN
- Transacciones de Pedido por correo/teléfono (MO/TO) (donde se permitan)

Cuando se usan los códigos de motivo de mensaje 4855 y 4860 para presentar un contracargo de una transacción de compra con provisión de efectivo, el Emisor puede contracargar solamente el monto de la compra o una porción del mismo, usando el Códigos de Función de 453 (Monto Parcial) en el mensaje de Primer Contracargo/1442. Un emisor no debe contracargar por el monto del efectivo devuelto, o cualquier parte del mismo bajo ninguno de estos códigos de motivo de mensaje.

B.1.5.1 Procedimientos de Contracargo

Se puede iniciar un contracargo si el emisor determina que la transacción se presentó en violación a las reglas y que existe un motivo específico según se detalla en la sección B.2 Códigos de Motivo de Mensaje para las Transacciones Entre Regiones, y B.3 para las Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa de este apéndice.

Un contracargo debe presentarse dentro de los 120 días calendario posteriores a la fecha de Procesamiento en la Ubicación Central por el monto total de la transacción, a menos que se especifique de otra manera en los códigos de motivo de mensaje correspondientes. Un adquirente debe aceptar la responsabilidad resultante a menos que pueda satisfacer las condiciones para una segunda presentación.

B.1.5.2 Documentación de Apoyo para un Contracargo

No se requiere documentación de apoyo cuando se presenta un contracargo, a menos que se establezca de otro modo bajo el código de motivo de mensaje específico. Sin embargo, los emisores deberán poder justificar cualquier contracargo iniciado.

Cuando se requiere una carta del tarjetahabiente, el emisor debe proporcionar una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario *Dispute Resolution Form* [Formulario de Resolución de Disputas] o el *Expedited Billing Dispute Resolution Process Form* [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado o una declaración firmada por el tarjetahabiente autorizado explicando el motivo de la disputa.

Los documentos de apoyo, en inglés o acompañados por una traducción al inglés, deben presentarse dentro de 10 días de la fecha de procesamiento del contracargo por medio de MasterCom.

Para las disputas entre dos clientes que comparten un idioma común, es suficiente que se traduzca la documentación al inglés en la etapa de arbitraje.

El emisor puede usar el *Expedited Billing Resolution Process (Fraud) Form* [Formulario de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)] solamente si se cierra la cuenta de tarjeta Maestro. Antes de procesar el contracargo con el formulario, el emisor debe bloquear la cuenta en su computadora principal e informar la transacción al SAFE. El emisor debe proporcionar la declaración jurada de fraude del tarjetahabiente cuando el adquirente lo solicite conforme a una solicitud judicial o acción legal similar.

B.1.6 Procedimientos de las Segundas Presentaciones

Un adquirente debe poner su mayor empeño para investigar la validez de cada contracargo recibido y ya sea aceptar el cargo o procesar una segunda presentación.

La segunda presentación no podrá efectuarse por un monto mayor que el del contracargo del emisor, pero sí por el mismo monto o por uno menor.

No hay disposiciones para liquidar cualquier pérdida o ganancia resultante de las diferencias de la tasa de intercambio o de los costos de financiamiento.

Las segundas presentaciones se deben presentar en un plazo de 45 días calendario a partir de la fecha de procesamiento del contracargo. Los requisitos que se deben cumplir antes de que un adquirente pueda enviar una segunda presentación de una transacción, y la documentación de apoyo requerida se proporcionan bajo cada código de motivo de mensaje.

Para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa pueden aplicar otros códigos de motivo de mensaje generales de segunda presentación, como:

- 2713—Contracargo Inválido
- 2702—Después del Límite de Tiempo del Contracargo Emitido
- 2011—Crédito Emitido Previamente

Consulte el Uso del Código de Motivo de Mensaje de IPM de la Segunda Presentación/1240 (Códigos de Función 205 ó 282) para obtener una lista completa de los códigos de motivo de mensaje de segunda presentación.

Después que el adquirente ha procesado la segunda presentación, el emisor no tiene más derechos de contracargo; por ejemplo, no se permite el contracargo de arbitraje.

Si el emisor considera que la segunda presentación es inválida, puede proceder al arbitraje según se describe en la sección B.

B.1.6.1 Documentación de Apoyo para una Segunda Presentación

Cuando se solicite bajo este código de motivo, se deben presentar los documentos de apoyo, completados en inglés o acompañados de una traducción al inglés, dentro de 10 días a partir de la fecha de procesamiento de la segunda presentación por medio de MasterCom.

Para las disputas entre dos clientes que comparten un idioma común, es suficiente que se traduzca la documentación al inglés en la etapa de arbitraje.

Para transacciones entre regiones, el adquirente debe proporcionar documentación de apoyo con cada segunda presentación, justificando la razón para dicha segunda presentación.

B.2 Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Entre Regiones

Los siguientes códigos de motivo de mensaje aplican a las transacciones sin contacto de POS, comercio electrónico, de la sucursal basada en PIN y de Maestro® entre regiones, a menos que se indique de otra manera bajo el código de motivo de mensaje.

Motivo de Contracargo	Los Clientes de Europa usan el Código de Motivo	Los Clientes Fuera de Europa Usan el Código de Motivo	¿Basado en el PIN?	¿Firma?
Monto Disputado	4831	71	Sí	Sí
Transacción Duplicada	4834	73	Sí	Sí
Sin Autorización del Tarjetahabiente	4837	74	N/A	Sí
Bienes o Servicios No Proporcionados	4855	79	Sí	N/A
Crédito No Recibido	4860	75	Sí	Sí
Cambio de Responsabilidad del Chip	4870	70	Sí	Sí
Transacción con Chip—Presentación Tardía	4880	80	Sí	No

⁷ De acuerdo al cronograma de los países que se unen al Cambio de Responsabilidad del Chip, según se publicó en los *Boletines de Operaciones Globales*.

Además de los motivos de contracargos mencionados, MasterCard puede usar los siguientes códigos de motivo de contracargo para contracargar automáticamente transacciones entre regiones.

Motivo de Contracargo	Reason Code [Código de Motivo]	¿Basado en el PIN?	¿Firma?
Procesamiento Múltiple	4804	Sí	Sí
Transacción no conciliada	4809	Sí	Sí
Transacción Ineficaz	4811	Sí	Sí

B.2.2 Código de Motivo de Mensaje 4804 Entre Regiones—Procesamiento Múltiple de Transacción

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4804.

B.2.2.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4804 Entre Regiones

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa si la presentación anterior ya se había cotejado con el archivo pendiente.

B.2.2.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

No se permiten segundas presentaciones. El adquirente puede rectificar los detalles de la transacción y presentar una nueva primera presentación correcta.

B.2.3 Código de Motivo de Mensaje 4809 Entre Regiones—Transacción No Conciliada

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4809.

B.2.3.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4809 Entre Regiones

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones, entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa en la siguiente situación.

MasterCard no pudo conciliar una presentación de compensación con los detalles de la autorización de una transacción, debido a una discrepancia entre la solicitud de autorización y la presentación para la compensación.

B.2.3.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

No se permiten segundas presentaciones. El adquirente puede rectificar los detalles de la transacción y presentar una nueva primera presentación correcta.

B.2.4 Código de Motivo de Mensaje 4811 Entre Regiones—Transacción Ineficaz

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4811.

B.2.4.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4811 Entre Regiones

MasterCard usa este código de motivo para contracargar automáticamente cualquier transacción entre regiones entre un adquirente de Europa y un emisor que no es de Europa presentada después de 120 días calendario posteriores a la fecha de la transacción.

B.2.4.2 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

No se permiten segundas presentaciones para el código de motivo de mensaje 4811.

B.2.5 Código de Motivo de Mensaje 4831 Entre Regiones—Monto en Disputa

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4831.

B.2.5.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4831 Entre Regiones

Este código de motivo de mensaje se usa **solamente** para las siguientes transacciones.

- comercio electrónico
- Maestro sin contacto
- Punto de Venta (POS)

Los emisores pueden usar este código de motivo de mensaje cuando se ha debitado de la cuenta del tarjetahabiente un monto mayor que el monto de la compra original o se ha debitado un monto incorrecto cuando el comercio aceptó una forma de pago alternativa para completar la Transacción.

B.2.5.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor puede contracargar solamente el monto de la diferencia disputada.

B.2.5.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquirente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4831.

Contracargo Solucionado	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado
Condición de la Segunda Presentación	La transacción se procesó correctamente.
Documentos de Apoyo	La Documentación que prueba que se procesó la transacción correctamente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Contracargo Solucionado

Notas	Ninguno
--------------	---------

B.2.6 Código de Motivo de Mensaje 4834 Entre Regiones—Transacción Duplicada

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4834.

B.2.6.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834 Entre Regiones

La cuenta de un tarjetahabiente ha sido debitada más de una vez para una sola transacción.

Para demostrar que la transacción es un duplicado, el monto de la transacción y la fecha y hora de la transacción en la terminal de POS deben ser iguales para las transacciones en cuestión.

B.2.6.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Para transacciones duplicadas entre regiones, el emisor debe contracargar ambas transacciones.

B.2.6.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4834.

Contracargo Solucionado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado
---	--

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede demostrar que ocurrieron dos transacciones separadas.
---	--

Documentos de Apoyo	Documentación que apoya dos transacciones separadas o prueba de que se emitió el crédito.
----------------------------	---

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
----------------------------------	---------

Notas	Ninguno
--------------	---------

B.2.7 Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones—Sin Autorización del Tarjetahabiente

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4837.

Ni la cantidad de tiempo entre la aprobación de la autorización y la presentación de la transacción ni la reversión parcial o total de una autorización aprobada tienen efecto alguno sobre la protección que una autenticación realizada durante la autorización proporciona frente

a contracargos relacionados con fraude (por ejemplo, autenticación de MasterCard *SecureCode*, validación de chip y/o verificación de PIN).

B.2.7.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones

Este código de motivo de mensaje aplica como sigue.

- La transacción es una transacción sin contacto que excede el límite del CVM sin contacto correspondiente y que se completó sin la verificación exitosa del PIN en línea o la verificación del tarjetahabiente en el dispositivo.
- El indicador de recopilación del UCAF en el DE 48, (Datos Adicionales), elemento secundario 42 (Indicadores de Comercio Electrónico), Campo Secundario 1 (Indicador del Nivel de Seguridad del Comercio Electrónico e Indicador de Recopilación del UCAF), posición 3 (Indicador de Recopilación del UCAF) contiene un valor de cero.
- Los datos del UCAF en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 43 (AAV Estático para el Programa de Inscripción Anticipada de Maestro o de MasterCard), posición 1 contenía un valor de 3 (Transacción procesada bajo el Programa de Inscripción Anticipada de Maestro).
- El valor del Tipo de Programa de Pagos a Distancia en el DE 48 (Datos Adicionales), elemento secundario 48 (Indicadores del Programa Móvil), campo secundario 1 (Identificador de Tipo de Programa de Pagos a Distancia) contiene un valor de 2 (Dominio del adquirente).

B.2.7.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones

No se puede usar este contracargo en las siguientes situaciones.

- Se llevó a cabo una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- Cuando la transacción se completó en una terminal de EMV identificada correctamente en el registro de la autorización y de la compensación, excepto para las transacciones de fraude de banda magnética de los garajes de estacionamiento y de peajes completadas sin un CVM.
- Para las transacciones sin contacto que se completaron con la verificación satisfactoria del PIN
- El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro (para este fin, "cuenta" significa número de cuenta primario [PAN], o PAN y fecha de vencimiento) para el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- El emisor presentó más de 25 contracargos que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos por el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.

B.2.7.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4837.

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El contracargo no cumple con los requisitos estipulados en la sección Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Entre Regiones.
Documentos de Apoyo	Copia del registro de la autorización
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquiriente en el caso de que un emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta por el código de motivo 4837 ó 4870. El FNS coloca la fecha en la cual el emisor presentó el segundo contracargo relacionado con dicho fraude en el campo secundario de Fecha del Servicio de Notificación de Fraude dentro del campo de Información de Notificación de Fraude del mensaje de contracargo. Si este campo está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa, el adquiriente puede procesar una segunda presentación.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) proporciona al adquirente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el campo secundario del Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude dentro del campo de Información de Notificación de Fraude del mensaje de contracargo. El adquirente puede procesar una nueva presentación si este campo está presente y el valor del contador de contracargos excede el número 25 (un valor de 26 o más).

B.2.8 Código de Motivo de Mensaje 4855 Entre Regiones—Bienes o Servicios No Entregados

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4855.

B.2.8.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4855 Entre Regiones

Este código de motivo de mensaje aplica **solamente** a las siguientes transacciones.

- comercio electrónico
- Punto de Venta (POS)

La cuenta del tarjetahabiente fue debitada para una transacción, pero los bienes o servicios que se debieron enviar, entregar o de otro modo proporcionar en la fecha de entrega prevista no fueron recibidos.

El emisor debe esperar que pase la fecha de entrega especificada antes de realizar el contracargo. Si no se especificó una fecha de entrega, el emisor debe esperar 30 días calendario a partir de la fecha de la transacción antes de contracargarla. El plazo límite de 120 días del contracargo se calcula desde la última fecha anticipada en que se debieron proporcionar los bienes o servicios. Si no se proporciona dicha fecha, el contracargo debe procesarse dentro de un plazo de 120 días a partir la fecha del Procesamiento en la Ubicación Central.

El emisor puede contracargar la transacción antes de la fecha especificada de entrega de la mercancía si se establece que el comercio no proporcionará los bienes o servicios porque, por ejemplo, ha cerrado permanentemente el negocio.

B.2.8.2 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor

Este contracargo no cubre las situaciones en las cuales los bienes o servicios proporcionados por el comercio no cumplen con las expectativas del cliente.

B.2.8.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4855.

Contracargo Solucionado	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar que los bienes o servicios los recibió el tarjetahabiente.
Documentos de Apoyo	Documentación que muestre que los bienes o servicios fueron recibidos por el tarjetahabiente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

B.2.9 Código de Motivo de Mensaje 4860 Entre Regiones—Crédito No Recibido

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4860.

B.2.9.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Entre Regiones

Este código de motivo de mensaje aplica **solamente** a las transacciones del POS y de comercio electrónico.

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4860 si no se acreditó a la cuenta de un tarjetahabiente un reembolso de un comercio o si la cuenta fue incorrectamente debitada en vez de acreditada, debido a un código de transacción incorrecto.

B.2.9.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Este contracargo deberá ser por el monto total del reembolso, o en el caso de un débito incorrecto, dos veces el monto de la transacción original para compensar el error.

B.2.9.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4860.

Crédito Emitido	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Se emitió un crédito
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar que se procesó el crédito.
Documentos de Apoyo	Documentación que muestre la fecha en la cual se procesó el crédito en la cuenta del tarjetahabiente, y el número de referencia de esa transacción.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

B.2.10 Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones—Cambio de Responsabilidad del Chip

La sección siguiente describe el uso correcto del código de motivo de mensaje 4870.

B.2.10.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones

El emisor puede iniciar un contracargo utilizando el código de motivo 4870 si aplica lo siguiente.

El emisor debe recibir una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o completar un Formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] alegando que la transacción era fraudulenta y el emisor debe proporcionar esta carta.

La transacción fraudulenta se debe informar al SAFE en o antes de la fecha de procesamiento del contracargo. Cuando se usa el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación], la cuenta de tarjeta MasterCard debe estar cerrada y se debe haber informado la transacción al SAFE (Sistema para Evitar el Fraude con Eficacia).

Para el **fraude por falsificación**, se deben cumplir todos los siguientes requisitos adicionales:

- La transacción se realizó con una tarjeta falsificada en una terminal con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente, o en una terminal híbrida pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200, y la tarjeta emitida de forma válida, si la hubiese, era una tarjeta con chip de EMV.
- La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado debe indicar que tenía la tarjeta en el momento de la transacción o el emisor certifica por medio de un documento diferente que acompañe a la carta del tarjetahabiente que se trata de un caso de falsificación.

Para el **fraude por tarjeta extraviada, robada o nunca recibida** se deben cumplir todos los siguientes requisitos adicionales:

- La transacción se realizó en una terminal de POS con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente, o en una terminal híbrida pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200, y la tarjeta emitida de forma válida, si la hubiese, era una tarjeta con chip de EMV.
- La transacción se llevó a cabo sin el PIN como CVM.
- La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado debe indicar que la tarjeta se había extraviado, había sido robada o que nunca se había recibido en el momento de la transacción o el emisor puede certificar por medio de un documento diferente acompañando la carta del tarjetahabiente, que la tarjeta se había extraviado, había sido robada o que nunca se había recibido en el momento de la transacción.

NOTA: Retorno Técnico—Cuando una tarjeta híbrida se usa en una terminal híbrida y ocurre un retorno técnico del chip a la banda magnética, la transacción se debe identificar adecuadamente con el modo de ingreso en el POS 80 (DE 22) y ser autorizada en línea. El método de verificación del tarjetahabiente (CVM) debe ser el PIN, excepto si la transacción se adquiere en un país exonerado en cuyo caso, la firma también es un CVM permitido. Si la transacción no se identifica correctamente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240, el emisor puede contracargar la partida bajo el código de motivo de mensaje 4870.

En esta región...	Los siguientes países y territorios participan...	Vigente para las transacciones de POS de Maestro con fecha del o después del...
Región de Asia/Pacífico	Todos	Vigente actualmente
Región de Canadá	Todos	31 de diciembre de 2015
Región de América Latina y el Caribe	Todos	Vigente actualmente
Región de Medio Oriente/ África	Todos	Vigente actualmente
Región de Estados Unidos	Todos	1 de octubre de 2015 para todas excepto las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542) 1 de octubre de 2017 para las transacciones de dispensador automático de combustible (MCC 5542)

B.2.10.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Entre Regiones

No se debe utilizar este código para las transacciones sin contacto identificadas adecuadamente.

El emisor no debe usar el código de motivo de mensaje 4870 si:

- El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro (para este fin, "cuenta" significa número de cuenta primario [PAN], o PAN y fecha de vencimiento) para los códigos de motivo 4837 ó 4870.
- El emisor presentó más de 25 contracargos que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- Transacciones sin contacto autorizadas e identificadas correctamente
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos por el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.

B.2.10.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4870.

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede demostrar que no aplica el cambio de responsabilidad debido a que: <ul style="list-style-type: none"> • La terminal era una terminal híbrida • La transacción no se reportó al SAFE en o antes de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del contracargo, o • La transacción se autorizó en línea y no era con una tarjeta híbrida, es decir, el primer valor en el código de servicio (DE 35 ó DE 45) no era 2 ó 6 y por lo tanto, no indicó que era una tarjeta híbrida.
Documentos de Apoyo	Documentación que muestre que el contracargo fue inválido.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El adquiriente siempre debe proporcionar documentación de apoyo cuando envía una segunda presentación de transacciones entre regiones. No es suficiente ingresar un mensaje en el DE 72.

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquirente en el caso de que un emisor haya presentado dos o más contracargos que involucraban la misma cuenta por el código de motivo 4837 ó 4870. El FNS coloca la fecha en la cual el emisor presentó el segundo contracargo relacionado con dicho fraude en el campo secundario de Fecha del Servicio de Notificación de Fraude dentro de la Información de Notificación de Fraude del mensaje de contracargo. Si este campo está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa, el adquirente puede procesar una segunda presentación.

Contador de Contracargos Relacionados con Fraude Excede el Margen

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente más de 25 transacciones involucrando la misma cuenta por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Notas	El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) proporciona al adquirente el número total de contracargos relacionados con fraude presentados por el emisor que involucran la misma cuenta. El FNS coloca el conteo total de contracargos en el campo secundario del Contador de Contracargos del Servicio de Notificación de Fraude dentro del campo de Información de Notificación de Fraude del mensaje de contracargo. El adquirente puede procesar una nueva presentación si este campo está presente y el valor del contador de contracargos excede el número 25 (un valor de 26 o más).
--------------	--

Emisor Listado en el *Boletín de Seguridad Global*

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que en la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como: Limitado a siete contracargos para el código de motivo 4837 ó 4870 que involucren la misma cuenta de tarjeta Maestro, y el contracargo de la transacción contiene un valor del contador del FNS que es mayor a siete (un valor de ocho o mayor).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	ISSUER LISTED GSB NNN FNS EXCEEDED [EMISOR LISTADO EN EL BSG NNN FNS EXCEDIDO]
Notas	Reemplazar NNN con el número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> correspondiente. El número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> es un número de tres dígitos en el que el último dígito del año está representado por el primer dígito del número del Boletín y el segundo y tercer dígito representan el mes del <i>Boletín de Seguridad Global</i> (Por ejemplo, el número de boletín 6 (junio) del año 2014 se muestra como NNN = 406).

B.2.11 Código de Motivo de Mensaje 4880 Entre Regiones—Presentación Tardía

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4880.

B.2.11.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Entre Regiones

Este código de motivo de mensaje aplica **solamente** a las transacciones del POS por lectura del chip y basadas en el PIN y a las transacciones sin contacto de Maestro.

Un emisor puede usar el código de motivo 4880 si la transacción se presenta a la compensación después de siete días calendario de la fecha de la transacción y la cuenta del tarjetahabiente está cerrada o no contiene fondos suficientes para cubrir el monto de la transacción.

Para usar el código de motivo de mensaje 4880, el emisor debe haber realizado esfuerzos de buena fe para cobrar el monto de la transacción de la cuenta del tarjetahabiente.

El emisor no podrá presentar un contracargo bajo el código de motivo de mensaje 4880 si la cuenta del tarjetahabiente se encuentra al día.

B.2.11.2 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4880.

Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2003 Se proporcionó la fecha correcta de la transacción
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente muestra que la transacción se presentó dentro del plazo correcto.
Documentos de Apoyo	Documentación que pruebe que la transacción se presentó dentro del plazo límite de siete días calendario.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

B.3 Códigos de Motivo de Mensaje para Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Los siguientes códigos de motivo de mensaje aplican a las transacciones sin contacto de POS, comercio electrónico, en la sucursal basada en PIN y de Maestro dentro de Europa y entre países de Europa a menos que se indique de otra manera bajo el código de motivo de mensaje.

Aplican a cualquier tipo de transacciones de Maestro, tales como las transacciones de Banda magnética o por lectura de chip y transacciones basadas en la Firma, PIN o sin PIN, a menos que se indique de otro modo bajo el código de motivo de mensaje.

Para las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa, MasterCard generará de forma automática un Cargo por Administración de Disputa (DAF) para cada contracargo y segunda presentación mediante el Sistema de Facturación Consolidada de MasterCard.

Los cargos se acreditarán a quien envía y se debitarán de quien recibe del ciclo de contracargo respectivo de la siguiente manera:

- Primero contracargo: Se acredita al emisor 15 EUR y se debita al adquirente 15 EUR.
- Segunda presentación: Se acredita al adquirente 30 EUR (15 EUR netos) y se debita al emisor 30 EUR (15 EUR netos).

En el caso de que se presente un caso de arbitraje después de la segunda presentación, se permitirá al emisor cobrar 45 EUR del adquirente (30 EUR netos) si el emisor resulta favorecido, en un plazo de 45 días de la decisión del fallo o de la aceptación por parte del adquirente. El emisor favorecido puede cobrar este cargo usando un mensaje de cobro de cargos misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener la "Identificación del caso de 6 dígitos—cobro del DAF".

El Cargo por Administración de Disputa no aplica cuando la transacción está codificada con el MCC 5499, 5735, 5815, 5816, 7311 ó 7399.

En el caso de que el cargo se debite indebidamente, por ejemplo, que el adquirente cobra el DAF con una segunda presentación después de procesar un crédito al tarjetahabiente, la parte afectada puede cobrar un cargo usando el mensaje de cobro de cargos misceláneo 1740-700 con el código de motivo 7606. Este mensaje de cobro de cargos se deberá enviar en un plazo de 45 días después de que se envió el mensaje de la disputa que derivó indebidamente en el DAF. El DE 72 (Registro de Datos) del mensaje de cobro de cargos debe contener el "número de referencia de 10 dígitos del contracargo—cobro del DAF".

Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo	Documentación Requerida	Solicitud de Recuperación Requerida	Sección No.
4808 Transacción No Autorizada	No	No	B.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa—Transacción No Autorizada
4831 Monto Disputado	Sí	No	B.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa—Monto Disputado
4834 Procesamiento Duplicado de la Transacción	No	No	B.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa—Procesamiento Duplicado de la Transacción
4837 Sin Autorización del Tarjetahabiente	Sí	No	B.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa—Sin Autorización del Tarjetahabiente

Códigos de Motivo de Mensaje de Contracargo		Documentación Requerida	Solicitud de Recuperación Requerida	Sección No.
4841	Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas	Sí	No	B.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa—Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas
4846	Errores de Moneda	A veces	No	B.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa—Errores de Moneda
4855	Bienes o Servicios no Entregados	Sí	No	B.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa—Bienes o Servicios No Proporcionados
4860	Crédito no Recibido	Sí	No	B.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa—Crédito No Recibido
4870	Cambio de Responsabilidad del Chip	No	No	B.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa—Cambio de Responsabilidad del Chip
4880	Presentación Tardía	No	No	B.3.11 Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa—Presentación Tardía

B.3.2 Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa—Transacción No Autorizada

El emisor debe tratar de aceptar la transacción antes de ejercer este derecho de contracargo.

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4808.

B.3.2.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa

El emisor recibe una queja del tarjetahabiente o de otra forma determina que la transacción presentada no ha sido autorizada apropiadamente.

El emisor o su agente:

- No recibieron una solicitud de autorización, o
- Rechazaron la solicitud de autorización, o
- El monto procesado es mayor que el monto autorizado.
- El emisor recibió y aprobó una solicitud de reversión total o parcial en relación con una solicitud de autorización aprobada previamente. Sin embargo, el archivo de compensación muestra que la transacción fue procesada por el monto original autorizado.

- **Garantía de Pago Vencida**—El emisor también puede usar este código de motivo de mensaje si la transacción se presentó más de siete días calendario después de la fecha de aprobación de la autorización y el emisor ha cerrado la cuenta en forma permanente antes de presentar el contracargo. El plazo límite mencionado no aplica a las transacciones de tránsito combinadas sin contacto de Maestro identificadas correctamente.

B.3.2.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4808 Dentro de Europa

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje para las transacciones de chip del POS que estaban por debajo del límite de piso aplicable y autorizadas por el chip.

B.30,2.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La condición a continuación representa un uso válido para el primer contracargo del emisor.

Plazo Límite	120 días
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Se deberá contracargar el monto total, excepto cuando el monto procesado es mayor que el autorizado. En este caso, se puede contracargar la diferencia entre los dos montos.

B.3.2.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4808.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Transacción Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción autorizada
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede probar que se aprobó la transacción ya sea: <ol style="list-style-type: none"> 1. En línea por el emisor 2. Fuera de línea por el chip
Documentos de Apoyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno 2. Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	1. TRANS AUTH MMDDYY NNNNNN [AUT TRANS MMDDAA NNNNNN] 2. CHIP TRANSACTION [TRANSACCION CON CHIP]
Notas	Ninguno

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Garantía de Pago Vencida

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	<ul style="list-style-type: none">• La transacción se presentó dentro de los siete días calendario de la fecha de aprobación de la autorización previa o autorización, y la autorización previa o autorización no fue revertida; o• La transacción era una transacción de tránsito combinada sin contacto de Maestro identificada correctamente, o• El emisor no ha cerrado la cuenta en forma permanente.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PREAUTH MMDDYY [AUT. PREVIA MMDDAA] o AUTH MMDDYY [AUT. MMDDAA] o ACCOUNT NOT CLOSED [CUENTA NO CERRADA]
Notas	Si la autorización de la transacción fue identificada como una autorización previa, utilice AUTORIZACION PREVIA . Si la autorización de la transacción no se identificó como autorización previa, use AUTORIZACION . Reemplace MMDDAA con la fecha de aprobación de la transacción en disputa. Esta solución no aplica a las transacciones de tránsito combinadas sin contacto de Maestro.

B.3.2.5 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Está prohibido que el adquiriente use la segunda presentación cuando el PAN en el mensaje de Respuesta de Solicitud de Autorización/0110 y el mensaje de Primera Presentación/1240 son diferentes, pero el adquiriente debe procesar una primera presentación nueva.

B.3.2.5.1 Uso Correcto de las Nuevas Presentaciones

Si el contracargo es válido, el adquiriente deberá procesar la transacción como un mensaje de Primera Presentación/1240 con el PAN correcto. La nueva presentación debe procesarse dentro de treinta días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del primer

contracargo para que el adquirente esté protegido de un contracargo bajo el código de motivo de mensaje 4880—Presentación Tardía.

B.3.3 Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa—Monto Disputado

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4831.

B.3.3.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4831 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica a las siguientes transacciones.

- Comercio Electrónico
- Punto de Venta (POS)
- MO/TO (donde esté permitido)

El emisor puede usar este código de motivo de mensaje de la siguiente manera:

- La cuenta del tarjetahabiente ha sido debitada por un monto mayor al de la compra original.
- Monto No Razonable (Para las transacciones dentro del Area Económica Europea [EEA] solamente). Los emisores en los países del EEA pueden usar este código de motivo de mensaje si el tarjetahabiente alega que el monto de una transacción autorizada para la compra de bienes o servicios no es razonable y se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - El monto exacto de la transacción no se especificó en el momento en que el tarjetahabiente participó en la transacción; y
 - El monto de la transacción excedió lo que el tarjetahabiente podía esperar razonablemente, considerando el patrón de los gastos anteriores del tarjetahabiente, las condiciones del convenio del tarjetahabiente y las circunstancias pertinentes del caso.
- El tarjetahabiente pagó los bienes o servicios por otros medios (por ejemplo, con una tarjeta diferente o por medio de transferencia bancaria).

El contracargo debe estar acompañado por una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado identificando la transacción en disputa y describiendo las circunstancias de la misma.

B.3.3.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Discrepancias de Facturación El emisor debe proporcionar una copia del recibo de la transacción del tarjetahabiente o una evidencia similar y una copia de la queja escrita del tarjetahabiente.

Pago por Otros Medios. El emisor debe proveer la documentación para establecer el pago alternativo al comercio. Algunos ejemplos de dicha documentación incluyen:

- Prueba del pago por cheque o transferencia bancaria
- Para un pago en efectivo, un recibo de efectivo
- Para un pago usando la misma tarjeta Maestro, el detalle de la transacción (por ejemplo, el monto de la transacción y ya sea el ARD o el número de serie del conmutador)

- Para un pago usando una tarjeta Maestro distinta u otra tarjeta, un estado de cuenta de la tarjeta o los detalles de la transacción, un comprobante TID que muestre los detalles de la tarjeta también se puede aceptar.

Para pagar a un tercero (tal como un agente de viajes) para comprar un cupón o similares que represente un pago al comercio, el emisor debe proporcionar una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process Form [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado declarando que el comercio aceptó el cupón y la documentación para probar que los mismos bienes o servicios debitados a la cuenta del tarjetahabiente se cubrieron por el cupón. Algunos ejemplos de dicha documentación incluyen una copia del cupón, el itinerario preparado por el tercero listando los bienes y servicios pagados, o un recibo del pago.

Pago Alternativo por medio de Cupones de Viaje. Un tarjetahabiente puede alegar que el pago se efectuó con un cupón de viaje o instrumento similar comprado a un agente de viajes. Al aceptar el cupón de viaje, el comercio no debe procesar un cargo subsiguiente por los mismos bienes o servicios, aún si el agente de viajes no le paga al comercio.

El emisor puede considerar usar el código de motivo de mensaje 4855 contra el adquirente del agente de viajes, si el tarjetahabiente pagó por el cupón de viaje usando una tarjeta Maestro y el agente de viajes no pagó al comercio. El plazo límite de 120 días se calcula a partir de la fecha del segundo cargo.

Plazo Límite	120 Días Calendario
Documentos de Apoyo	<p>Carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Process Form [Resolución de Disputas] completado indicando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. el monto facturado era incorrecto, y proporcionar una copia del TID u otra documentación para confirmar el monto real de la transacción según lo acordó el tarjetahabiente 2. se cobró un monto irrazonable. 3. los mismos bienes o servicios debitados a la cuenta del tarjetahabiente se pagaron de alguna otra manera y proporcionar la documentación que muestre que se efectuó el pago por un método de pago alternativo.
DE 72 (Registro de Datos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno 2. MONTO NO RAZONABLE 3. Ninguno
Notas	<p>Para disputas de montos irrazonables y Pago por Otros Medios, el contracargo puede ser por el monto total. Para las discrepancias sobre facturación, solamente se puede contracargar la diferencia en el monto de la transacción.</p>

B.3.3.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4831.

Contracargo Solucionado	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	<ol style="list-style-type: none">1. El adquiriente puede mostrar que la transacción fue procesada correctamente.2. Para las disputas de montos irrazonables, el comercio puede mostrar que el tarjetahabiente acordó el rango del monto como razonable y el monto de la transacción no excedió este rango del monto.3. Para disputas de pago por otros medios, el comercio proporciona una explicación que prueba la validez de la transacción que se cobró.
Documentos de Apoyo	<ol style="list-style-type: none">1. Prueba de que la transacción se procesó correctamente.2. Para las disputas de montos irrazonables, documentación que muestre que el tarjetahabiente acordó el rango del monto como razonable y la transacción no excedió este rango del monto; por ejemplo,<ul style="list-style-type: none">– Una lista de precios detallados firmada por el tarjetahabiente y un recibo de la transacción detallada mostrando que el monto de la transacción se calculó basado en esta lista de precios; o– Una aceptación por escrito del tarjetahabiente de un convenio de pago recurrente con el comercio, en el cual se especificó un monto máximo por cada pago.3. Para las disputas de pago por otros medios, una explicación y documentación apropiada del comercio que muestre dos transacciones separadas.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.3.4 Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa—Procesamiento Duplicado de la Transacción

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4834.

B.3.4.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4834 Dentro de Europa

El emisor o el tarjetahabiente determinan que una transacción ha sido presentada en forma duplicada.

Una transacción se considera duplicada si la identificación de la terminal, el monto de la transacción en la moneda original, la fecha y la hora de la transacción son iguales.

B.3.4.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La condición a continuación representa una opción válida que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4834.

Plazo Límite	120 días
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	FIRST ARD NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [PRIMER ARD NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN]
Notas	El emisor debe proporcionar los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) de la primera transacción en el DE 72.

B.3.4.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4834.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Transacción Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción autorizada
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede probar que ambas transacciones son válidas y que se autorizaron mediante el PIN. La fecha de la autorización y el código de ambas transacciones se deben ingresar en el DE 72 (Registro de Datos).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	PIN MMDDYY NNNNNN, MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN, MMDDAA NNNNNN]
Notas	Ninguno

Crédito Emitido Anteriormente

Crédito Emitido Anteriormente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito Emitido Anteriormente
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede mostrar que se emitió un crédito. Se debe proporcionar la fecha de procesamiento de la ubicación central del crédito o de la reversión.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Credit MMDDYY [MMDDAA del crédito] (y opcionalmente los Datos de Referencia del Adquirente [ARD])
Notas	Ninguno

Contracargo Solucionado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente proporciona dos TID separados indicando dos transacciones válidas.
Documentos de Apoyo	Dos TID separados indicando dos transacciones válidas.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Registro de Datos Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2704 Texto del Registro de Datos Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El contracargo es inválido porque el emisor no proporcionó los ARD originales en el DE 72 (Registro de Datos).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.3.5 Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa—Sin Autorización del Tarjetahabiente

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4837.

Ni la cantidad de tiempo entre la aprobación de la autorización y la presentación de la transacción ni la reversión parcial o total de una autorización aprobada tienen efecto alguno sobre la protección que una autenticación realizada durante la autorización proporciona frente a contracargos relacionados con fraude (por ejemplo, autenticación de MasterCard *SecureCode*, validación de chip y/o verificación de PIN).

Transacciones de MasterPass

Para apoyar el crecimiento de los pagos iniciados por MasterPass en los países seleccionados en el Centro y Este de Europa (Países de Europa listados en la tabla Países, donde aplica el Cambio de Responsabilidad de MasterPass y sus AAV Estáticos respectivos), MasterPass apoya un cambio de responsabilidad que no requiere el uso de la autenticación de *SecureCode*.

Este cambio de responsabilidad de MasterPass puede aplicarse opcionalmente a las transacciones que incluyen una cuenta de tarjeta de la marca Maestro cuando la transacción es iniciada por la Billetera de MasterPass. Este cambio de responsabilidad de MasterPass solamente se puede aplicar cuando se cumplen todas las condiciones y todos los requisitos de codificación y operativos listados en la sección Transacciones de MasterPass, en el 3.4 Programa de Cambio de Responsabilidad del Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF) y de MasterCard *SecureCode*.

Los emisores de Maestro en los países afectados deben apoyar las posibilidades de codificación mencionadas en los requisitos de codificación y operativos listados en la sección que se menciona arriba y deben tratar dichas transacciones (cuando se codifican correctamente) como si hubiesen sido autenticadas correctamente usando *SecureCode*. Más específicamente, el emisor será responsable de las transacciones fraudulentas y no se le permitirá contracargar estas transacciones bajo el código de motivo de mensaje de contracargo 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente.

Como excepción a la regla de autorización selectiva en el Reglamento de MasterCard, los emisores pueden rechazar sistemáticamente las solicitudes de autorización que contienen uno de los AAV estáticos listados en Países donde aplica el Cambio de Responsabilidad de MasterPass y sus AAV Estáticos respectivos en la sección que se menciona arriba cuando dichas solicitudes de autorización no contienen un Identificador de Billetera de MasterPass codificado correctamente o cuando la Transacción no cumple con las otras condiciones relevantes del uso adecuado de dicho AAV estático.

B.3.5.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica **solamente** a transacciones que no se basan en el PIN.

Se informa al emisor sobre la disputa de un tarjetahabiente, por ejemplo, el tarjetahabiente declara que no participó ni autorizó una transacción. El emisor recibe una carta de disputa del

tarjetahabiente, donde declara que no participó ni autorizó una transacción. Los emisores pueden contracargar:

- Todas las transacciones dentro de Europa y entre países de Europa, completadas usando la firma como el CVM en las terminales de POS de lectura mediante banda magnética solamente
- Las transacciones de POS de chip completadas sin el CVM
- Transacciones de retorno técnico (chip a banda magnética) realizadas sin CVM
- Las transacciones de comercio electrónico para las cuales el campo del UCAF (DE 48, elemento secundario 43) de la transacción en disputa contiene el AAV estático asignado por la organización o el sitio del comercio no apoya el pase de datos del UCAF (DE 48, elemento secundario 42, campo secundario 3 igual a cero o faltante).
- Para las transacciones de pagos móviles a distancia para las cuales el valor de 2 del Tipo de Programa de Pagos a Distancia (Dominio del Adquiriente) estaba presente en el Elemento de Datos 48, elemento secundario 48, campo secundario 1 (Indicadores del Programa Móvil), y
- Transacciones sin contacto de Maestro que superan el límite del CVM sin contacto correspondiente sin la verificación exitosa del PIN en línea o la verificación del tarjetahabiente en el dispositivo
- Las transacciones de los garajes de estacionamientos y de los peajes completadas sin el CVM

B.3.5.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837 Dentro de Europa

No se puede usar este contracargo en las siguientes situaciones.

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores para un envío parcial o pago recurrente relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- Cuando la transacción se completó en una terminal de EMV identificada correctamente en el registro de autorización y de compensación, excepto para las transacciones fraudulentas de garajes de estacionamiento y de peajes completadas sin un CVM.
- Para las transacciones sin contacto completadas con una verificación exitosa del PIN.
- Si el emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro (para este fin, "cuenta" significa número de cuenta primario [PAN], o PAN y fecha de vencimiento) para el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- El emisor presentó más de 25 contracargos que involucraban la misma cuenta (según se definió arriba) por los códigos de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos, por el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta (según se define arriba) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.

B.3.5.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor debe proporcionar la carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process Form [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado como documentación de apoyo. Cuando se usa el formulario

Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación], la cuenta de tarjeta Maestro debe estar cerrada y se debe haber informado la transacción al SAFE (Sistema para Evitar el Fraude con Eficacia).

Todas las transacciones fraudulentas se deben informar al SAFE.

Cuando se presenta un contracargo como resultado de múltiples transacciones fraudulentas de prepago de teléfono móvil realizadas con la misma tarjeta, el emisor puede combinar las transacciones en cuestión en un único mensaje de Primer Contracargo/1442, proporcionando documentación de apoyo que incluya un cronograma que muestre las fechas y los montos de cada transacción.

B.3.5.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4837.

Contracargos Previos a la Cuenta Relacionados con Fraude. El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquiriente en el caso de que un emisor haya enviado dos o más contracargos involucrando la misma cuenta por el código de motivo 4837 ó 4870. El FNS coloca la fecha en que el emisor envió el segundo de dichos contracargos relacionados con fraude en el PDS 0200 (FNS—Notificación de Fraude / del mensaje de Primer Contracargo/1442) en el mensaje Primer Contracargo/1442). Si el PDS 0200 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de autorización de la transacción en disputa, el adquiriente puede procesar una segunda presentación.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Emisor Listado en el *Boletín de Seguridad Global*

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar que en la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como limitado a siete contracargos, para el código de motivo 70 ó 74, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro y el contracargo de la transacción contiene un valor del contador de FNS que es mayor a siete (un valor de ocho o mayor).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	ISSUER LISTED GSB NNN FNS EXCEEDED [EMISOR LISTADO EN EL BSG NNN FNS EXCEDIDO]

Notas	Reemplazar NNN con el número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> correspondiente. El número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> es un número de tres dígitos en el que el último dígito del año está representado por el primer dígito del número del Boletín y el segundo y tercer dígito representan el mes del <i>Boletín de Seguridad Global</i> (Por ejemplo, el número de boletín 6 (junio) del año 2014 se muestra como NNN = 406).
--------------	--

Transacción Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción autorizada
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que la transacción se verificó por el PIN y se aprobó ya sea: <ol style="list-style-type: none"> 1. En línea por el emisor 2. Fuera de línea por el chip
Documentos de Apoyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ninguno 2. Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. PIN MMDDYY NNNNNN [PIN MMDDAA NNNNNN] 2. CHIP TRANSACTION [TRANSACCION CON CHIP]
Notas	Ninguno

Contracargo Solucionado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Contracargo solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El registro de autorización y el registro de compensación identificaron a la terminal de POS como híbrida.
Documentos de Apoyo	
DE 72 (Registro de Datos)	Hybrid POI MMDDYY NNNNNN [POI Híbrido MMDDAA NNNNNN]
Notas	Ninguno

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El contracargo no cumple con los requisitos estipulados en la sección Código de Motivo de Mensaje dentro de Europa 4837—Sin Autorización del Tarjetahabiente
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. FNS 2. NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]

Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): <ol style="list-style-type: none"> 1. Use FNS cuando la fecha de aprobación de autorización de la transacción en disputa es posterior al valor de fecha suministrado por el Servicio de Notificación de Fraude en PDS 0200 del mensaje de Primer Contracargo/1442. 2. Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.
--------------	---

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.3.5.5 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente

No se permiten segundas presentaciones para lo siguiente.

- Las transacciones fraudulentas de los garajes de estacionamientos y de los peajes completadas sin el CVM
- Las transacciones fraudulentas de POS de chip completadas sin el CVM o
- Las transacciones fraudulentas no basadas en el PIN en las terminales con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente. En esta situación, el adquiriente se considera responsable aunque se le haya otorgado una exención.

B.3.6 Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa—Transacciones Recurrentes o de Bienes Digitales Canceladas

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4841.

B.3.6.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4841 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica solamente a las transacciones de pagos recurrentes para las que el campo del UCAF (DE 48, elemento secundario 43) de la transacción en disputa contiene el AAV estático asignado por la Organización.

El emisor utiliza este código de motivo de mensaje si el comercio continúa facturando al tarjetahabiente por una transacción recurrente después de:

- Recibir la notificación de cancelación del tarjetahabiente o del emisor, o
- El emisor listó la información de la cuenta del tarjetahabiente en el Servicio de Cancelación de Pagos Recurrentes (RPCS), o
- El tarjetahabiente no sabía que era una transacción recurrente.

Confirmar que la Transacción es una Transacción Recurrente. Este contracargo se puede usar si el emisor cree que la transacción es una transacción recurrente, a pesar de que el valor de 4 (Tarjetahabiente no está presente [pedido pendiente/transacción recurrente]) no está presente en el DE 22 (Código de Datos del Punto de Servicio), campo secundario 5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente).

Una transacción recurrente permite la facturación continua sin una fecha final especificada. La transacción en disputa debe ser una transacción recurrente y no de facturación de pagos en cuotas.

Las transacciones de cuotas involucran un número finito de pagos periódicos con una fecha final especificada.

Los ejemplos de pagos recurrentes y de pagos de cuotas incluyen los siguientes.

- Un tarjetahabiente acordó pagar EUR 250 mensualmente durante tres años por un automóvil. Esta transacción es una transacción de pagos en cuotas debido a que se ha especificado una fecha final.
- Un tarjetahabiente acordó pagar EUR 25 mensualmente por la membresía de un gimnasio. El contrato especifica que el tarjetahabiente o el club de ejercicios puede cancelar el

contrato con 30 días de aviso. Esta transacción calificaría como una transacción recurrente debido a que no se especifica una fecha final.

- Un tarjetahabiente se inscribe en el pago de factura automático con su proveedor de servicios públicos, en el que el tarjetahabiente firma un acuerdo especificando que los pagos de los servicios públicos se facturarán mensualmente a su tarjeta. El convenio establece que el tarjetahabiente podría cancelar los pagos automáticos de las facturas con dos semanas de aviso. Esta transacción calificaría como una transacción recurrente debido a que no se especifica una fecha final.

El Emisor Puede Cancelar la Facturación Recurrente. El emisor puede contracargar una transacción bajo el código de motivo de mensaje 4841 si notificó al comercio o al adquirente antes de la fecha de la transacción que debía cancelar la facturación en nombre del tarjetahabiente.

Compras de Bienes Digitales de EUR 25 o Menos. Los bienes digitales son bienes almacenados, entregados y usados en formato electrónico, tales como, entre otros, libros, periódicos, revistas, música, juegos, piezas de juegos y software (no están incluidas las tarjetas de regalo). La entrega de bienes digitales comprados en una transacción puede llevarse a cabo en base a una única vez o a una suscripción. Un emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4841 para contracargar una transacción de comercio electrónico de EUR 25 o menos (o su equivalente en moneda local) por la compra de bienes digitales, siempre y cuando el emisor determine que el comercio no ofreció al tarjetahabiente los siguientes controles para la compra:

- La opción, habilitada como configuración predeterminada, para que el tarjetahabiente deshabilite todas las compras de bienes digitales;
- El período de tiempo durante el cual puede efectuarse la compra de bienes digitales en la cuenta del tarjetahabiente con el comercio (el período de "cuenta abierta") no debe exceder de 15 minutos desde el momento en que el tarjetahabiente ingresa las credenciales de autenticación de la cuenta; y
- La funcionalidad que permite al tarjetahabiente confirmar o cancelar el monto total de la transacción exhibido claramente de cada compra pendiente de bienes digitales antes de completar la transacción.

Antes de iniciar un contracargo, el emisor debe instruir al tarjetahabiente sobre el uso de las configuraciones de control para la compra y desafiar al tarjetahabiente con relación a las configuraciones de control para la compra que el tarjetahabiente seleccionó, si el comercio las proporcionó.

B.3.6.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el emisor puede usar para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4841.

Transacción Recurrente Cancelada Antes de la Facturación

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No

Documentos de Apoyo	Carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado, donde declara que la cancelación se notificó al comercio antes de la facturación de la transacción en disputa
DE 72 (Registros de Datos)	Solamente para transacciones múltiples contracargadas usando un registro de contracargo individual: MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN]
Nota	Si se contracargan transacciones múltiples, incluya una lista de las partidas individuales en el grupo de transacciones (ARD y montos). La opción de grupo de transacciones solamente está disponible cuando el PAN, nombre del comercio y su adquiriente son los mismos dentro del grupo. Reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.

Cuenta Listada en el Servicio de Cancelación de Pagos Recurrentes (RPCS)

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registros de Datos)	RPCS MMDDYY [RPCS MMDDAA]
Nota	Reemplazar MMDDYY [MMDDAA] con la fecha en que se listó el número de cuenta en el Servicio de Cancelación de Pagos Recurrentes (RPCS).

Disputa del Tarjetahabiente de una Transacción Recurrente

Una transacción recurrente permite la facturación continua sin una fecha final especificada.

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente se comunicó con el emisor reclamando una de las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El tarjetahabiente notificó al comercio para que cancelara la transacción recurrente y el comercio continuó facturando al tarjetahabiente.• El tarjetahabiente no sabía que estaba aceptando una transacción recurrente.
Plazo Límite	Dentro de 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción.

Documentos de Apoyo	Una carta, correo electrónico o mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, en el que se describe en detalle la queja del tarjetahabiente con el fin de permitir que todas las partes comprendan la disputa.
DE 72 (Registro de Datos)	Requerido para el Agrupamiento de Transacciones según se describe en las Notas a continuación. Opcional para todos los demás contracargos.
Notas	<p>Divulgación Adecuada de Términos y Condiciones</p> <p>Los términos y condiciones de las transacciones recurrentes se deben detallar claramente al tarjetahabiente. Los términos y condiciones de las transacciones recurrentes deben estar por separado y deben ser distintos de los términos y condiciones generales de venta.</p> <p>Agrupamiento de las Transacciones del MCC 4816 ó 5967</p> <p>Un emisor solamente puede combinar múltiples transacciones disputadas en un contracargo cuando ocurre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El nombre del comercio y su adquiriente son iguales para todas las transacciones en disputa• Todas las transacciones en disputa están codificadas ya sea con el MCC 4816 ó 5967 <p>El emisor debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Una lista de las transacciones en disputa, incluyendo los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) y el monto de cada transacción en disputa.• El siguiente texto en el DE 72: MULTIPLE TRANSACTIONS NNN [TRANSACCIONES MULTIPLES NNN] <p>El emisor debe reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.</p>

Bienes Digitales

Condición del Contracargo	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se compraron bienes digitales en una transacción de comercio electrónico de menos de EUR 25 o de EUR 25 (o su equivalente en moneda local) • El comercio no ofreció al tarjetahabiente las configuraciones de control para la compra. • La cuenta del tarjetahabiente no está cerrada y se encuentra al día sin transacciones fraudulentas relacionadas
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	<p>Ninguno</p> <p>Si se hacen contracargos de transacciones múltiples, incluya una lista de las partidas individuales en el grupo de transacciones (ARD y montos). La opción de grupo de transacciones está disponible solamente cuando el nombre del comercio y su adquirente son los mismos dentro del grupo de transacciones. El monto total de todas las partidas en el grupo de transacciones no debe exceder los EUR 250.</p>
DE 72 (Registro de Datos)	<p>BIENES DIGITALES</p> <p>Para transacciones múltiples contracargadas usando un registro de contracargo individual:</p> <p>BIENES DIGITALES NNN</p>
Nota	Reemplazar NNN con el número de partidas que se están contracargando.

Contracargo Posterior por el Código de Motivo de Mensaje de Mensaje 4841

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registros de Datos)	<p>CBMMDDYY ARD [CBMMDDAA ARD]</p> <p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>

Nota

El emisor puede procesar cualquier contracargo subsiguiente por este código de motivo de mensaje con el texto requerido en el DE 72 (Registro de Datos).

Reemplazar **MMDDYY [MMDDAA]** con la fecha del contracargo 4841 que contenga la documentación.

Reemplazar **X** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) del contracargo por el código de motivo de mensaje 4841 anterior que contiene la documentación.

B.3.6.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4841.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Transacciones Recurrentes

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM 2700

Condición de la Segunda Presentación

El adquiriente puede probar una de estas cosas:

- La transacción no era una transacción recurrente. Por ejemplo, el comercio factura al tarjetahabiente en cuotas.
- La transacción era recurrente y el tarjetahabiente no cumplió con los términos de cancelación del contrato firmado.
- El comercio puede documentar que se están prestando los servicios al tarjetahabiente y que el tarjetahabiente los está usando después de la fecha de la cancelación.
- El comercio puede documentar que proporcionó al tarjetahabiente la divulgación correcta para efectuar una transacción recurrente y que fue aceptada por el mismo.

Documentos de Apoyo

Documentación para apoyar que el contracargo está solucionado o es inválido.

DE 72 (Registro de Datos)

Ninguno

Notas

Ninguno

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Bienes Digitales

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente puede probar que el comercio ofreció controles para la compra en el momento de la transacción o de las transacciones (en el caso de múltiples transacciones contracargadas en un grupo de transacciones)
Documentos de Apoyo	Documentación para apoyar que el contracargo está solucionado o es inválido (por ejemplo, imágenes de pantalla del sitio web).
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

B.3.6.4 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquirente

El adquirente no debe enviar una segunda presentación si el contracargo indica que el tarjetahabiente canceló la transacción recurrente y el comercio afirma que nunca se comunicaron con él.

B.3.7 Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa—Errores de Moneda

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4846.

B.3.7.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4846 Dentro de Europa

Se ha deducido un monto incorrecto de la cuenta del tarjetahabiente en las siguientes circunstancias.

- El adquirente no proporcionó el código de moneda de la transacción correcto (DE 49) correcto para la moneda en la cual se completó la transacción.
- El monto de la transacción se proporcionó en una moneda diferente a efectos de información y esta moneda se procesó incorrectamente como la moneda de la transacción.
- Disputas de Conversión de Moneda en el POI:
 - El tarjetahabiente declara que no se le dio la oportunidad de elegir la moneda deseada en la cual se completó la transacción o que no estuvo de acuerdo con la moneda de la transacción; o
 - Se llevó a cabo la conversión de moneda en el POI a una moneda que no es la moneda de facturación del tarjetahabiente; o
 - Se llevó a cabo la conversión de moneda en el POI cuando los bienes/servicios tenían precios en la moneda de facturación del tarjetahabiente; o
 - Se llevó a cabo la conversión de moneda en el POI cuando se dispensó efectivo en la moneda de facturación del tarjetahabiente.

B.3.7.2 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el emisor puede elegir para procesar un primer contracargo por el código de motivo de mensaje 4846.

Se Transmitió la Moneda Incorrecta

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El adquirente transmitió el código de moneda incorrecto. El contracargo debe ser por el monto total de la transacción.

Conversión de Moneda en el POI

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Process Form [Resolución de Disputas] completado
DE 72 (Registro de Datos)	POI CURRENCY CONVERSION [CONVERSION DE MONEDA EN EL POI]
Notas	No se ofreció al tarjetahabiente la oportunidad de elegir la moneda o no estuvo de acuerdo con la misma. El contracargo debe ser por el monto total de la transacción.

Conversión de Moneda —Moneda del Tarjetahabiente Incorrecta

Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Para documentar la moneda y el monto facturado al tarjetahabiente proporcione uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El estado de cuenta facturado al tarjetahabiente, o• El registro interno de la transacción del emisor.
DE 72 (Registro de Datos)	INCORRECT CARDHOLDER CURRENCY [MONEDA DEL TARJETAHABIENTE INCORRECTA]

Notas	<p>Esta opción de contracargo puede usarse para transacciones para los siguientes tipos de disputas que involucran la conversión de moneda en el POI:</p> <ul style="list-style-type: none">• La transacción se convirtió a una moneda que no es la moneda de facturación del tarjetahabiente, o• La moneda de facturación al tarjetahabiente es la misma moneda de los precios de los bienes/servicios, o• El efectivo se dispensó en la moneda de facturación del tarjetahabiente <p>El contracargo puede ser un monto parcial representando el monto que resulte de la doble conversión, excluyendo cualquier monto relacionado a la conversión del emisor de la transacción.</p>
--------------	--

B.3.7.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4846.

Contracargo Solucionado	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo solucionado
Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquiriente determina que se proporcionaron el monto correcto de la transacción y el código de moneda.</p> <p>En un entorno de doble moneda, el comercio especificó un indicador de moneda en el TID.</p>
Documentos de Apoyo	Documentación que pruebe que se proporcionó o especificó la moneda correcta.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Esta solución no es aplicable a las disputas de la conversión de moneda en el POI.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.3.7.4 Uso Incorrecto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Se le prohíbe al adquiriente usar la segunda presentación para argumentar la validez del reclamo del tarjetahabiente sobre la selección de la moneda o la falta de un acuerdo sobre la moneda.

El contenido del recibo de la transacción se toma en cuenta solamente para determinar si la conversión de moneda en el POI se ha efectuado en una transacción. Estos ni prueban ni refutan el acuerdo del tarjetahabiente sobre la conversión.

B 3.7.5 Uso Correcto de las Nuevas Presentaciones

Si el contracargo es válido y si se contracargó el monto total, el adquirente deberá procesar la transacción como un mensaje de Primera Presentación/1240 en la moneda de los precios de los bienes/servicios o en la moneda dispensada.

La nueva presentación debe procesarse dentro de treinta días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central del primer contracargo para que el adquirente esté protegido de un contracargo bajo el código de motivo de mensaje 4880—Presentación Tardía.

Cuando se convierte la nueva transacción a la moneda de facturación del tarjetahabiente, el emisor deberá aplicar la tasa de conversión que estaba vigente en la fecha de la transacción original.

B.3.8 Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa—Bienes o Servicios No Proporcionados

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4855.

B.3.8.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4855 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica solamente a las siguientes transacciones.

- Comercio Electrónico
- POS
- MO/TO (donde esté permitido)

La cuenta del tarjetahabiente fue debitada, pero los bienes o servicios que se debieron enviar, entregar o de otro modo proporcionar en la fecha de entrega prevista no fueron recibidos.

La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado debe detallar los bienes/servicios que el tarjetahabiente esperaba recibir o que el comercio dijo haber proporcionado, y esta carta debe acompañar al contracargo.

El emisor debe esperar que pase la fecha de entrega especificada antes de realizar el contracargo. Si no se especificó una fecha de entrega, el emisor debe esperar 30 días calendario a partir de la fecha de la transacción antes de contracargarla. El plazo límite de 120 días del contracargo se calcula desde la última fecha anticipada en que se debieron proporcionar los bienes o servicios. Si no se proporciona dicha fecha, el contracargo debe procesarse dentro de un plazo de 120 días a partir la fecha del Procesamiento en la Ubicación Central.

El emisor puede contracargar la transacción antes de la fecha especificada de entrega de la mercancía si se establece que el comercio no proporcionará los bienes o servicios porque, por ejemplo, ha cerrado permanentemente el negocio.

Transacciones para Servicios de Viajes-Requisito de Documentación Adicional. Si no se proporciona un servicio de viaje debido a insolvencia, y este servicio estaba cubierto por un programa de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía conforme a la ley aplicable, el emisor debe dar instrucciones al tarjetahabiente para reclamar al programa de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía. Se permite un contracargo solamente si el tarjetahabiente solicitó reembolso del programa de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía en un período de 120 días calendario a partir de la fecha esperada del servicio y la reclamación fue rechazada.

El tarjetahabiente no tiene que esperar más de 30 días calendario para obtener una respuesta. El contracargo se debe procesar en un período de 120 días después de la fecha esperada del servicio o en un período de 30 días después de una respuesta negativa y como máximo en un período de 150 días después de la fecha esperada del servicio, ya sea si se obtuvo respuesta o no del esquema de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía. La documentación de apoyo debe incluir una declaración del tarjetahabiente u otra prueba donde se explique el resultado de la reclamación del programa de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía.

El adquirente podrá realizar una segunda presentación usando el código de motivo 2700 (Contracargo Solucionado) y proporcionando evidencia de que los servicios estaban cubiertos por un esquema de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía. Una declaración del adquirente donde se establece que existe ese esquema no es suficiente; se debe proporcionar prueba de que el esquema cubría el evento de insolvencia específico con la segunda presentación.

Los requisitos adicionales de documentación aplican a las transacciones nacionales en Europa. También aplican a las transacciones dentro de la EEA si el esquema de protección al consumidor, seguro u autoridad de garantía similar cubre las transacciones dentro de la EEA.

B.3.8.2 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor

Este contracargo no cubre las situaciones en las cuales los bienes o servicios proporcionados por el comercio no cumplen con las expectativas del cliente.

B0,30,8.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquirente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4855.

Posibles Soluciones del Adquirente. El adquirente puede refutar el contracargo si muestra prueba de que:

- El tarjetahabiente o una persona autorizada por el tarjetahabiente recibió los bienes o servicios; o
- El comercio intentó proporcionar los bienes o servicios pero el tarjetahabiente los rechazó; o
- En el momento de la transacción, o de ahí en adelante por un acuerdo entre el comercio y el tarjetahabiente, el comercio acordó proporcionar los bienes o servicios después de la fecha que el tarjetahabiente indica que se debieron proporcionar los bienes o servicios.

Contracargo Solucionado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2700**
Contracargo solucionado

Condición de la Segunda Presentación El adquiriente puede demostrar que los bienes o servicios se proporcionaron.

Documentos de Apoyo Documentación que muestre que los bienes o servicios los recibió el tarjetahabiente.

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Otros códigos de mensaje pueden aplicar; consulte la sección Segunda Presentación B.1.6 para obtener más detalles.

B.3.9 Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa—Crédito No Recibido

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4860.

B.3.9.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica a las transacciones del POS, de comercio electrónico y MOTO (donde se permita).

El emisor puede usar este código de motivo de mensaje cuando recibe una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o completa el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] donde menciona alguna de las siguientes situaciones:

- Un comercio no ha asentado un crédito a su cuenta o el comercio asentó un crédito y redujo el monto del crédito sin divulgarlo apropiadamente.
- Un comercio acepta una cancelación de la mercancía que iba a ser recogida en la ubicación del comercio y el tarjetahabiente no tomó posesión de la mercancía.
- Un comercio no proporcionó un reembolso de crédito total para una transacción de tiempo compartido o cualquier provisión de servicios similar, después de que el tarjetahabiente cancelara el acuerdo en un período de 90 días calendario a partir de la fecha de la transacción.
- Se ha asentado incorrectamente un débito a la cuenta de un tarjetahabiente en lugar de un crédito como resultado de un código de transacción incorrecto o un error al ingresarlo mediante teclado. Por ejemplo, el comercio asentó un crédito como una venta al por menor.

El emisor puede presentar un contracargo sin una carta del tarjetahabiente si el tarjetahabiente proporciona uno de los siguientes:

- Un recibo de crédito, aviso de crédito emitido por el comercio o su agente, o un comprobante TID anulado por el comercio. Los documentos deben mostrar un número de cuenta, un monto a acreditar y una fecha.

- Un aviso del comercio (con o sin un número de cuenta o monto para acreditarse) que instruya al emisor para que contracargue la transacción, si se acompaña de la documentación que muestre el crédito que se debe.

Si el recibo de crédito o el aviso del comercio tiene fecha, el período de contracargo de 120 días comienza el día en que se emitió el crédito o en la fecha en que se devolvieron los bienes o se cancelaron los servicios. Si el comercio proporcionó al tarjetahabiente un recibo con fecha o un aviso de crédito con fecha, pero no asentó un crédito en la cuenta del tarjetahabiente, el emisor debe esperar 15 días calendario desde la fecha del recibo del crédito antes de contracargar la transacción. Si el tarjetahabiente no recibió un recibo de crédito o un crédito del comercio, el emisor debe esperar 30 días calendario desde la fecha de devolución o cancelación de la mercancía antes de contracargar la transacción.

Para las transacciones de tiempo compartido canceladas, el emisor debe esperar 15 días a partir de la fecha de la cancelación antes de contracargar la transacción.

Si el comprobante de crédito o aviso del comercio no está fechado, se ignora el período de espera de 30 días y el plazo límite de 120 días se calculará desde la fecha de la carta del tarjetahabiente.

La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado debe incluir una de las siguientes declaraciones:

- El comercio aceptó la devolución de la mercancía o la cancelación de los servicios, pero no emitió un crédito, crédito parcial o crédito en la tienda.
- El comercio emitió un crédito pero retuvo los fondos sin la divulgación correcta.
- El comercio emitió un crédito en la tienda que no se había divulgado correctamente en el momento de la venta. Una copia del crédito en la tienda debe acompañar el contracargo.

El emisor puede contracargar la transacción de inmediato si recibe uno de los siguientes:

- Una carta del comercio que notifique al emisor de que obtenga crédito mediante un contracargo
- Prueba de un crédito en la tienda divulgado incorrectamente
- Un comprobante TID anulado por el comercio

B.3.9.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4860 Dentro de Europa

Si el tarjetahabiente sabe que el comercio se negó a emitir un crédito o a aceptar la devolución de la mercancía o a cancelar los servicios, este contracargo no será aplicable.

B.3.9.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las condiciones a continuación representan opciones válidas para procesar un primer contracargo por el código de motivo de mensaje 4860.

Crédito No Procesado

Plazo Límite	120 días calendario
---------------------	---------------------

Documentos de Apoyo	<p>Se requiere una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado si ocurre una de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cupón de crédito, aviso o notificación no tiene fecha, o no tiene un número de cuenta o un monto que se debe acreditar. • El tarjetahabiente nunca recibió un crédito, ni un crédito para la tienda comunicado correctamente y el comercio aceptó la devolución de la mercancía o canceló los servicios. • El comercio emitió un crédito parcial o inapropiado <p>No se requiere una carta o mensaje electrónico del tarjetahabiente, ni el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado si la documentación incluye uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un comprobante de crédito • Aviso de Crédito • Un comprobante TID anulado por el comercio • Aviso por carta del comercio de que se obtenga un crédito del emisor a través de un contracargo • Copia de un crédito en la tienda divulgado incorrectamente <p>El emisor debe proporcionar los ARD de 23 dígitos para la transacción de crédito en el DE 72 (Registro de Datos), si el comercio emitió un crédito parcial divulgado al tarjetahabiente incorrectamente.</p>
----------------------------	--

DE 72 (Registro de Datos)	<p>Solamente para crédito parcial inapropiado</p> <p>NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN</p>
----------------------------------	---

Notas	<p>Reemplazar NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD) para la transacción de crédito.</p> <p>Los comercios no están obligados a aceptar la devolución de mercancía o la cancelación de los servicios debido a un capricho del tarjetahabiente o por el "arrepentimiento del comprador". Por ejemplo, el tarjetahabiente cambió de idea y no hay nada malo con la mercancía.</p> <p>Si un comercio acepta la devolución de bienes o la cancelación de servicios, el comercio debe emitir un crédito a la cuenta del tarjetahabiente, a menos que el comercio haya divulgado apropiadamente en el momento de la transacción que se aplicarían otras condiciones para la devolución o cancelación (como un crédito en la tienda o cambio solamente).</p>
--------------	--

Tiempo Compartido

Plazo Límite	120 días calendario
---------------------	---------------------

Documentos de Apoyo	Una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Dispute Resolution Form [Resolución de Disputas] completado, donde se declare que participó en una transacción de un tiempo compartido u otra provisión de servicios similar y que canceló el convenio dentro de un período de 90 días calendario a partir de la fecha del convenio.
DE 72 (Registro de Datos)	TIEMPO COMPARTIDO
Notas	<p>Un adquirente en la región de Europa debe garantizar que un comercio de tiempo compartido debe proporcionar un reembolso del crédito total cuando ambas condiciones a continuación se cumplen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procesó el recibo de la transacción. • El tarjetahabiente canceló la transacción dentro de los 90 días calendario posteriores a la fecha de la transacción.

Crédito Asentado como Compra

Plazo Límite	120 días calendario
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	El monto del contracargo debe ser el doble del monto de la transacción original para compensar el error.

B.3.9.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquirente

La condición a continuación representa una opción válida que el adquirente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4860.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Se emitió un crédito

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Se emitió un crédito
Condición de la Segunda Presentación	El emisor puede mostrar que se procesó el crédito o la reversión.
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	Credit MMDDYY [MMDDAA del crédito] (y opcionalmente los Datos de Referencia del Adquiriente [ARD])
----------------------------------	--

Cancelación o Devoluciones

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
---	---

Condición de la Segunda Presentación	Cualquiera de los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• El comercio no dio un comprobante de crédito u otro aviso al tarjetahabiente.• El comercio niega haber aceptado la cancelación de los servicios o la devolución de la mercancía.• El comercio declara que la mercancía nunca se devolvió.• El comercio prueba que informó al tarjetahabiente correctamente en el punto de interacción de la política de créditos o cancelación.
---	--

Documentos de Apoyo	Refutación del comercio Por ejemplo, el comercio declara que la mercancía nunca fue devuelta o que la cancelación no se aceptó.
----------------------------	--

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Esta condición no aplica a las transacciones de Tiempo Compartido dónde el tarjetahabiente canceló el contrato en un período de 90 días.

Compra Asentada Correctamente

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
---	---

Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede probar que el comercio procesó correctamente la transacción.
---	---

Documentos de Apoyo	Una copia del TID como prueba de que la transacción involucra una venta al por menor en lugar de un crédito.
----------------------------	--

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
----------------------------------	---------

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Crédito Emitido Anteriormente—Transacciones Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2011 Crédito emitido anteriormente.
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente proporciona la fecha en la que procesó el crédito.
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se procesó el crédito en la cuenta de Maestro del tarjetahabiente: Ninguno 2. Cuando se procesó el crédito por otros medios: evidencia concluyente que muestra que se procesó el crédito.
DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes corresponde a los Documentos de Apoyo: <ol style="list-style-type: none"> 1. CRED MMDDYY NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN [CRED MMDDAA NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN] 2. CREDIT MMDDYY XXXXXXXXXXXXX [XXXXXXXXXXXX MMDDAA CREDITO]

Notas

Uno de los siguientes corresponde a los Documentos de Apoyo:

1. Reemplazar **MMDDYY [MMDDAA]** con la fecha en la cual se realizó el crédito. Como opción, reemplazar **NNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNNN** con los Datos de Referencia del Adquiriente (ARD).
2. Reemplazar **MMDDYY [MMDDAA]** con la fecha en que se realizó el crédito. Reemplazar **XXXXXXXXXXXX** con la forma en que se procesó el crédito. Algunos ejemplos incluyen, entre otros: transferencia bancaria, crédito de la tienda, cheque.

Una Transacción Entre Países de Europa se define como: Una Transacción completada con una Tarjeta emitida en un país o territorio listado en la Zona Unica de Pagos en Euros (SEPA), en una Terminal ubicada en un país o territorio listado en la Zona No Unica de Pagos en Euros (No de SEPA) o una Transacción completada usando una Tarjeta emitida en un país o territorio listado en la Zona No Unica de Pagos en Euros (No de SEPA) en una Terminal ubicada en un país o territorio listado en la Zona Unica de Pagos en Euros (SEPA).

B.3.9.5 Código de Motivo 4860—Presentación de Casos de Arbitraje

Cuando el crédito fue procesado por otros medios que no es un crédito a la tarjeta usada para la compra original, se permitirá al emisor continuar con la disputa con la presentación de un caso de arbitraje con una carta progresiva del tarjetahabiente si el tarjetahabiente sostiene que el crédito no fue procesado y el crédito no se puede verificar.

B.3.10 Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa—Cambio de Responsabilidad del Chip

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4870.

B.3.10.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa

Este código de motivo de mensaje aplica **solamente** a las transacciones de POS y de terminales en la sucursal basadas en el PIN.

El emisor recibe una carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o completa el Formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] alegando que la transacción era fraudulenta y el emisor debe proporcionar esta documentación. Cuando se usa el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación], la cuenta de tarjeta MasterCard debe estar cerrada y se debe haber informado la transacción al SAFE (Sistema para Evitar el Fraude con Eficacia).

La transacción fraudulenta se debe informar al SAFE en o antes de la fecha de procesamiento del contracargo.

NOTA:

Retorno Técnico—Cuando una tarjeta híbrida se usa en una terminal híbrida y ocurre un retorno técnico del chip a la banda magnética, la transacción se debe identificar adecuadamente con el modo de ingreso en el POS 80 (DE 22) y ser autorizada en línea. El método de verificación del tarjetahabiente (CVM) debe ser el PIN, excepto si la transacción se adquiere en un país exonerado en cuyo caso, la firma también es un CVM permitido. Si la transacción no se identifica correctamente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y en el mensaje de Primera Presentación/1240, el emisor puede contracargar la partida bajo el código de motivo de mensaje 4870.

B.3.10.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4870 Dentro de Europa

El emisor no puede usar este código de motivo de mensaje cuando ocurre lo siguiente:

- Una transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado (DSRP) o transacciones posteriores de un envío parcial relacionado. Consulte el Apéndice F para conocer los requisitos de identificación de transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.
- El emisor aprobó la transacción después de presentar dos o más contracargos involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro (para este fin, "cuenta" significa PAN, o PAN y fecha de vencimiento) para los códigos de motivo 4837 ó 4870.
- El emisor presentó más de 25 contracargos que involucraban la misma cuenta de tarjeta Maestro (según se define arriba) por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
- El emisor está actualmente listado en el *Boletín de Seguridad Global* como limitado a siete contracargos por el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (según se define arriba) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este monto para la cuenta en cuestión.
- Transacciones sin contacto autorizadas e identificadas correctamente

B.3.10.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Para fraude por falsificación y tarjeta extraviada, robada o nunca recibida se deben cumplir los siguientes requisitos adicionales:

Para el **fraude por falsificación**, se deben cumplir todos los siguientes requisitos adicionales:

- La transacción se realizó con una tarjeta falsificada en una terminal con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente, o en una terminal híbrida pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200, y la tarjeta emitida válidamente, si la hubiese, era una tarjeta con chip de EMV.
- La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario *Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación]* completado debe establecer que tenía la tarjeta en el momento de la transacción o el emisor certifica por medio de un documento diferente que acompañe a la carta del tarjetahabiente que se trata de un caso de falsificación.

Para el **fraude por tarjeta extraviada, robada o nunca recibida** se deben cumplir todos los siguientes requisitos adicionales:

- La transacción se realizó en una terminal de POS con capacidad de lectura mediante banda magnética solamente, o en una terminal híbrida pero el DE 55 no estaba presente en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200, y la tarjeta emitida de forma válida, si la hubiese, era una tarjeta con chip de EMV.
- La transacción se realizó sin el PIN como CVM.
- La carta, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el Formulario *Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación]* debe establecer que la tarjeta se había extraviado, había sido robada o que nunca se había recibido en el momento de la transacción o el emisor puede certificar por medio de un documento diferente que acompañe la carta, el mensaje electrónico del tarjetahabiente, o el Formulario *Expedited Billing Dispute Resolution Process [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación]* completado estableciendo que la tarjeta se había extraviado, había sido robada o que nunca se había recibido en el momento de la transacción.

B.3.10.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4870.

Contracargos Previos Relacionados con Fraude en la Cuenta. El Servicio de Notificación de Fraude (FNS) alerta al adquiriente en el caso de que un emisor haya presentado dos o más contracargos involucrando a la misma cuenta por el código de motivo 4837 ó 4870. El FNS coloca la fecha en que el emisor presentó el segundo de dichos contracargos relacionados con fraude en el PDS 0200 (Fecha de Notificación de Fraude), campo secundario 1 (Fecha del Servicio de Notificación de Fraude) en el mensaje de Primer Contracargo/1442. Si el PDS 0200 está presente y contiene un valor de fecha anterior a la fecha de aprobación de autorización de la transacción en disputa, el adquiriente puede procesar una segunda presentación.

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

Emisor Listado en el *Boletín de Seguridad Global*

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo Inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede mostrar que en la fecha del contracargo, el emisor estaba listado en el <i>Boletín de Seguridad Global</i> como limitado a siete contracargos, para el código de motivo 70 ó 74, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro y el contracargo de la transacción contiene un valor del contador de FNS que es mayor a siete (un valor de ocho o mayor).
Documentos de Apoyo	Ninguno

DE 72 (Registro de Datos)	ISSUER LISTED GSB NNN FNS EXCEEDED [EMISOR LISTADO EN EL BSG NNN FNS EXCEDIDO]
----------------------------------	---

Notas	Reemplazar NNN con el número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> correspondiente. El número del <i>Boletín de Seguridad Global</i> es un número de tres dígitos en el que el último dígito del año está representado por el primer dígito del número del Boletín y el segundo y tercer dígito representan el mes del <i>Boletín de Seguridad Global</i> (Por ejemplo, el número de boletín 6 (junio) del año 2014 se muestra como NNN = 406).
--------------	--

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
---	-------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La terminal era una terminal híbrida y se usó el CVM apropiado. 2. La transacción no se reportó al SAFE en o antes de la fecha del contracargo
---	--

Documentos de Apoyo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia de que la terminal estaba identificada adecuadamente en los registros de autorización y de compensación como una terminal híbrida y que se usó el CVM apropiado. 2. Ninguno
----------------------------	---

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
----------------------------------	---------

Notas	Ninguno
--------------	---------

Transacción Autorizada

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2008 Transacción autorizada
---	---------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	La transacción se autorizó en línea y no se utilizó una tarjeta híbrida. El primer valor en el código de servicio (DE 35 o DE 45) no era 2 ó 6 y por lo tanto, no indicó que era una tarjeta híbrida.
---	---

Documentos de Apoyo	Ninguno
----------------------------	---------

DE 72 (Registro de Datos)	INV SERVICE CODE [CODIGO DE SERVICIO INV]
----------------------------------	---

Notas	Ninguno
--------------	---------

Dos o Más Contracargos Previos Relacionados con Fraude

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
---	-------------------------------------

Condición de la Segunda Presentación	El emisor contracargó anteriormente dos o más transacciones involucrando la misma cuenta de tarjeta Maestro antes de la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa por el código de motivo de mensaje 4837 ó 4870.
---	---

Documentos de Apoyo	Ninguno
----------------------------	---------

DE 72 (Registro de Datos)	Uno de los siguientes: 1. FNS 2. NN MMDDYY NN MMDDYY AUTH MMDDYY [NN MMDDAA NN MMDDAA AUTORIZACION MMDDAA]
----------------------------------	---

Notas	Lo siguiente aplica al uso del DE 72 (Registro de Datos): 1. Use FNS cuando la fecha de aprobación de autorización de la transacción en disputa es posterior al valor de fecha suministrado por el Servicio de Notificación de Fraude en PDS 0200 del mensaje de Primer Contracargo/1442. 2. Use NN MMDDAA para un contracargo previo reemplazando NN con los dos últimos dígitos del código de motivo de mensaje y MMDDAA con la Fecha Hábil de la Ubicación Central. Para AUTH MMDDYY [AUTORIZACION MMDDAA], reemplace MMDDYY [MMDDAA] con la fecha de aprobación de la autorización de la transacción en disputa.
--------------	--

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.3.11 Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa—Presentación Tardía

Las secciones siguientes describen el uso correcto del código de motivo de mensaje 4880.

B.3.11.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4880 Dentro de Europa

Una transacción dentro de Europa se presentó después de siete días calendario posteriores a la fecha de la transacción y la cuenta está cerrada permanentemente.

B.3.11.2 Uso Incorrecto del Primer Contracargo del Emisor

El emisor debe hacer un intento de buena fe de cobrar el monto de la transacción del tarjetahabiente antes de ejercer este derecho de contracargo.

El emisor no puede presentar un contracargo por el código de motivo de mensaje 4880 si la cuenta está al día.

B.3.11.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las condiciones a continuación representan opciones válidas que el adquiriente puede elegir para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4880.

Se Proporcionó la Fecha Correcta de la Transacción

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2003**

Se proporcionó la fecha correcta de la Transacción

Condición de la Segunda Presentación

El adquiriente puede probar que la fecha de la transacción no era más de siete días calendario anteriores a la fecha de procesamiento en la Ubicación Central de la presentación.

Documentos de Apoyo

Recibo impreso de la transacción.

DE 72 (Registro de Datos)

Fecha correcta de la transacción

Pueden aplicar otros códigos de mensaje; consulte B.1.6 Segunda Presentación para obtener más detalles.

B.4 Resolución de Disputas

Las siguientes secciones contienen información sobre los casos de acatamiento y arbitraje.

B.4.1 Cuándo Presentar un Caso de Arbitraje

Un emisor puede proceder directamente a arbitraje dentro de 45 días posteriores a la fecha de la segunda presentación si cree que la segunda presentación del adquiriente es inválida.

B.4.2 Cuándo Presentar un Caso de Acatamiento

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento contra otro cliente debido a una violación del *Reglamento de MasterCard* u otras regulaciones operativas aplicables si se cumplen las condiciones siguientes.

- No existe un derecho a contracargo.
- El cliente ha tenido una pérdida financiera como resultado directo de la violación de la regla en cuestión.

Bienes Falsificados Un emisor puede presentar un caso de acatamiento por la violación a la sección 3.7, Integridad de la Marca y de la Red, del *Reglamento de MasterCard* cuando el tarjetahabiente comprometido en la transacción creía que compraba bienes genuinos, y posteriormente determinó que los bienes eran falsificados. "Falsificados" significa que los bienes no fueron producidos por un fabricante de bienes autorizado y que por lo tanto se violaron los derechos de propiedad intelectual.

Contracargos de Maestro Inválidos

El emisor está actualmente listado en el Boletín de Seguridad Global como limitado a siete contracargos, para el código de motivo 4837 ó 4870, que involucran la misma cuenta de tarjeta Maestro (con este fin, "cuenta" significa PAN o PAN y fecha de vencimiento) y el emisor ya ha llegado o ha excedido este número para la cuenta en cuestión.

Un adquirente que recibe un contracargo de Maestro inválido de un emisor listado puede elegir presentar directamente un caso de acatamiento sin enviar una carta de precatamiento al emisor, como una alternativa para volver a presentar el contracargo. No se permite al emisor seguir disputando ninguna de dichas nuevas presentaciones ni presentar directamente un caso de acatamiento.

Datos de Autorización Faltantes, Inválidos o Inexactos

Un cliente puede presentar un caso de acatamiento cuando falta uno o más de los elementos de datos obligatorios en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100. Además, el cliente puede presentar un caso si cualquiera de los elementos de datos obligatorios u opcionales suministrados en el mensaje de autorización son inválidos o inexactos y, como resultado, el emisor incurrió en una pérdida financiera.

El emisor debe probar a satisfacción de MasterCard, que no hubiera sufrido la pérdida financiera si los datos de autorización obligatorios hubieran estado presentes y hubieran sido válidos y exactos, y que la presentación del caso no se basó únicamente en datos faltantes, inválidos o inexactos.

La documentación para apoyar este caso de acatamiento debe incluir, sin limitación, lo siguiente:

- El mensaje de autorización en su totalidad, tal como se recibió a través de la Red de MasterCard.
- Los datos de autorización específicos que se afirma faltan, son inválidos o inexactos
- Documentación para confirmar que los datos de autorización, según se recibieron, exponían falsamente la naturaleza de la transacción
- Prueba de que los datos de autorización faltantes, inválidos o inexactos recibidos dieron como resultado que se autorizara la transacción, y por qué no se hubiera autorizado la transacción si se hubieran recibido datos completos, válidos y exactos.
- Una carta firmada por el contacto principal o auditor del emisor, certificando que los procedimientos de autorización apropiados se emplearon en el momento en que se recibió la solicitud de autorización. La carta también debe declarar que, si el emisor hubiera recibido los datos completos, válidos y exactos del adquirente a través del mensaje de autorización, el emisor no hubiera sufrido una pérdida financiera. Si, en el momento de la

solicitud de autorización, la tarjeta que se usó en la transacción estaba extraviada, robada o fue usada sin el consentimiento del tarjetahabiente autorizado, el Contacto Principal o auditor del emisor debe certificar que el emisor no estaba al tanto de esta situación en el momento de la solicitud de autorización.

B.4.3 Plazos Límite Para Presentar un Caso

A continuación se describen los plazos límite para presentar un caso de arbitraje o de acatamiento Entre Regiones.

Caso de Arbitraje—El caso de arbitraje se debe presentar dentro de los 45 días posteriores a la fecha de Procesamiento en la Ubicación Central de la segunda presentación.

Caso de Acatamiento—El caso de acatamiento se debe presentar dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la violación.

B.4.4 Procedimientos de la Presentación de Arbitraje y Acatamiento

A continuación se muestra información sobre los procedimientos de presentación de disputas dentro de Europa, entre países de Europa y entre regiones.

B.4.4.1 Disputas Dentro de Europa y Entre Países de Europa

Los casos dentro de Europa y entre países de Europa se pueden presentar directamente en la Aplicación de Presentación Electrónica de Casos de MasterCom o por medio del Sitio Central de Presentación de Casos.

Si no están presentes electrónicamente, se deben escanear en la aplicación de presentación de casos las copias legibles de toda la documentación pertinente, junto con las copias de los registros electrónicos. Para obtener más detalles, consulte 6.2 Procedimientos de Presentación de Casos para los casos de arbitraje o 7.4 Procedimientos de Presentación de Casos de Acatamiento en esta guía.

B.4.4.1.1 Preacatamiento

Antes de presentar un caso de acatamiento, el cliente que lo presenta debe presentar un caso de preacatamiento con el fin de intentar resolver la disputa.

Un caso de preacatamiento no es necesario cuando el caso de acatamiento es una disputa de bienes falsificados.

El caso de preacatamiento debe dar al otro participante por lo menos 30 días calendario para responder antes de presentar el caso de acatamiento. Cada caso de preacatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como también la prueba de la pérdida financiera.

B.4.4.1.2 Cargos por Retiros de Casos, Proceso de Revisión y por Arbitraje y Acatamiento

Para obtener detalles sobre retiros, el proceso de revisión y los cargos por arbitraje y acatamiento, consulte los capítulos Procedimientos de Acatamiento y Procedimientos de Arbitraje.

B.4.4.2 Disputas Entre Regiones

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje, precatamiento o de acatamiento debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios del Sistema Alojado de MasterCom: Para presentar un caso de Acatamiento o de Arbitraje, se debe completar el formulario *Dispute Resolution Case Filing Form [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas]* (Formulario 682) para identificar si la presentación es un intento de precatamiento o (un escalamiento a) un caso de acatamiento.

Para obtener instrucciones sobre cómo acceder al formulario requerido, consulte el Apéndice G, Formularios.

El formulario completado y la documentación de apoyo deben enviarse por fax al departamento de Manejo de Resolución de Disputas al 1-636-722-7215.

La fecha del fax se considerará la fecha de la presentación del caso.

B.4.4.2.1 Documentación Requerida

El formulario de Presentación de Casos de Arbitraje o de Acatamiento debe ir acompañado de una descripción detallada de las circunstancias del caso, en orden cronológico.

Se deben incluir las copias legibles de toda la documentación pertinente, junto con las copias impresas de los registros electrónicos. Toda la documentación debe estar escrita en inglés o traducida al inglés y debe incluirse el documento en el idioma original.

B.4.4.2.2 Precatamiento

Antes de presentar un caso de acatamiento, el cliente que lo presenta debe presentar un caso de precatamiento con el fin de intentar resolver la disputa.

Un caso de precatamiento no es necesario cuando el caso de acatamiento es una disputa de bienes falsificados.

El precatamiento debe permitir al otro cliente al menos 30 días calendario para responder antes de que se presente el caso de acatamiento. Cada caso de precatamiento presentado debe incluir toda la documentación pertinente para apoyar la violación, así como prueba de la pérdida financiera. El caso de precatamiento se puede enviar en la forma de una "carta de precatamiento" o el cliente que realiza la presentación puede completar el *Dispute Resolution Case Filing Form [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas]* (Formulario 682) como el caso de precatamiento.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de precatamiento debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: El caso de precatamiento debe presentarse por fax al 1-636-722-7215.

B.4.4.2.3 Procedimiento de Revisión de Arbitraje y Acatamiento

Los casos de arbitraje y acatamiento los revisará el departamento de Manejo de Disputas de acuerdo con el reglamento vigente en la fecha de la transacción, a menos que se establezca de otro modo.

Después de la recepción, el departamento de Manejo de Resolución de Disputas enviará por fax un acuse de recibo a ambos clientes. El cliente contra el cual se ha presentado el caso

tiene 10 días calendario a partir de la fecha del acuse de recibo para responder y proporcionar copias legibles de cualquier documentación de apoyo a Manejo de Resolución de Disputas. La respuesta se debe enviar por fax.

El Manejo de Resolución de Disputas tomará una decisión de acuerdo a la información que se haya recibido oportunamente de cada cliente y otra información pertinente. La documentación requerida según se describe en este apéndice, que no se haya proporcionado al cliente afectado dentro de los plazos descritos anteriormente, no será tenida en cuenta por el Manejo de Resolución de Disputas.

La decisión del departamento de Manejo de Resolución de Disputas se notificará por escrito a ambas partes.

B.4.4.2.4 No Aceptación de un Caso

Después del examen preliminar del caso, el departamento de Manejo de Resolución de Disputas decidirá si puede aceptar el caso para emitir un fallo.

El caso de arbitraje o el caso de acatamiento será rechazado si el cliente que presenta el caso no siguió los requisitos de presentación, incluyendo, entre otros, los siguientes:

- El cliente que presenta el caso no ha proporcionado la documentación requerida de acuerdo al reglamento o a lo solicitado por el cuerpo examinador.
- El formulario de presentación y toda la documentación no están en inglés ni están acompañados por una traducción al inglés.
- Se presentó el caso después del plazo límite especificado anteriormente.
- El intento de preacatamiento no se hizo de acuerdo con las reglas (aplica solamente a los casos de acatamiento).

Si no se acepta un caso por los motivos anteriores, el cuerpo examinador retendrá el cargo de presentación del caso. El cliente que hace la presentación puede presentar de nuevo un caso que ha sido rechazado si puede corregir las deficiencias que causaron que se rechazara el caso, dentro de los plazos límite de presentación aplicables. Aplicará un nuevo cargo por presentación del caso.

B.4.4.2.5 Retiro de un Caso

Cualquiera de los clientes puede aceptar la responsabilidad por el monto disputado antes de que Manejo de Resolución de Disputas tome una decisión.

Si se recibe un acuse de recibo por escrito antes de que el Manejo de Resolución de Disputas haya tomado una decisión, se notificará a ambos clientes según corresponda y se retirará el caso. El personal del Manejo de Resolución de Disputas de MasterCard impondrá un cargo por la presentación del caso y un cargo por retirar el caso al cliente que acepta la responsabilidad.

B.4.4.2.6 Cargos por Arbitraje y Acatamiento

El cliente que sea hallado responsable de la transacción disputada será el responsable del cargo por la presentación y de un cargo administrativo.

Además de lo anterior, al participante también se le cobrará cada violación técnica de los procedimientos establecidos. MasterCard puede imponer cargos técnicos aplicables a cualquiera de los clientes involucrados en el caso de arbitraje o de acatamiento, incluso si el fallo del caso es a favor del cliente.

B.4.5 Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento

Para conocer el procedimiento y los requisitos aplicables a las apelaciones de casos de acatamiento y arbitraje dentro de Europa, entre países de Europa y entre regiones, consulte *Apelaciones de Casos de Arbitraje o Acatamiento*.

B.5 Reglamento de Contracargos Nacionales

La siguiente sección describe las reglas específicas correspondientes a las transacciones nacionales de Maestro. Además de las reglas internacionales establecidas por MasterCard, las transacciones nacionales están sujetas a las reglas de Maestro dentro de Europa y entre países de Europa, excepto donde exista un reglamento nacional específico que sea diferente al reglamento dentro de Europa o entre países de Europa.

Para una regla de contracargo aplicable solamente a las transacciones de Pagos Móviles a Distancia de MasterCard de Dominio del Adquiriente nacional en Croacia, Chipre, República Checa, Hungría, Eslovaquia y Eslovenia, consulte *MasterCard Mobile Intracountry Liability Shift: Guidelines and Requirements* (disponible si se solicita a MMRP_Europe@mastercard.com).

B.5.1 Reglas Adicionales Aplicables a las Transacciones Nacionales en Irlanda, Turquía y Francia

Esta sección contiene las reglas aplicables a las Transacciones Nacionales en Irlanda, Turquía y Francia.

B.5.1.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4837

Este código de motivo de mensaje puede usarse para las Transacciones de Pedido por Correo/Teléfono (MO/TO).

B.5.1.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4837

Un Emisor no puede presentar un contracargo bajo este código de motivo de mensaje por una Transacción de Pedido por Correo/Teléfono (MO/TO) donde se ha proporcionado en una solicitud de autorización con el CVC 2 en la tarjeta y lo siguiente.

- El Emisor no efectúa una verificación en el CVC 2; o
- El CVC 2 no concuerda con el CVC 2 que tiene el Emisor.

B.5.1.3 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

El adquiriente puede procesar una segunda presentación después del contracargo de una Transacción MO/TO proporcionando uno de los siguientes.

- Una autorización o el recibo del tarjetahabiente que, en cualquiera de los casos, lleve la firma del tarjetahabiente y muestre los detalles correctos de la transacción, incluyendo los detalles correctos de la tarjeta del tarjetahabiente; o
- Una autorización del tarjetahabiente que tenga una copia de la firma del tarjetahabiente (como por ejemplo un fax); o
- Una factura en la que aparezca el nombre del tarjetahabiente; o

- Un recibo de entrega firmado por el tarjetahabiente y donde aparezca una dirección de facturación; o
- Un documento que muestre un nombre de comercio diferente que el mostrado en el registro de compensación; o
- Para las compras de boletos de aerolínea, una copia de la tarjeta de embarque que muestre el nombre del tarjetahabiente; o
- Detalles de una relación cuenta/cliente duradera entre el comercio y el tarjetahabiente (por ejemplo, información de apertura de cuenta); o
- Si el emisor proporciona prueba del fallecimiento o incapacitación en el día de la transacción, evidencia de que se efectuó la transacción antes del fallecimiento o de la incapacitación.

B.5.1.4 Presentación del Caso de Arbitraje

El emisor puede continuar la disputa proporcionando una carta de seguimiento, mensaje electrónico del tarjetahabiente o el formulario Expedited Billing Dispute Resolution Process Form [Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación] completado que refute la documentación recibida proveniente del comercio en la segunda presentación.

Antes de presentar el arbitraje, el emisor debe procesar una mediación del miembro (prearbitraje) otorgando al cliente contra el cual se presenta el caso 30 días para responder. Después de pasados los 30 días o después que el adquirente haya rechazado el intento de prearbitraje, el emisor puede escalar el caso a arbitraje dentro de 75 días de la segunda presentación. Todos los casos, incluyendo las mediaciones del miembro, deben presentarse en la Presentación de Casos de MasterCom o usando la ubicación central de la presentación de casos.

Apéndice C Montos Límite del CVM

Este apéndice especifica los montos límite del CVM para MasterCard® Sin Contacto y el programa de Servicio de Pago Rápido (QPS) y los montos límite máximos sin contacto para Maestro Sin Contacto.

Generalidades.....	415
Montos Límite del CVM.....	415

Generalidades

Las siguientes secciones presentan información sobre las transacciones sin contacto de POS y sobre los montos límite del método de verificación del tarjetahabiente (CVM) de la transacción de Servicio de Pago Rápido. Consulte los Capítulos 3 y 4 del manual *Transaction Processing Rules* para obtener más información.

MasterCard llenará el PDS 0044 (Indicador de Participación en el Programa), campo secundario 2 (Indicador de Elegibilidad del Contracargo del QPS/Sin Contacto) con un valor de I (Inelegible para el Contracargo) en los mensajes de Primera y Segunda Presentación/1240 para las transacciones del QPS o sin contacto debidamente identificadas, iguales o menores al monto límite aplicable del CVM. Para conocer los requisitos de identificación de la transacción de QPS y sin contacto, consulte el Apéndice F.

Montos Límite del CVM

Para tener acceso a la lista de los montos límite del CVM en un formato que se pueda copiar y pegar según sea necesario, haga clic en el siguiente icono de Microsoft® Excel. Tenga en cuenta que todos los montos sin contacto aplican a las transacciones sin contacto de MasterCard y de Maestro a menos que se indique de otro modo.

El archivo de Excel se puede guardar en un disco duro local para uso futuro.

NOTA:

La hoja de trabajo de los Montos Límite del CVM es muy grande. Antes de imprimir este documento tenga en cuenta que, dependiendo de la configuración de su impresora y de la selección del papel, la hoja de trabajo impresa puede sobrepasar 250 páginas.

Montos Límite del CVM (en formato de Excel)



Apéndice D Contracargos Nacionales

Este apéndice contiene el reglamento de contracargos nacionales.

3.23 Código de Motivo de Mensaje 4850—Disputa de Facturación de Pagos en Cuotas (Países Participantes Solamente).....	419
Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4850.....	419
Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4850.....	420
Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	420
Número Incorrecto de Pagos en Cuotas.....	420
Monto Incorrecto del Pago en Cuotas.....	421
Procesamiento Prematuro de los Pagos en Cuotas.....	421
No es una Transacción de Pago en Cuotas.....	421
Aceleración Inválida de los Pagos en Cuotas.....	422
Pagos en Cuotas Posteriores Contracargados Después del Contracargo del Primer Pago en Cuotas por el Código de Motivo de Mensaje 4837.....	422
Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	422
Número Correcto de Pagos en Cuotas.....	422
Monto Correcto del Pago en Cuotas.....	423
Pago en Cuotas No Prematuro.....	424
Aceleración Válida de los Pagos en Cuotas.....	424
Soluciones Adicionales.....	425
Contracargo de Arbitraje.....	425
Presentación del Caso de Arbitraje.....	426
3.25 Código de Motivo de Mensaje 4854—Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente).....	426
3.25.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4854.....	426
3.25.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4854.....	428
3.25.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor.....	428
Sobrecargo Disputado.....	429
3.25.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente.....	429
Contracargo Inválido.....	430
Sobrecargo Disputado.....	430
Sobrecargo Disputado—Cálculo Prorratedo Incorrecto.....	430
3.25.4.1 Soluciones Adicionales.....	431
3.25.5 Contracargo de Arbitraje.....	431
3.25.6 Presentación del Caso de Arbitraje.....	432
3.25.7 Notas Adicionales del Procesamiento.....	432

4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	433
4.5.3.1 Ajuste del Adquiriente.....	433
4.5.3.2 Contracargo del Emisor.....	434
4.5.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	434
4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	434
4.5.4.1 Ajuste del Adquiriente.....	434
4.5.4.2 Contracargo del Emisor.....	435
4.5.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	435
4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	435
4.5.5.1 Ajuste del Adquiriente.....	435
4.5.5.2 Contracargo del Emisor.....	436
4.5.5.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	436
4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	436
4.5.6.1 Ajuste del Adquiriente.....	436
4.5.6.2 Contracargo del Emisor.....	436
4.5.6.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	436
4.5.7 Código de Motivo de Mensaje 27—Monto Erróneo Ingresado por el Cliente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	437
4.5.7.1 Ajuste del Adquiriente.....	437
4.5.7.2 Contracargo del Emisor.....	437
4.5.7.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	437
4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	437
4.5.8.1 Ajuste del Adquiriente.....	438
4.5.8.2 Contracargo del Emisor.....	438
4.5.8.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	438
4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	438
4.5.9.1 Ajuste del Adquiriente.....	438
4.5.9.2 Contracargo del Emisor.....	439
4.5.9.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	439
4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente).....	439
4.6.3.1 Contracargo del Emisor.....	439
4.6.3.2 Nueva Presentación del Adquiriente.....	440
4.6.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	440

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción— Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente.....	440
4.6.4.1 Contracargo del Emisor.....	440
Uso General.....	441
Bienes Falsificados.....	442
4.6.4.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación).....	443
4.6.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje.....	444
Uso General.....	444
Bienes Falsificados.....	445

3.23 Código de Motivo de Mensaje 4850—Disputa de Facturación de Pagos en Cuotas (Países Participantes Solamente)

Las siguientes secciones proporcionan información sobre el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4850. Los emisores pueden usar este código de motivo de mensaje solamente para las disputas que involucren transacciones nacionales que se lleven a cabo en los países participantes cuando la facturación de los pagos en cuotas se ha acordado entre el comercio y el tarjetahabiente, según se describe en el manual *Transaction Processing Rules*.

Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4850

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4850 bajo cualquiera de las siguientes circunstancias.

- El tarjetahabiente reclama que el número total de pagos en cuotas o el monto del pago en cuotas que se factura no concuerda con el convenio de facturación de los pagos en cuotas acordado con el comercio.
- Se facturó un pago en cuotas de forma prematura.
- El adquirente presentó un registro de compensación para obtener el pago del tarjetahabiente en conexión con un convenio de facturación del pago en cuotas después del monto total de la transacción según se refleja en la solicitud de autorización original y en el TID.
- El número de pagos en cuotas en el mensaje de Apéndice de Detalle Financiero (Detalle Genérico)/1644 difiere del número de pago en cuotas autorizado por el emisor en el mensaje de Respuesta de Autorización/0110.
- La transacción no es una transacción de facturación de pagos en cuotas
- El adquirente aceleró el procesamiento de los pagos en cuotas sin el consentimiento del emisor.
- Para contracargar los pagos en cuotas posteriores procesados después de que el emisor contracargó el primer pago en cuotas usando el código de motivo de mensaje 4837.

Para las disputas que involucren el monto total de la transacción, el emisor debe contracargar solamente el monto total de los pagos recibidos hasta la fecha. Los pagos en cuotas se pueden contracargar de forma individual o agrupadas en un solo contracargo.

Para las disputas que involucren un monto parcial, el emisor puede contracargar individualmente los pagos recibidos hasta la fecha que representan el pago del monto en disputa, o puede agrupar todos los pagos en cuotas recibidos hasta la fecha en un solo mensaje de contracargo. Si el monto que se contracarga es menor que el monto de los registros de compensación relacionados, el emisor debe usar un código de función de 453 (Monto Parcial) en el mensaje de Primer Contracargo/1442.

Cuando se contracargan pagos en cuotas individuales, se debe proporcionar toda la documentación requerida con el primer pago en cuotas que se contracarga. Siempre que la documentación indique los pagos en cuotas adicionales que se están contracargando, el

emisor no necesita proporcionar la misma documentación con cada contracargo de pago en cuotas.

Cuando se agrupan las transacciones, no se requiere que la documentación detalle el número de pagos en cuotas agrupados en un solo contracargo. Sin embargo, se debe proporcionar toda la documentación requerida.

El monto total contracargado con relación a la transacción procesada en pagos en cuotas puede sobrepasar el monto total de los pagos en cuotas recibidos hasta la fecha del primer contracargo. En ese caso, el emisor debe proporcionar la documentación para validar que existe el derecho al contracargo por el monto contracargado.

Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4850

El emisor **no puede** usar este código de motivo de mensaje cuando la transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard ocurre cuando el PDS 0002 (Identificador del Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

- **Tarjeta MasterCard Electronic.** Para obtener los procedimientos del procesamiento de contracargos de una tarjeta MasterCard Electronic, consulte MasterCard Electronic.
- **Brasil solamente**—La transacción era una transacción de Tarjeta MasterCard Agro que se llevó a cabo en Brasil con una Tarjeta MasterCard Agro emitida en Brasil. Una transacción de Tarjeta MasterCard Agro se lleva a cabo cuando el PDS 0002 (Identificador de Producto del GCMS) era MLF (Tarjeta MasterCard Agro) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el emisor puede usar para procesar un primer contracargo para el código de motivo de mensaje 4850.

El emisor debe usar este código de motivo de mensaje para cualquier pago en cuotas posterior procesado por el adquirente después de que el emisor contracarga el primer pago en cuotas de la transacción por el código de motivo de mensaje 4837. El emisor debe proporcionar el código de motivo de mensaje 4837 original, Número de Referencia de Contracargo en el Registro de Datos de cada contracargo de pago en cuotas posterior.

Número Incorrecto de Pagos en Cuotas

Número Incorrecto de Pagos en Cuotas	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Documentación del tarjetahabiente que verifica el número correcto de los pagos en cuotas
DE 72 (Registro de Datos)	CORRECT INST NN [NUMERO CORRECTO DE PAGOS EN CUOTAS]

Notas	En el DE 72 (Registro de Datos), reemplazar NN con el número correcto de los pagos en cuotas.
--------------	---

Monto Incorrecto del Pago en Cuotas

Monto Incorrecto del Pago en Cuotas	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Documentación del tarjetahabiente que verifica el monto correcto de los pagos en cuotas
DE 72 (Registro de Datos)	CORRECT AMT \$\$\$\$\$\$ [MONTO CORRECTO \$\$\$\$\$\$]
Notas	Reemplazar \$\$\$\$\$\$ con el monto correcto de los pagos en cuotas. El contracargo puede ser solamente por la diferencia entre el monto correcto del pago en cuotas y el monto real facturado al tarjetahabiente.

Procesamiento Prematuro de los Pagos en Cuotas

Procesamiento Prematuro de los Pagos en Cuotas	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Documentación del tarjetahabiente o del emisor que verifica la frecuencia correcta de los pagos en cuotas
DE 72 (Registro de Datos)	PREMATURE [PREMATURO]
Notas	Ninguno

No es una Transacción de Pago en Cuotas

No es una Transacción de Pago en Cuotas	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Documentación del tarjetahabiente o del emisor que verifica que la transacción no es de pagos en cuotas

DE 72 (Registro de Datos)	NOT AN INSTALLMENT TRANS [NO ES UNA TRANSACCION DE PAGOS EN CUOTAS]
Notas	Ninguno

Aceleración Inválida de los Pagos en Cuotas

Aceleración Inválida de los Pagos en Cuotas	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	INVALID ACCELERATION [ACELERACION INVALIDA]
Notas	Ninguno

Pagos en Cuotas Posteriores Contracargados Después del Contracargo del Primer Pago en Cuotas por el Código de Motivo de Mensaje 4837

Pagos en Cuotas Posteriores Contracargados Después del Contracargo del Primer Pago en Cuotas por el Código de Motivo de Mensaje 4837	
Plazo Límite	120 días calendario
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	4837 CB REF NNNNNNNN
Notas	Reemplazar NNNNNNNN con el primer número de referencia de contracargo.

Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las siguientes condiciones representan soluciones u opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4850.

Número Correcto de Pagos en Cuotas

Las siguientes condiciones representan soluciones u opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4850.

Número Correcto de Pagos en Cuotas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2700**
 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado

Condición de la Segunda Presentación El adquirente puede verificar que el número de pagos en cuotas en el mensaje de Apéndice de Detalle Financiero (Detalle Genérico)/1644 es el mismo al del número de pagos en cuotas acordado por el tarjetahabiente en el POI.

Documentos de Apoyo Uno de los siguientes:

- Una copia del TID u otra documentación que muestra que el tarjetahabiente acordó el número de pagos en cuotas procesado, o
- Prueba de que el adquirente corrigió la discrepancia que llevó a la disputa.

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas Ninguno

Monto Correcto del Pago en Cuotas

Monto Correcto del Pago en Cuotas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2700**
 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado

Condición de la Segunda Presentación El adquirente puede verificar que el monto de los pagos en cuotas indicado en el mensaje de Apéndice de Detalle Financiero (Detalle Genérico)/1644 es el mismo al monto por los pagos en cuotas acordados por el tarjetahabiente en el POI.

Documentos de Apoyo Uno de los siguientes:

- Una copia del TID u otra documentación que muestra que el tarjetahabiente acordó el monto procesado, o
- Prueba de que el adquirente corrigió la discrepancia que llevó a la disputa.

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas Ninguno

Pago en Cuotas No Prematuro

Pago en Cuotas No Prematuro

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2713**
Contracargo Inválido

Condición de la Segunda Presentación

El adquirente puede verificar que la transacción no es una facturación de pagos en cuotas y que no se procesó como tal en el mensaje de autorización ni en el registro de compensación. Por ejemplo, la transacción representa un pago recurrente en lugar de un pago de facturación de pago en cuotas.

El primer contracargo del emisor decía que la transacción no era por una facturación de pagos en cuotas, y que la transacción se identificó adecuadamente como una transacción de Pagos en Cuotas en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100 y el emisor aprobó la venta.

Documentos de Apoyo Documentación para apoyar que el contracargo es inválido

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas Ninguno

Aceleración Válida de los Pagos en Cuotas

Aceleración Válida de los Pagos en Cuotas

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM **2713**
Contracargo Inválido

Condición de la Segunda Presentación

El adquirente puede proporcionar documentación que muestra que el emisor solicitó la aceleración del pago en cuotas para la transacción.

Documentos de Apoyo Documentación para apoyar que el contracargo es inválido

DE 72 (Registro de Datos) Ninguno

Notas Ninguno

Soluciones Adicionales

Los adquirentes pueden usar los siguientes códigos de motivo de mensaje de segunda presentación para efectuar una Segunda Presentación/1240 para el motivo de mensaje de contracargo 4850.

- **2002**—No se recibió la documentación requerida para apoyar el contracargo
- **2004**—Datos de Referencia del Adquirente Inválidos en el contracargo; se recibió la documentación
- **2011**—Crédito Emitido Previamente
- **2701**—Contracargo Duplicado
- **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo
- **2710**—Error de Escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente

Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquirente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4850).

El emisor tendrá derechos de contracargo si el primer contracargo era válido y el análisis de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere el uso de un código de motivo de mensaje diferente, el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

Documentación Progresiva. Se puede requerir una carta progresiva del tarjetahabiente con el contracargo de arbitraje en respuesta a nueva información (relacionada con la fecha de la transacción, el nombre del comercio o la ubicación) o para refutar cualquier explicación del comercio proporcionada con la segunda presentación. La fecha de la carta progresiva del tarjetahabiente debe ser posterior a la segunda presentación.

Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4850 Disputas sobre Facturación de Pago en Cuotas
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El tarjetahabiente continúa disputando la transacción.
Documentos de Apoyo	Documentación progresiva del tarjetahabiente que disputa la nueva información y refuta cualquier explicación del comercio
DE 72 (Registro de Datos)	Motivo para la devolución
Notas	Ninguno

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje por el código de motivo de mensaje 4850.

-
- 48xx—Nuevo motivo de contracargo válido
 - 4901—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
 - 4902—La documentación recibida era ilegible
 - 4903—Error de escáner—documentos no relacionados o escaneados parcialmente
 - 4908—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

3.25 Código de Motivo de Mensaje 4854—Disputa del Tarjetahabiente—No Clasificada en Otro Lugar (Región de EE. UU. Solamente)

Las secciones siguientes describen el uso correcto e incorrecto del código de motivo de mensaje 4854.

3.25.1 Uso Correcto del Código de Motivo de Mensaje 4854

Los emisores pueden usar el código de motivo de mensaje 4854 si el tarjetahabiente ha hecho un esfuerzo infructuoso de buena fe para resolver una disputa relacionada con bienes o servicios con el comercio, y la disputa refleja una reclamación o defensa autorizada contra emisores o acreedores según las leyes federales, estatales o locales sobre la veracidad en el préstamo.

NOTA:

Los emisores pueden usar este código de motivo de mensaje solo si no corresponde ningún otro código de motivo de mensaje.

El emisor puede procesar un contracargo en un plazo de 60 días calendario después de conocer por primera vez la disputa del tarjetahabiente o en un plazo de 120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central de la transacción. Sin embargo, si el tarjetahabiente notificó al emisor dentro del plazo límite de otro código de motivo de mensaje válido pero el emisor no contracargó la transacción, el emisor no puede usar la prórroga del plazo límite y contracargar la transacción usando el código de motivo de mensaje 4854.

El emisor puede usar el código de motivo de mensaje 4854 si se cumplen las siguientes condiciones:

- El tarjetahabiente intentó resolver la disputa con el comercio y no lo logró.
- El emisor y el adquiriente están ubicados en la región de EE. UU.
- La transacción se llevó a cabo en el mismo estado de la dirección de facturación del tarjetahabiente o en una distancia de 100 millas de la dirección de facturación del tarjetahabiente. La excepción a esta regla se refiere a las transacciones que no son cara a

cara. La dirección actual designada del tarjetahabiente se considera como la ubicación de la transacción.

- El tarjetahabiente proporciona documentación para apoyar la disputa con el comercio.
- El monto original de la transacción excedió los US\$50.
- El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa. Además, el emisor puede contracargar solamente la parte del monto en disputa que permanece como saldo sin pagar en el momento de la notificación del comercio o del emisor. Si el emisor contracarga un monto parcial, debe enviar el mensaje de Primer Contracargo/1442 con un Código de Función de 453 (Monto Parcial).
- La carta del tarjetahabiente, correo electrónico, *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargos por Disputas de Tarjetahabientes]* (Formulario 1221) documenta lo siguiente:
 - El tarjetahabiente autorizó la transacción
 - El tarjetahabiente devolvió o intentó devolver la mercancía (si corresponde)
 - El tarjetahabiente se comunicó con el comercio para resolver la disputa, y el comercio se rehusó a:
 1. Ajustar el precio
 2. Reparar o reemplazar los bienes u otros objetos de valor
 3. Emitir un crédito

Documentación para Apoyar la Disputa. Si bien no se requiere la documentación para apoyar o corroborar la disputa del tarjetahabiente con el primer contracargo, en el caso de que el comercio proporcione documentación para objetar la disputa, se puede requerir la documentación que apoye la disputa del tarjetahabiente con el contracargo de arbitraje

Contacto del Comercio. El tarjetahabiente se debe comunicar con el comercio antes de iniciar la disputa y en los documentos del tarjetahabiente se deben explicar los resultados de la conversación con el comercio.

Si el tarjetahabiente no puede comunicarse con el comercio, el tarjetahabiente debe declarar que intentó comunicarse con el comercio y que el comercio no respondió.

Para una transacción de compra con provisión de efectivo de Debit MasterCard, un emisor puede presentar este contracargo solamente por el monto de la compra o por una parte de la misma. El emisor debe enviar el mensaje de Primer Contracargo/1442 con un Código de Función de 453 (Monto Parcial). El emisor no debe presentar un contracargo por el monto de la provisión de efectivo, o cualquier parte de ésta, usando este código de motivo.

Si el tarjetahabiente devolvió la mercancía, el emisor debe esperar 15 días calendario desde la fecha en que se devolvió la mercancía antes de poder contracargar la transacción. Este período de espera da oportunidad al comercio de procesar un crédito. La única excepción al período de espera de 15 días es si el período sobrepasara el plazo límite de 120 días calendario (o 60 días calendario, si corresponde).

Si los beneficios bajo las leyes locales o estatales correspondientes exceden los beneficios de la Regulación Z de la Reserva Federal, se aplican los mayores beneficios. Sin embargo, el emisor debe proporcionar una copia de la ley correspondiente con el contracargo.

Sobrecargo Disputado

Cuando se procesa un contracargo relacionado con un Sobrecargo a Nivel de Marca o Sobrecargo a Nivel de Producto no aplican los requisitos anteriores, con excepción del requisito de que el emisor y el adquirente estén ubicados en la región de EE. UU. El emisor puede utilizar el código de motivo de mensaje 4854 cuando el monto de Sobrecargo a Nivel de Marca o de Sobrecargo a Nivel de Producto no se calculó adecuadamente, no se permitió, no se informó correctamente en el POI o en el TID o no se reembolsó correctamente.

NOTA:

Para obtener información acerca del Sobrecargo a Nivel de Marca o del Sobrecargo a Nivel de Producto, consulte el manual *Reglamento de MasterCard, Capítulo 9, "Reglas de la Región de Asia/Pacífico", Regla 5.11.2, "Cargos a los Tarjetahabientes"; Capítulo 12, "Reglas de la Región de América Latina y el Caribe", Regla 5.11.2, "Cargos a los Tarjetahabientes"; y Capítulo 15, "Reglas Adicionales de la Región de EE. UU. y del Territorio de EE. UU.", Regla 5.11.2, "Cargos a los Tarjetahabientes".*

3.25.2 Uso Incorrecto del Código de Motivo de Mensaje 4854

El emisor **no puede** usar este código de motivo de mensaje cuando la transacción era una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard. Una transacción de Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard ocurre cuando el PDS 0002 (Identificador del Producto del GCMS) era una MAP (Cuenta para Pagos Comerciales de MasterCard) en el mensaje de Primera Presentación/1240.

Tarjeta MasterCard Electronic. Para obtener los procedimientos del procesamiento de contracargos de una tarjeta MasterCard Electronic, consulte MasterCard Electronic.

3.25.3 Uso Correcto del Primer Contracargo del Emisor

La siguiente condición representa una opción válida que el emisor puede usar para procesar una primera presentación por el código de motivo de mensaje 4854.

Plazo Límite	60 días calendario después de que el tarjetahabiente le comunica sobre la disputa o dentro de 120 días calendario de la Fecha Hábil de la Ubicación Central.
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Todo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Carta, correo electrónico del tarjetahabiente o el <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) que cumpla con los prerequisites del contracargo y con los detalles de la naturaleza de la disputa.• Copia de la ley aplicable (si corresponde)

DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Sobrecargo Disputado

Plazo Límite	Dentro de los 120 días calendario a partir de la Fecha Hábil de la Ubicación Central
Solicitud de Recuperación	No
Documentos de Apoyo	Carta del tarjetahabiente, correo electrónico, <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargos por Disputas del Tarjetahabiente]</i> (Formulario 1221) con la descripción de la naturaleza del sobrecargo en disputa.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Si el tarjetahabiente disputa solamente una parte del monto de la transacción, el emisor debe prorratear el monto del Sobrecargo.

3.25.4 Uso Correcto de la Segunda Presentación del Adquiriente

Las siguientes condiciones representan opciones válidas que el adquiriente puede usar para procesar una segunda presentación para el código de motivo de mensaje 4854.

Deficiencia Corregida	
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquiriente puede documentar que corrigió la deficiencia que condujo al contracargo.
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes o ambos: <ul style="list-style-type: none"> • Copia del comprobante TID o factura (si corresponde) • Refutación por escrito del comercio (si corresponde)
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Contracargo Inválido

Contracargo Inválido

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2713 Contracargo inválido
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente prueba que el contracargo era inválido (Por ejemplo, la documentación de apoyo necesaria no pudo apoyar el contracargo).
Documentos de Apoyo	Ninguno
DE 72 (Registro de Datos)	La razón que provocó la invalidez
Notas	Ninguno

Sobrecargo Disputado

Sobrecargo Disputado

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente prueba que el sobrecargo no se procesó correctamente.
Documentos de Apoyo	Documentación que prueba que el sobrecargo se procesó correctamente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Sobrecargo Disputado—Cálculo Prorratedo Incorrecto

Sobrecargo Disputado—Cálculo Prorratedo Incorrecto

Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación de IPM	2700 Consulte Documentación Correspondiente/Contracargo Solucionado
Condición de la Segunda Presentación	El adquirente prueba que el emisor no calculó correctamente el sobrecargo prorratedo.

Sobrecargo Disputado—Cálculo Prorrateado Incorrecto

Documentos de Apoyo	Documentación que prueba que el sobrecargo no se calculó correctamente.
DE 72 (Registro de Datos)	Ninguno
Notas	Ninguno

Ejemplos—Posibles Soluciones de Código de Motivo de Mensaje de Contracargo

4854. La refutación por escrito por parte del comercio puede incluir uno de los siguientes:

- Una afirmación basada en la documentación de que el comercio corrigió la deficiencia que condujo al contracargo o resolvió la queja de otro modo. Por ejemplo, el comercio reparó o reemplazó la mercancía.
- Prueba de que el contracargo era inválido debido a que el tarjetahabiente pagó el monto en disputa antes de comunicarse con el comercio o el emisor sobre la disputa.
- Una afirmación de que el contracargo era inválido debido a que la documentación de apoyo del emisor no era suficiente para probar una reclamación contra el comercio.

3.25.4.1 Soluciones Adicionales

Los adquirientes pueden usar los siguientes códigos de motivo de mensaje de segunda presentación para efectuar una Segunda Presentación/1240 para el código de motivo de mensaje 4854.

- **2002**—No se recibió la documentación requerida para apoyar el contracargo
- **2004**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en el contracargo; se recibió la documentación
- **2011**—Crédito emitido previamente
- **2700**—Contracargo solucionado. Ver la documentación correspondiente.
- **2701**—Contracargo Duplicado
- **2702**—Después del Límite de Tiempo del Contracargo
- **2709**—La documentación recibida era ilegible

3.25.5 Contracargo de Arbitraje

Si el primer contracargo era válido y el adquiriente no solucionó la disputa adecuadamente, el emisor puede continuar el contracargo con el mismo código de motivo de mensaje procesado originalmente (4854).

El emisor tendrá derechos de contracargo si la investigación de la documentación revela un nuevo motivo de contracargo válido. Si la situación requiere un motivo de mensaje diferente, el emisor debe procesar el contracargo de arbitraje usando el código de motivo de mensaje adecuado.

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo de Arbitraje de IPM	4854 Disputa del tarjetahabiente—No clasificada en otro lugar (Región de EE. UU. solamente)
Detalles del Contracargo de Arbitraje	El tarjetahabiente continúa disputando la transacción.
Documentos de Apoyo	Documentación progresiva del tarjetahabiente que disputa la transacción y que refuta cualquier explicación del comercio. Vea las Notas Adicionales de Procesamiento a continuación.
DE 72 (Registro de Datos)	Motivo para la devolución
Notas	Ninguno

Documentación Progresiva. Se puede requerir una carta progresiva del tarjetahabiente con el contracargo de arbitraje en respuesta a nueva información o para refutar cualquier explicación del comercio proporcionada con la segunda presentación. La carta progresiva del tarjetahabiente debe tener una fecha posterior a la segunda presentación y debe abordar específicamente la refutación proporcionada con la segunda presentación. Consulte 1.15.1 Tipos de Documentación para obtener información adicional.

El emisor puede usar los siguientes códigos de motivo de mensaje adicionales para presentar un contracargo de arbitraje:

- **48xx**—Código de motivo de mensaje válido nuevo
- **4901**—No se recibió la documentación requerida para apoyar la Segunda Presentación/1240 anterior.
- **4902**—La documentación recibida era ilegible
- **4903**—Error de escáner—Documentos no relacionados o escaneados parcialmente
- **4908**—Datos de Referencia del Adquiriente Inválidos en la Segunda Presentación/1240 (2004); se recibió documentación

3.25.6 Presentación del Caso de Arbitraje

Consulte el capítulo Procedimientos de Arbitraje.

3.25.7 Notas Adicionales del Procesamiento

Las siguientes secciones contienen notas adicionales sobre el procesamiento para el emisor, el adquirente o ambos.

Cómo Calcular Saldos por Pagar. Según se estableció anteriormente, el emisor puede contracargar solamente el saldo por pagar en el momento de la notificación del comercio o emisor. El cálculo se basa en el método contable de "primero en entrar/primero en salir". Además, al calcular el saldo por pagar, el emisor puede tener en cuenta créditos por mercancía devuelta junto con los pagos del tarjetahabiente.

Los ejemplos de información suficiente para verificar que el monto en disputa no se ha pagado pueden incluir estados de cuenta del tarjetahabiente o impresiones de pantalla de pagos, créditos y saldos.

Documentación que Corrobora la Disputa. El código de motivo 4854 requiere documentación que corrobore la reclamación del tarjetahabiente contra el comercio con el contracargo de arbitraje si el comercio lo objetó con la segunda presentación. Por ejemplo, si el tarjetahabiente reclama que el comercio no reparó correctamente su vehículo, el tarjetahabiente debe proporcionar prueba por escrito de otro taller de reparación de vehículos que documente que el comercio original hizo reparaciones incorrectas o innecesarias.

Reclamaciones por Daño. El código de motivo de mensaje 4854 no aborda daños, que son actos ilegales, daños o lesiones realizados intencionalmente o por negligencia, tales como una negligencia médica o un diagnóstico médico incorrecto. Por ejemplo, un tarjetahabiente contrata a un pintor para pintar su sala por US\$500. El pintor accidentalmente derrama pintura sobre el sofá, ocasionando daños por un valor de US\$300. El emisor no puede usar el código de motivo de mensaje 4854 para contracargar por los US\$300.

4.5.3 Código de Motivo de Mensaje 20—Partida Devuelta (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje cuando recibió una partida devuelta o un aviso de falta de pago de una partida no negociable.

4.5.3.1 Ajuste del Adquirente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquirente recibió una partida devuelta o un aviso de falta de pago de una partida no negociable.
Plazo Límite	Un día hábil después de recibir la partida devuelta o un aviso de falta de pago de una partida no negociable.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	20
Documentos de Apoyo	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Copia del anverso y reverso de la partida devuelta • Copia del aviso de falta de pago
Información Adicional	Opcional

Notas

La partida devuelta o no negociable original debe enviarse al emisor (la prueba de finalización de tal acto queda en manos del adquirente) dentro de los tres días hábiles de la fecha de procesamiento del ajuste o, en la medida permitida por la Ley de Compensación de Cheques para el Siglo 21 (conocida como "Cheque 21"), título 12 del Código de Estados Unidos, artículo 5001 y ss., se debe emitir al emisor un cheque sustituto que cumpla con los requisitos de la Ley Cheque 21 dentro de los tres días hábiles de la fecha de procesamiento del ajuste. La copia de la partida devuelta o no negociable que se procesa a través del sistema MasterCom (la "Copia MasterCom") no tiene por objeto calificar o cumplir los requisitos de un cheque sustituto bajo la Ley Cheque 21, y el adquirente o el emisor no deben tratar, bajo ninguna circunstancia, la Copia MasterCom como un cheque sustituto bajo la Ley Cheque 21.

4.5.3.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.4 Código de Motivo de Mensaje 24—Sobre de Depósito Vacío (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje cuando se recibió un sobre de depósito vacío.

4.5.4.1 Ajuste del Adquirente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquirente recibió un sobre de depósito vacío.
Plazo Límite	De 1 a 5 días calendario después de la fecha de liquidación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	24

Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.5.4.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.5 Código de Motivo de Mensaje 25—Error en la Suma (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje para corregir un error en la suma del depósito del tarjetahabiente.

4.5.5.1 Ajuste del Adquirente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquirente corrige un error en la suma del depósito del tarjetahabiente.
Plazo Límite	De 1 a 5 días calendario después de la fecha de liquidación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	25
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.5.5.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidas de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.5.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.6 Código de Motivo de Mensaje 26—Error en la Liquidación (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje para corregir un error en la liquidación.

4.5.6.1 Ajuste del Adquirente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquirente corrige un error en la liquidación.
Plazo Límite	De 1 a 5 días calendario después de la fecha de liquidación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	26
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.5.6.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidas de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.6.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.7 Código de Motivo de Mensaje 27—Monto Erróneo Ingresado por el Cliente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje para corregir un error de ingreso mediante teclado del depósito del tarjetahabiente.

4.5.7.1 Ajuste del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquirente corrige un error en el ingreso del depósito del tarjetahabiente.
Plazo Límite	De 1 a 5 días calendario después de la fecha de liquidación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	27
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.5.7.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidas de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.7.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.8 Código de Motivo de Mensaje 28—Partida Depositada No en Efectivo (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquirente puede usar este código de motivo de mensaje cuando recibió una partida que no fue en efectivo.

4.5.8.1 Ajuste del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquiriente recibió una partida que no era en efectivo.
Plazo Límite	Un día hábil después de recibir la partida que no era en efectivo.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	28
Documentos de Apoyo	Copia del anverso y reverso de la partida que no era en efectivo
Información Adicional	Opcional
Notas	La partida original que no era en efectivo debe enviarse al emisor (la prueba de finalización de tal acto queda en manos del adquiriente) en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de procesamiento del ajuste.

4.5.8.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.8.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.5.9 Código de Motivo de Mensaje 29—Moneda Extranjera/Falsificada Depositada (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El adquiriente puede usar este código de motivo de mensaje cuando se depositó moneda extranjera o moneda falsificada en un ATM.

4.5.9.1 Ajuste del Adquiriente

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Ajuste	El adquiriente revierte un depósito de moneda extranjera o falsificada.
-----------------------------	---

Plazo Límite	De 1 a 5 días calendario después de la fecha de liquidación.
Código de Motivo de Mensaje de Ajuste	29
Documentos de Apoyo	Ninguno
Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.5.9.2 Contracargo del Emisor

El emisor puede procesar un contracargo utilizando el código de motivo de mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente). Consulte el código de motivo de mensaje de contracargo individual en la sección 4.6 para conocer los requisitos.

4.5.9.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.6.3 Código de Motivo de Mensaje 30—Monto Disputado por el Tarjetahabiente (Depósitos Compartidos de EE. UU. Solamente)

El emisor puede usar este código de motivo de mensaje cuando el ajuste del Depósito Compartido es inválido.

4.6.3.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje de ajuste.

Condición del Contracargo	El emisor disputa el ajuste del adquirente de un Depósito Compartido como inválido. El adquirente debe haber presentado el ajuste en un plazo de seis o más días calendario después de la fecha original de liquidación de la transacción.
Plazo Límite	De 1 a 20 días calendario después de la fecha de liquidación del ajuste.
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	30
Documentos de Apoyo	Ninguno

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente

Información Adicional	Opcional
Notas	Ninguno

4.6.3.2 Nueva Presentación del Adquiriente

La nueva presentación no está disponible para este código de motivo de mensaje.

4.6.3.3 Presentación del Caso de Arbitraje

La presentación del caso de arbitraje no está disponible ya que una nueva presentación no es válida para este código de motivo de mensaje.

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente

El emisor podrá usar el código de motivo de mensaje 53 cuando el tarjetahabiente se comunicó con el emisor y alegó que los bienes o servicios recibidos eran defectuosos o no concordaban con la descripción.

4.6.4.1 Contracargo del Emisor

En la siguiente tabla se detallan los requisitos para este código de motivo de mensaje.

Uso General

Condición del Contracargo

Los dos siguientes:

- El emisor y el adquirente están ubicados en Estados Unidos, Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y/o en las Islas Vírgenes de EE. UU.
- Uno de los siguientes:
 - Cuando el comercio entregó los bienes, estos llegaron rotos o no se pudieron usar para el propósito destinado.
 - Los bienes y servicios no concordaban con la descripción de los mismos. Algunos ejemplos incluyen, entre otros:
 - El tarjetahabiente manifiesta que la calidad o fabricación del producto no concuerda con la descripción.
 - El tarjetahabiente manifiesta que el color, tamaño o cantidad especificados no concuerdan con la descripción.
 - Los términos y condiciones de un contrato, incluyendo, entre otros, la garantía de devolver el 100 por ciento del dinero, promesas por escrito, o política de devolución.

Plazo Límite

Uno de los siguientes:

- De 5 a 540 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción por problemas de servicios interrumpidos
- De 5 a 120 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la transacción o de la fecha de entrega de los bienes o servicios.

Además,

- **Mercancía Devuelta.** El emisor debe esperar 30 días calendario a partir de la fecha en que se devolvió la mercancía antes de presentar un contracargo. Si la espera de los 30 días calendario ocasiona que el emisor se exceda en el plazo límite de 120 días calendario, el emisor podrá contracargar la transacción antes de los 30 días calendario.
- **Entrega Demorada.** Cuando ha pasado la fecha en que se debían proporcionar los bienes o servicios según lo acordado entre el comercio y el tarjetahabiente.

Código de Motivo de Mensaje de Contracargo

53

Documentos de Apoyo	<p>Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, donde se establece todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tarjetahabiente participó en la transacción • La descripción de los bienes o servicios que el tarjetahabiente esperaba recibir. • La descripción de los bienes o servicios que el tarjetahabiente recibió realmente • El tarjetahabiente devolvió los bienes o informó al comercio que los bienes estaban disponibles para ser recogidos. • El tarjetahabiente se comunicó con el comercio para resolver la disputa y el comercio se rehusó a ajustar el precio, reparar o reemplazar los bienes u otros objetos de valor o a emitir un crédito.
----------------------------	---

Notas	<p>El emisor puede contracargar solamente el monto en disputa.</p> <p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.</p>
--------------	--

Bienes Falsificados

Condición del Contracargo	El tarjetahabiente declara que se habría afirmado que los bienes eran genuinos, pero eran falsificados. "Falsificados" significa que los bienes no fueron fabricados por un fabricante de bienes autorizado y por lo tanto se violan derechos de propiedad intelectual.
Plazo Límite	120 días calendario
Código de Motivo de Mensaje de Contracargo	53

Documentos de Apoyo	<p>Correo electrónico, carta, mensaje del tarjetahabiente o el formulario <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, donde se establece todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El motivo por el cual el tarjetahabiente cree que los bienes son falsificados • Disposición de los bienes; Ejemplos incluyen, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> – Los bienes están en posesión de una agencia gubernamental, como la aduana – Los bienes están en posesión del tarjetahabiente – El tarjetahabiente desechó los bienes – El tarjetahabiente devolvió los bienes al Comercio
Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.</p>

4.6.4.2 Nueva Presentación del Adquiriente (Segunda Presentación)

En la siguiente tabla se detallan los requisitos de la segunda presentación para este código de motivo de mensaje.

Condición de la Segunda Presentación	<p>El adquiriente puede proporcionar evidencia de una de las siguientes cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se corrigió o resolvió la disputa. • Los bienes no eran falsificados. • El contracargo era inválido.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo
Código de Motivo de Mensaje de Segunda Presentación	13
Documentos de Apoyo	La explicación del comercio y la documentación que apoye la Condición de Segunda Presentación.
Notas	<p>La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.</p> <p>Se debe proporcionar la documentación de apoyo en un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha de liquidación del contracargo.</p>

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente

4.6.4.3 Presentación del Caso de Arbitraje

Uso General

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje	El adquirente no solucionó la disputa.
Plazo Límite	45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación
Requisitos de Documentación	<p>Todo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dispute Resolution Case Filing Form</i> [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682) • Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente • Una nueva carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el <i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, refutando la explicación del comercio • Documentación de apoyo de la nueva carta del tarjetahabiente que puede incluir: <ul style="list-style-type: none"> – Documentación de un experto o profesional que apoya la disputa del tarjetahabiente sobre el nivel de la calidad o de la falsa representación. – Otra documentación necesaria para apoyar la validez de la disputa podrá incluir, entre otros, el recibo, la factura, el pedido de trabajo, folleto, contrato o valuación original.

Notas

La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

El formulario *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, debe ser el resultado de la comunicación con el tarjetahabiente.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.

Bienes Falsificados

Condición de la Presentación del Caso de Arbitraje

El adquirente no solucionó la disputa.

Plazo Límite

45 días calendario a partir de la fecha de liquidación de la nueva presentación

Requisitos de Documentación

Todo lo siguiente:

- *Dispute Resolution Case Filing Form* [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas] (Formulario 682)
 - Documentación de apoyo de la segunda presentación según fue proporcionada por el adquirente
 - Una nueva carta, correo electrónico, mensaje del tarjetahabiente o el *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, refutando la explicación del comercio.
 - Uno de los siguientes:
 - Documentación proporcionada por una persona que supuestamente es propietario o representante autorizado del propietario de los derechos de propiedad intelectual de los bienes que se supone son falsificados (documentación que puede estar disponible desde un sitio Web) que justifique que los bienes comprados son falsificados;
 - Documentación que justifique que una agencia gubernamental cerró el comercio que vendió los supuestos bienes falsificados por vender bienes falsificados que ahora el contracargo alega que son falsificados o;
 - Documentación de un experto de buena fe justificando que los bienes en disputa son falsificados, dicha documentación debe estar en el papel membretado del experto o ser validada por otra información que demuestre que la opinión expresada es de un experto.
-

4.6.4 Código de Motivo de Mensaje 53—Defectuoso/No concuerda con la Descripción—Dentro de la Región de EE. UU. y en los Territorios de EE. UU. Solamente

Notas

El emisor deberá enviar un mensaje de correo electrónico a ipinquiries@mastercard.com para comunicar el alegato del tarjetahabiente de una violación a los derechos de propiedad intelectual.

La documentación de apoyo debe estar en inglés o acompañada por una traducción al inglés.

El formulario *Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback* [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargo por Disputa del Tarjetahabiente] (Formulario 1221) completado, debe ser el resultado de la comunicación con el tarjetahabiente.

Usuarios de MasterCom Pro: Un caso de arbitraje debe ingresarse en línea por medio de la aplicación Presentación de Casos de MasterCom Pro.

Usuarios Alojados de MasterCom: Un caso de arbitraje debe presentarse al Sitio Central de Presentación de Casos del Manejo de Resolución de Disputas por fax al 1-636-722-7215.

Anexo E Servicios de Comercios de Alojamiento

Este apéndice proporciona los requisitos de aceptación de la Tarjeta relacionados con los servicios de Reservas Garantizadas y Depósito por Adelantado en Centros de Turismo.

Guaranteed Reservations.....	449
Advance Resort Deposit.....	450

Guaranteed Reservations

All Lodging merchants who accept MasterCard are automatically enrolled in the Guaranteed Reservation Program. Lodging merchants are not required to process Guaranteed Reservation transactions; however, each merchant has the ability to create Guaranteed Reservation (No-Show) transactions.

When a cardholder guarantees their reservation with a MasterCard, the merchant is ensuring that a room will be available for the cardholder when the cardholder arrives at the property. Merchants have the following responsibilities when accepting a Guaranteed Reservation:

- The merchant must keep a room available until check-out time on the day following the reservation.
- When accepting the MasterCard as a guarantee, the merchant will provide the cardholder with a confirmation number for the reservation.
- The merchant must inform the cardholder of the cancellation time and conditions. Merchants may set cancellation limits up to 72 hours prior to the stay. If the cardholder makes a reservation within the merchant's cancellation period (for example, the cardholder makes a reservation 24 hours in advance when the merchant has a 48-hour cancellation requirement) the merchant agrees the default time of cancellation for that reservation will be 18:00 merchant local time.
- Merchants must accept a cancellation from the cardholder if provided prior to the agreed upon time frames. Upon acceptance of the cancellation, the merchant will provide a cancellation number.
- Cardholders who cancel beyond the cancellation policy may be billed for one night of room and tax only.
- No-Show transactions have a zero floor limit and must be authorized prior to billing.

In the event the merchant is unable to provide a room to a cardholder who guaranteed the stay with a MasterCard, the merchant must do **all** of the following:

- Not bill the cardholder a No-Show charge
- Provide the cardholder with an option to take accommodations at a lodging establishment rated equal to, or better than, the reserved property
- Ensure the cardholder is not charged more than the rate of the guaranteed stay
- Receive complimentary transportation to the new location, and
- A complimentary call if necessary for the cardholder to inform others of the new location.

Merchants billing No-Show transactions are advised to keep notation that the transaction was a No-Show in the event of a chargeback or retrieval request.

Should a cardholder dispute a No-Show charge for any reason other than as an unauthorized transaction, the merchant may support their cancellation policy and No-Show billing only with documentation verifying the cardholder received the cancellation policy and failed to adhere to it.

Advance Resort Deposit

A merchant participating in the Advance Resort Deposit service must follow these procedures:

1. Explain the terms of the advance resort deposit reservation, cancellation, and refund policies to the cardholder.
2. Request the card account and cardholder address information and confirm the room rate and location.
3. Obtain authorization from the Issuer and include on the TID the reservation confirmation number and the words "advance deposit" in place of the cardholder's signature. The merchant is recommended to note on the TID any special terms and conditions regarding its refund policy.
4. Mails a letter of confirmation, a copy of the TID (including the reservation confirmation number), and information concerning its cancellation and refund policies to the cardholder.
5. If a cardholder cancels his or her reservation in accordance with the agreed upon procedures, the merchant is obligated to cancel the reservation and issue a credit to the cardholder.

Apéndice F Requisitos de Identificación de la Transacción

Este apéndice contiene los requisitos para la identificación de la transacción.

Fecha de la Transacción.....	452
Transacciones Sin Contacto.....	452
Transacciones Combinadas de Tránsito Sin Contacto.....	454
Transacciones Sin Contacto solamente.....	457
Transacciones de Servicio de Pago Rápido.....	459
Transacciones de Pago.....	460
Transacciones de Comercio Electrónico.....	461
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.....	463
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen Datos del Chip.....	463
Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen los Datos del UCAF.....	465
Envíos Parciales Luego de Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado.....	468
Transacciones de Pago Móvil a Distancia de MasterCard.....	470

Fecha de la Transacción

La fecha de la Transacción que aparece en el DE 12 (Fecha y Hora, Transacción Local) se especifica como sigue.

Para las siguientes transacciones...	La fecha de la transacción es la fecha en la que...
Cara a Cara	Se intercambiaron los productos o servicios.
No Cara a Cara	Se realizaron los servicios o se enviaron los productos.
Alquiler de Vehículo	Se devolvió el vehículo o, si corresponde, la fecha de pago anticipado.
Alojamiento	Ocurrió la salida o, si corresponde, la fecha de pago anticipado.
No se Presentó	Se esperaba que llegara el Tarjetahabiente al comercio de alojamiento, pero no se presentó.
Aerolínea/Ferrocarril	Se emitió el boleto de la aerolínea o ferrocarril.
Línea de Crucero	Se emitieron los documentos de transporte.
A Bordo de una Línea de Crucero	El pasajero desembarca.
Reembolso	El Comercio otorga un crédito o un ajuste de precio.
Todas las Transacciones de Comercio Durante el Vuelo excepto aquellas que incluyen compras por correo	Se produce la salida del vuelo de la ciudad de origen. La fecha de la Transacción para las compras por correo de comercio durante el vuelo es la fecha de envío a menos que se le haya informado de otra manera al tarjetahabiente.
Combinadas de Tránsito Sin Contacto de MasterCard	Uno o más toques sin contacto realizados con una cuenta de MasterCard y en un Comercio de tránsito se combinaron en un mensaje de Primera Presentación/1240.
Combinadas de Tránsito Sin Contacto de Maestro	Se envía un mensaje de Solicitud de Transacción Financiera/0200 (o en la Región de Europa, una Solicitud de Autorización/0100) para un monto estimado o máximo en relación con el uso de una Cuenta de Maestro en un Comercio de tránsito.

Transacciones Sin Contacto

El Adquiriente debe identificar cada Transacción Sin Contacto con los valores siguientes. Una Transacción no se debe identificar como una Transacción Sin Contacto si la información de la Tarjeta es leída del chip de contacto, de la banda magnética o si se ha ingresado mediante teclado. Además, una Transacción no se debe identificar como una Transacción Sin Contacto

de Maestro si la información de la Tarjeta es leída de la banda magnética sin contacto, excepto en Brasil con respecto a las Transacciones de Banda Magnética Sin Contacto de Maestro (denominadas en el presente “Banda Magnética de Maestro”).

Valores de las Transacciones Sin Contacto para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 07 (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto) • 91 (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto—los datos completos de la pista se han leído desde los datos codificados en la tarjeta y se han transmitido dentro de la solicitud de autorización en el DE 35 [Datos de la Pista 2] o en el DE 45 [Datos de la Pista 1] sin alteración ni truncamiento).
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	11 (Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta en la Terminal del POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 3 (M/Chip Sin Contacto) • 4 (Banda Magnética Sin Contacto)

Valores de las Transacciones Sin Contacto para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Datos de la Tarjeta)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)

Transacciones Combinadas de Tránsito Sin Contacto

El Adquiriente debe identificar cada Transacción de tránsito combinada Sin Contacto con los valores siguientes.

Valores de las Transacciones de Tránsito Combinadas Sin Contacto para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
18 (Tipo de Comercio)		Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 4111 (Transporte—Pasajero Suburbano y Local, incluyendo los Barcos de Transbordo) • 4131 (Líneas de Autobuses) • 4784 (Cargos de Puentes y Carreteras, Peajes)
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Los valores que aparecen en "Valores de las Transacciones Sin Contacto para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200". Tenga en cuenta que además, el valor de 82 aparece en las Transacciones de amortización de deuda Sin Contacto.
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	1 (Código de Categoría de la Transacción [TCC])	X (Servicios de Aerolínea y Otros Transportes)
DE 48 (Datos Adicionales—Uso Privado), elemento secundario 64 (Programa de Tránsito)	1 (Tipo de Transacción de Tránsito)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 03 (Combinadas de Tránsito Sin Contacto de MasterCard) • 06 (Combinadas de Tránsito Sin Contacto de Maestro)

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	1 (Atención de la Terminal de POS)	1 (Terminal no atendida por personal)
	3 (Ubicación de la Terminal de POS)	0 (En las instalaciones del comercio)
	4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)	0 (Tarjetahabiente presente)
	5 (Presencia de la Tarjeta en el POS)	0 (Tarjeta presente)
	6 (Capacidad de Retención de la Tarjeta en el POS)	0 (Terminal/Operador no tiene capacidad de retención de la tarjeta)
	7 (Estado de la Transacción del POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 0 (Solicitud normal) • 4 (Solicitud preautorizada) Nota: Este valor es solamente para las Transacciones adquiridas en la Región de Europa.
	10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente)	0 (No es una transacción de CAT)
	11 (Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta en la Terminal del POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 3 (M/Chip Sin Contacto) • 4 (Banda Magnética Sin Contacto)

Valores de las Transacciones de Tránsito Combinadas Sin Contacto para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos/PDS	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Datos de la Tarjeta)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)
	3 (Datos de la Terminal: Capacidad de Retención de la Tarjeta)	0 (Sin capacidad de retención)
	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	2 (En el establecimiento del comercio; terminal no atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	0 (Tarjetahabiente presente)
	6 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	1 (Tarjeta presente)
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)
26 (Código Comercial del Comercio [MCC])		Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 4111 (Transporte—Pasajero Suburbano y Local, incluyendo los Barcos de Traslado) • 4131 (Líneas de Autobuses) • 4784 (Cargos de Puentes y Carreteras, Peajes)
PDS 0210 (Tipo de Transacción de Tránsito)	1 (Tipo de Transacción de Tránsito)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 03 (Combinadas de Tránsito Sin Contacto de MasterCard) • 06 (Combinadas de Tránsito Sin Contacto de Maestro)

Transacciones Sin Contacto solamente

El Adquiriente debe identificar cada Transacción Sin Contacto solamente con los valores siguientes.

Valores de las Transacciones Sin Contacto Solamente para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
18 (Tipo de Comercio)		Un MCC aprobado como Sin Contacto solamente según se publica regularmente en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> .
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Los valores que aparecen en "Valores de la Transacción Sin Contacto para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200".
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	1 (Atención de la Terminal de POS)	1 (Terminal no atendida por personal)
	3 (Ubicación de la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 0 (En las instalaciones del comercio) • 1 (Fuera de las instalaciones del comercio [terminal del comercio—ubicación remota])
	4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)	0 (Tarjetahabiente presente)
	5 (Presencia de la Tarjeta en el POS)	0 (Tarjeta presente)
	7 (Estado de la Transacción del POS)	0 (Solicitud normal)
	10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (CAT de Nivel 1 Autorizada: Máquina dispensadora automatizada con PIN) • 2 (CAT de Nivel 2 Autorizada: Terminal de autoservicio) • 3 (CAT de Nivel 3 Autorizada: Terminal de monto limitado)

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
	11 (Capacidad de Ingreso de Datos de la Tarjeta en la Terminal del POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 3 (M/Chip Sin Contacto) • 4 (Banda Magnética Sin Contacto)

Valores de las Transacciones Sin Contacto Solamente para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Datos de la Tarjeta)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)
	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 2 (En el establecimiento del comercio; terminal no atendida por personal) • 4 (Fuera del establecimiento del comercio; no atendida por personal) • 6 (Fuera del establecimiento del tarjetahabiente; no atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	0 (Tarjetahabiente presente)
	6 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	1 (Tarjeta presente)
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)
26 (Código Comercial del Comercio [MCC])		Un MCC aprobado como sin contacto solamente según se publica regularmente en el <i>Boletín de Operaciones Global</i> .

Transacciones de Servicio de Pago Rápido

El Adquiriente debe identificar cada Transacción de Servicio de Pago Rápido (QPS) con los valores siguientes.

Valores de las Transacciones de QPS para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	1 (Datos de la Terminal: Capacidad de Datos de la Tarjeta)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Capacidad de lector de banda magnética) • 5 (Capacidad de tarjeta de circuito integrado [ICC]) • A (Ingreso automático del PAN por medio de la banda magnética sin contacto) • B (Capacidad de lector de banda magnética y de ingreso mediante teclado) • C (Capacidad de lector de banda magnética, ICC y de ingreso mediante teclado) • D (Capacidad de lector de banda magnética y de ICC) • E (Capacidad de ICC y de ingreso mediante teclado) • M (Ingreso automático del PAN por medio del M/Chip sin contacto)
	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (En el establecimiento del comercio; terminal atendida por personal) • 3 (Fuera del establecimiento del comercio; terminal atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	0 (Tarjetahabiente presente)
	6 (Datos de Presencia de la Tarjeta)	1 (Tarjeta presente)
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Ingreso de datos por lector de banda magnética) • B (Ingreso de datos por lectura de banda magnética; datos de la pista capturados y transmitidos sin alteración) • C (Chip En Línea) • F (Chip Fuera de Línea)

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
26 (Código Comercial del Comercio [MCC])		Un MCC de Servicio de Pago Rápido (QPS) elegible.
PDS 0044 (Indicador de la Participación en el Programa)	2 (Indicador de Elegibilidad de Contracargo del QPS/Sin Contacto)	I (Inelegible para el contracargo)—Valor agregado por MasterCard.

Transacciones de Pago

El Adquiriente debe identificar cada Transacción de Pago, Transacción de Pago MoneySend y Transacción de Pago de Juegos de Azar, según corresponda, con los siguientes valores.

Valores de la Transacción de Pago para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
3 (Código de Procesamiento)	1 (Tipo de Transacción del Tarjetahabiente)	28
18 (Tipo de Comercio)		<p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6532—para una Transacción de Pago procesada por un Cliente o su agente autorizado. • 6533—para una Transacción de Pago procesada por un Comercio. • 6536—para Transacciones de Pago de MoneySend Nacional • 6537—para Transacciones de Pago de MoneySend Internacional • 7995—para Transacciones de Pago de Juegos de Azar (Regiones de Europa y MEA solamente) • Un valor especificado para las Transacciones de Pago en el convenio de servicio comercial de Cliente a Cliente, nacional o internacional aplicable, si existe alguno.

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	TCC (Código de Categoría de la Transacción)	P
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	77 (Indicador del Tipo de Transacción de Pago)	Tipo de programa de la Transacción de Pago

Valores de las Transacciones de Pago para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
3 (Código de Procesamiento)	1 (Tipo de Transacción del Tarjetahabiente)	28
26 (Código Comercial del Comercio)		Según se describe para el DE 18 (Tipo de Comercio) en el mensaje de Solicitud de Autorización/0100
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	PDS 0043 (Identificación de Inscripción en el Programa)	Tipo de programa de la Transacción de Pago

El valor usado para el tipo de programa de la Transacción de Pago debe ser el que mejor describa el propósito de la Transacción de Pago.

El Adquiriente también deberá proporcionar el número de teléfono de servicio al cliente en el PDS 0170 (Información de Consulta del Comercio), campo secundario 1 (Número de Teléfono de Servicio al Cliente) o la dirección URL en el PDS 0175 (URL del Comercio) en el mensaje de compensación.

Un apéndice de Detalle de Transacción de Pago también se puede presentar con una Transacción de Pago. Este apéndice proporciona al Emisor y al Tarjetahabiente datos mejorados sobre el Comercio, la entidad receptora de los fondos y otros detalles de la Transacción.

Transacciones de Comercio Electrónico

El Adquiriente debe identificar cada Transacción de comercio electrónico con los siguientes valores.

Valores de la Transacción de Comercio Electrónico para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	81 (Ingreso del PAN por medio de comercio electrónico, incluyendo el chip)
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 4 (Pedidos permanentes/transacciones recurrentes) [Si la Transacción es el primer pago en un convenio de pago recurrente] • 5 (Pedido electrónico)
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	10 (Nivel de CAT)	6 (Comercio electrónico)

Valores de la Transacción de Comercio Electrónico para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 4 (Tarjetahabiente no está presente (pedido permanentes/transacciones recurrentes) [Si la Transacción es el primer pago en un convenio de pago recurrente]) • 5 (Sin presencia del tarjetahabiente [pedido electrónico])
22 (Código de Datos del Punto de Servicio)	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	S (Comercio electrónico)

Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado

Una Transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado es una Transacción de comercio electrónico que contiene información criptográfica, en la forma de datos de chip completos de EMV transmitidos en el DE 55 o un valor criptográfico derivado de un criptograma de M/Chip transmitido en el Campo Universal de Autenticación del Tarjetahabiente (UCAF). Luego de la Transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado inicial, puede ocurrir una Transacción relacionada de un envío parcial, en cuyo caso la información criptográfica no se transmite. Cuando una Transacción de Pago a Distancia Digital Garantizado contiene información de la cuenta tokenizada, el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa los servicios de validación criptográfica y para relacionar al token.

Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen Datos del Chip

Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 y de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario/Elemento Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	09 (Ingreso del PAN mediante comercio electrónico, incluyendo chip a distancia)
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	33 (Información del Archivo para Relacionar al PAN)	Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token.
	71 (Servicios On-behalf [En Nombre de])	Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token: Campo Secundario 1 = 50 (Relación al PAN del Servicio de Activación Digital de MasterCard); y Campo Secundario 2 = C (Se completó la Conversión del Número de Cuenta del Dispositivo al Número de Cuenta de Provisión de Fondos)

	71 (Servicios On-behalf [En Nombre de])	Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la validación criptográfica: <ul style="list-style-type: none"> • Campo Secundario 1 = 51 (Prevalidación del Chip del Servicio de Activación Digital de MasterCard); y • Campo Secundario 2 = V (Válido)
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	3 (Ubicación de la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Fuera del local del aceptador de tarjetas [terminal de tarjetahabiente incluyendo computadora personal, teléfono móvil, PDA]); o • 4 (En el establecimiento del aceptador de tarjetas [terminal de tarjetahabiente incluyendo computadora personal, teléfono móvil, PDA])
	4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)	5 (Pedido electrónico [PC residencial, Internet, teléfono móvil, PDA])
	10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente)	6 (CAT de Nivel 6 Autorizada: Comercio electrónico)

Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario/PDS	Valor
-------------------	----------------------	-------

22 (Código de Datos del Punto de Servicio [POS])	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 2 (En el establecimiento del aceptador de tarjetas; terminal sin atención de personal); o • 4 (Fuera del establecimiento del aceptador de tarjetas; no atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	5 (Sin presencia del tarjetahabiente [pedido electrónico (PC, Internet, teléfono móvil o PDA)])
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	R (Ingreso del PAN mediante comercio electrónico, incluyendo chip a distancia)
48 (Datos Adicionales)	PDS 0023 (Tipo de Terminal)	CT 6 (CAT de nivel 6 [transacción de comercio electrónico])

Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado que Contienen los Datos del UCAF

Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 y de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario/ Elemento Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 81 (Ingreso del PAN por medio de comercio electrónico, incluyendo el chip); o • 09 (Ingreso del PAN mediante comercio electrónico, incluyendo chip a distancia)
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	33 (Información del Archivo para Relacionar al PAN)	Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token.

42 (Indicadores de Comercio Electrónico), campo secundario 1, posición 3 (Indicador de Recopilación del UCAF)	<p>Todo lo siguiente:</p> <p>Posición 1 = 2</p> <p>Posición 2 = 1 ó 4</p> <p>Posición 3 = 2</p>
71 (Servicios On-behalf [En Nombre de])	<p>Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token:</p> <p>Campo Secundario 1 = 50 (Relación al PAN del Servicio de Activación Digital de MasterCard); y</p> <p>Campo Secundario 2 = C (Se completó la Conversión del Número de Cuenta del Dispositivo al Número de Cuenta de Provisión de Fondos)</p>
71 (Servicios On-behalf [En Nombre de])	<p>Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la validación criptográfica:</p> <p>Campo Secundario 1 = 51 (Prevalidación del Chip del Servicio de Activación Digital de MasterCard); y</p> <p>Campo Secundario 2 = V (Válido)</p>
61 (Datos del Punto de Servicio [POS])	<p>3 (Ubicación de la Terminal de POS)</p> <p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Fuera del local del aceptador de tarjetas [terminal de tarjetahabiente incluyendo computadora personal, teléfono móvil, PDA]); o • 4 (En el establecimiento del aceptador de tarjetas [terminal de tarjetahabiente incluyendo computadora personal, teléfono móvil, PDA])

4 (Presencia del Tarjetahabiente en el POS)	5 (Pedido electrónico [PC residencial, Internet, teléfono móvil, PDA])
10 (Nivel de la Terminal Activada por el Tarjetahabiente)	6 (CAT de Nivel 6 Autorizada: Comercio electrónico)

Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario/PDS	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio [POS])	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> 2 (En el establecimiento del aceptador de tarjetas; terminal sin atención de personal); o 4 (Fuera del establecimiento del aceptador de tarjetas; no atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	5 (Sin presencia del tarjetahabiente [pedido electrónico (PC, Internet, teléfono móvil o PDA)])
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	5 (Comercio electrónico)
48 (Datos Adicionales)	PDS 0023 (Tipo de Terminal)	CT 6 (CAT de nivel 6 [transacción de comercio electrónico])
	PDS 0052 (Indicador del Nivel de Seguridad del Comercio Electrónico)	Todo lo siguiente: Posición 1 = 2 Posición 2 = 4 Posición 3 = 2

Envíos Parciales Luego de Transacciones de Pago a Distancia Digital Garantizado

Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 y de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario/ Elemento Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • 81 (Ingreso del PAN por medio de comercio electrónico, incluyendo el chip); o • 09 (Ingreso del PAN mediante comercio electrónico, incluyendo chip a distancia)
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	33 (Información del Archivo para Relacionar al PAN)	Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token.
	42 (Indicadores de Comercio Electrónico)	Todo lo siguiente: Posición 1 = 2 Posición 2 = 4 Posición 3 = 7

71 (Servicios On-behalf [En Nombre de])	<p>Presente cuando el Servicio de Activación Digital de MasterCard efectúa la relación al token:</p> <p>Campo Secundario 1 = 50 (la Relación al PAN del Servicio de Activación Digital de MasterCard); y</p> <p>Campo Secundario 2 = C (Se completó la conversión del Número de Cuenta del Dispositivo al Número de Cuenta de Provisión de Fondos)</p> <p>Nota: El valor 51 (Prevalidación del Chip del Servicio de Activación Digital de MasterCard) no aparece en un envío parcial.</p>
---	--

Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario/PDS	Valor
22 (Código de Datos del Punto de Servicio [POS])	4 (Entorno Operativo de la Terminal)	<p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 (En el establecimiento del aceptador de tarjetas; terminal sin atención de personal); o • 4 (Fuera del establecimiento del aceptador de tarjetas; no atendida por personal)
	5 (Datos de Presencia del Tarjetahabiente)	5 (Sin presencia del tarjetahabiente [pedido electrónico (PC, Internet, teléfono móvil o PDA)])
	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	5 (Comercio electrónico)
48 (Datos Adicionales)	PDS 0023 (Tipo de Terminal)	CT 6 (CAT de nivel 6 [transacción de comercio electrónico])

PDS 0052 (Indicador del Nivel de Seguridad del Comercio Electrónico)	Todo lo siguiente: Posición 1 = 2 Posición 2 = 4 Posición 3 = 7
--	---

Transacciones de Pago Móvil a Distancia de MasterCard

El Adquiriente debe identificar cada Transacción de Pago Móvil a Distancia de MasterCard con los siguientes valores.

Valores de la Transacción de Pago Móvil a Distancia de MasterCard para los Mensajes de Solicitud de Autorización/0100 o de Solicitud de Transacción Financiera/0200

Elemento de Datos	Campo Secundario/ Elemento Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	1 (Modo de Ingreso del PAN en la Terminal de POS)	82 (ingreso automático del PAN mediante servidor [sistema del emisor, del adquiriente o de proveedor tercero])
48 (Datos Adicionales—Uso Privado)	1 (Identificador de Tipo de Programa de Pagos a Distancia)	1 (Dominio del emisor) ó 2 (Dominio del adquiriente)

Valores de las Transacciones de Pago Móvil a Distancia de MasterCard para los Mensajes de Primera Presentación/1240

Elemento de Datos	Campo Secundario/Elemento Secundario	Valor
22 (Modo de Ingreso en el Punto de Servicio [POS])	7 (Datos de la Tarjeta: Modo de Ingreso)	T (Ingreso automático del PAN mediante servidor [sistema del emisor, del adquiriente o de proveedor tercero]).
48 (Datos Adicionales)	1 (Datos del Programa de Pagos a Distancia)	1 (Dominio del emisor) ó 2 (Dominio del adquiriente)

Anexo G Formularios

Este apéndice contiene las instrucciones para tener acceso a los formularios a los cuales se hace referencia en esta guía.

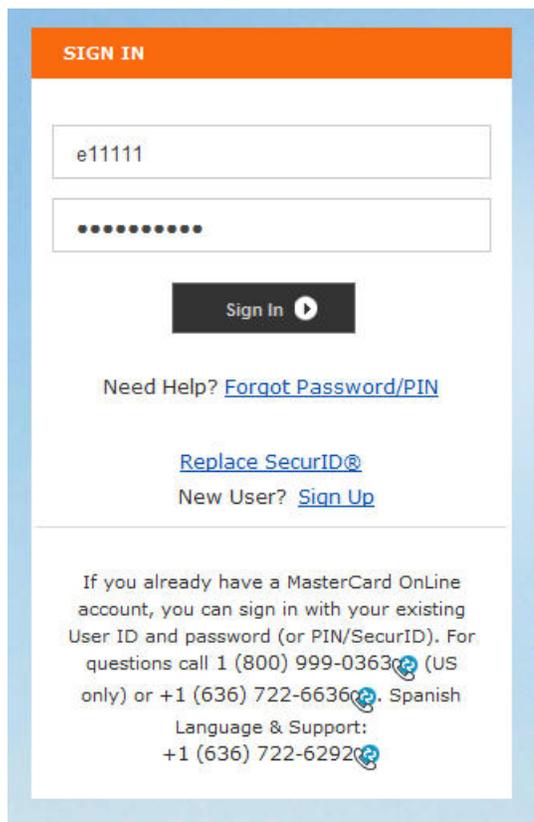
Cómo Obtener Acceso a MasterCard Connect.....	472
Formularios Referenciados.....	473
Apoyo de MasterCard.....	474
Revisión de Imágenes.....	474
Seminarios sobre Contracargo, Programas de Capacitación y Otra Documentación de Capacitación.....	474

Cómo Obtener Acceso a MasterCard Connect

Todos los formularios relacionados con esta *Guía de Contracargo* se encuentran en MasterCard Connect™.

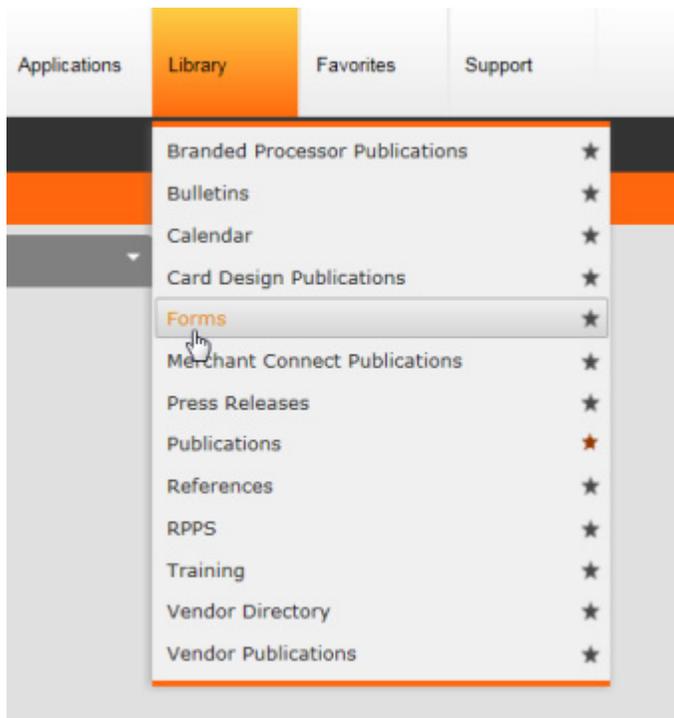
Procedimiento

1. Para iniciar sesión en MasterCard Connect™, siga estos pasos.
1. Inicie sesión en **MasterCard Connect™** usando el token de SecureID® del RSA.



The screenshot shows the 'SIGN IN' page for MasterCard Connect. It features an orange header with the text 'SIGN IN'. Below the header are two input fields: the first contains the text 'e11111' and the second contains a series of dots representing a masked password. A black 'Sign In' button with a white play icon is positioned below the password field. Underneath the button are three links: 'Need Help? [Forgot Password/PIN](#)', '[Replace SecurID®](#)', and 'New User? [Sign Up](#)'. At the bottom of the page, there is a paragraph of text: 'If you already have a MasterCard OnLine account, you can sign in with your existing User ID and password (or PIN/SecurID). For questions call 1 (800) 999-0363 (US only) or +1 (636) 722-6636. Spanish Language & Support: +1 (636) 722-6292'. Small globe icons are placed next to the phone numbers.

2. Bajo **Main Menu [Menú Principal]**, seleccione **Library [Biblioteca]** y luego haga clic en **Forms [Formularios]**.



3. Busque el formulario deseado en la lista. Los informes también se pueden encontrar al clasificar la categoría de Compensación y Liquidación.

Formularios Referenciados

Los formularios siguientes han sido referenciados en esta *Guía de Contracargo*.

362	<i>SAFE Optional Report Selection [Selección de Informe Opcional del SAFE]</i>
412	<i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form [Formulario del Proceso de Resolución de Disputas de Facturación (Fraude) Rápida].</i>
500	<i>MDS Exception Item Processing Request [Solicitud de Procesamiento de Partida de Excepción del MDS]</i>
682	<i>Dispute Resolution Case Filing Form [Formulario de Presentación de Casos de Resolución de Disputas]</i>
1185	<i>Expedited Billing Dispute Resolution Process Form—Pre-Compliance/Compliance [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación—Precatamiento/Acatamiento]</i>
1189	<i>Expedited Billing Dispute Resolution Process (Fraud) Form—Maestro Reason Codes 70 and 74 [Formulario del Proceso de Resolución Rápida de Disputas sobre Facturación (Fraude)—Códigos de Motivo de Maestro 70 y 74]</i>

1221	<i>Dispute Resolution Form—Cardholder Dispute Chargeback</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Contracargos por Disputa del Tarjetahabiente]
1240	<i>Dispute Resolution Form—Point-of-Interaction (POI) Errors</i> [Formulario de Resolución de Disputas—Errores en el Punto de Interacción (POI)]

Apoyo de MasterCard

Consulte la siguiente información si tiene preguntas sobre los Contracargos.

Departamento de Ayuda del Manejo de Resolución de Disputas: +1-636-722-3952

- Oprima **1** para que un Analista conteste su pregunta
- Oprima **2** para obtener información sobre los casos presentados

Fax: +1-636-722-7215

Correo electrónico: dispute_resolution@mastercard.com

Revisión de Imágenes

Utilice los siguientes contactos para las consultas sobre la revisión de imágenes

Departamento de Ayuda del Manejo de Resolución de Disputas: +1-636-722-3952

Oprima **3** para las preguntas sobre Revisión de Imágenes

Correo electrónico: dispute_resolution@mastercard.com

Seminarios sobre Contracargo, Programas de Capacitación y Otra Documentación de Capacitación

Utilice el contacto siguiente para obtener información sobre los seminarios de Capacitación Regionales o Locales.

Resolución de Disputas: +1-636-722-3952

Oprima **1** para obtener información sobre los seminarios de Capacitación Regionales o Locales.

Correo electrónico: dispute_resolution@mastercard.com

Notices

Following are policies pertaining to proprietary rights, trademarks, translations, and details about the availability of additional information online.

Proprietary Rights

The information contained in this document is proprietary and confidential to Mastercard International Incorporated, one or more of its affiliated entities (collectively “Mastercard”), or both.

This material may not be duplicated, published, or disclosed, in whole or in part, without the prior written permission of Mastercard.

Trademarks

Trademark notices and symbols used in this document reflect the registration status of Mastercard trademarks in the United States. Please consult with the Global Customer Service team or the Mastercard Law Department for the registration status of particular product, program, or service names outside the United States.

All third-party product and service names are trademarks or registered trademarks of their respective owners.

Disclaimer

Mastercard makes no representations or warranties of any kind, express or implied, with respect to the contents of this document. Without limitation, Mastercard specifically disclaims all representations and warranties with respect to this document and any intellectual property rights subsisting therein or any part thereof, including but not limited to any and all implied warranties of title, non-infringement, or suitability for any purpose (whether or not Mastercard has been advised, has reason to know, or is otherwise in fact aware of any information) or achievement of any particular result. Without limitation, Mastercard specifically disclaims all representations and warranties that any practice or implementation of this document will not infringe any third party patents, copyrights, trade secrets or other rights.

Translation

A translation of any Mastercard manual, bulletin, release, or other Mastercard document into a language other than English is intended solely as a convenience to Mastercard customers. Mastercard provides any translated document to its customers “AS IS” and makes no representations or warranties of any kind with respect to the translated document, including, but not limited to, its accuracy or reliability. In no event shall Mastercard be liable for any damages resulting from reliance on any translated document. The English version of any Mastercard document will take precedence over any translated version in any legal proceeding.

Information Available Online

Mastercard provides details about the standards used for this document—including times expressed, language use, and contact information—on the Publications Support page available on Mastercard Connect™. Go to Publications [Support](#) for centralized information.