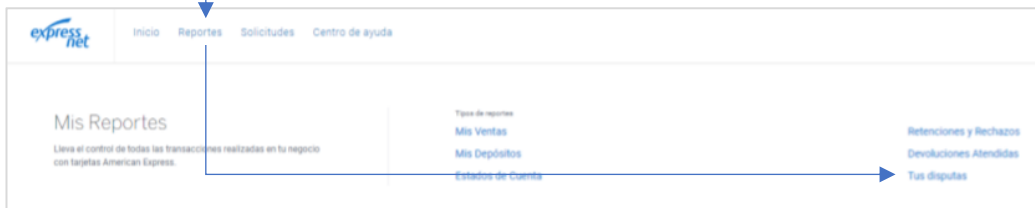
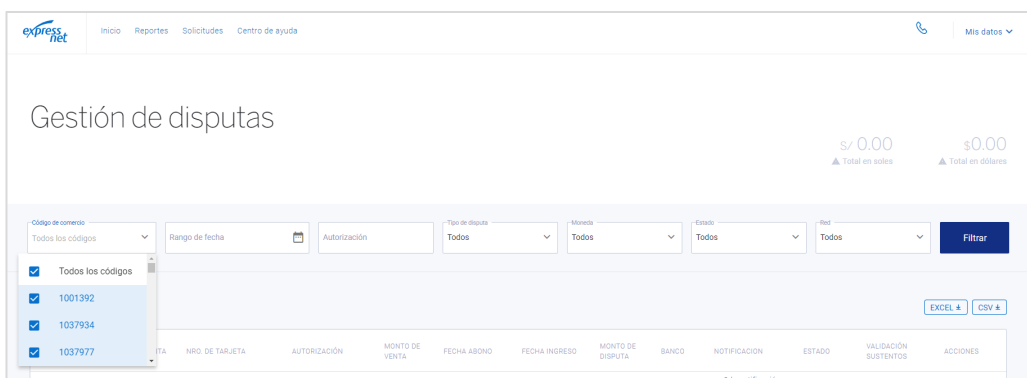


# ¿Cómo gestiono las disputas relacionadas a un código de comercio que tengo asignado?

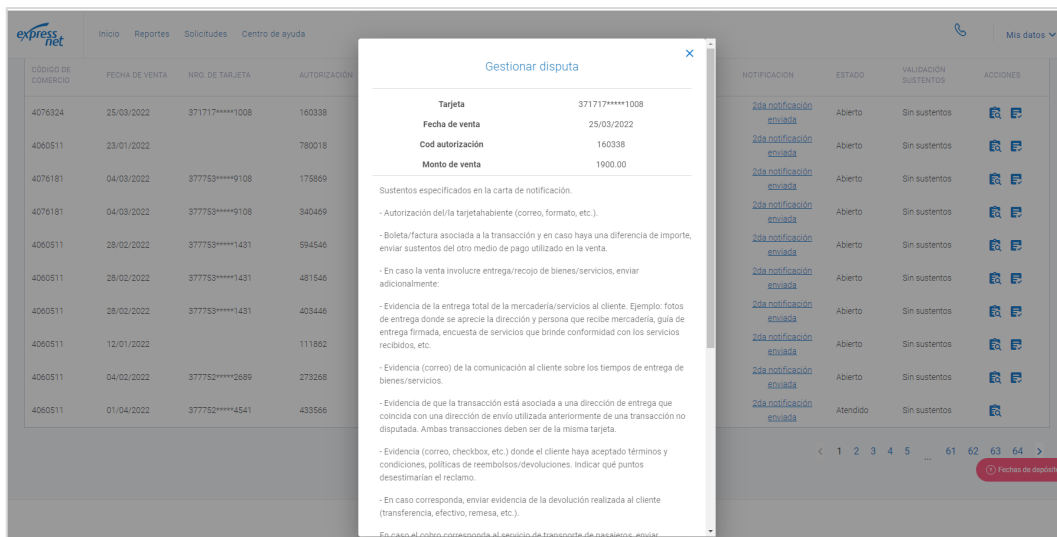
- 1 Inicia sesión en [eXpressnet.pe](https://eXpressnet.pe)
- 2 Dale clic en "Reportes", opción "Disputas"



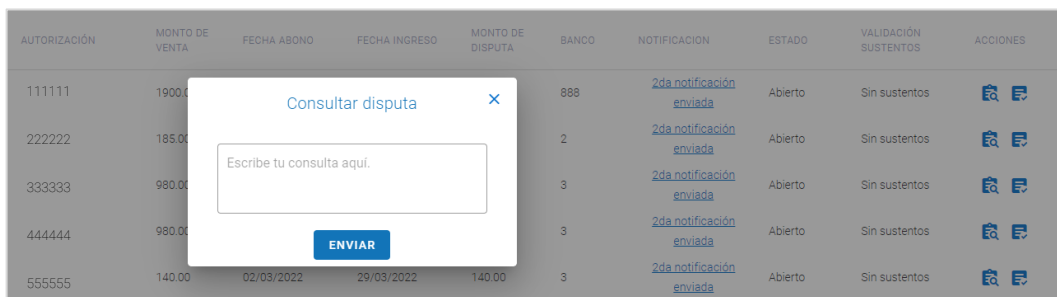
- 3 Para visualizar todas las disputas, debes seleccionar "Todos los códigos" en el campo "Código de comercio" y dar clic en **Filtrar**. También puedes filtrar según "Rango de Fecha", "Autorización", "Tipo de disputa", "Moneda", "Estado" y "Red".



- 4 También, puedes subir los sustentos requeridos según cada disputa. Debes hacer clic en el botón y podrás adjuntar los documentos que el sistema solicite.



- 5 En caso necesites realizar una consulta por una disputa en específico, dale clic al botón con la lupa ubicado en la línea de la disputa. Escribe tu consulta en el recuadro y dale clic a **ENVIAR**.



# Términos clave para comprender el módulo de Disputas del Portal Web eXpressnet

Solicitud de copia (RR): requerimiento de documentación por parte del emisor a raíz de un reclamo del tarjetahabiente.

Contracargo (CB): cargo ejecutado por reclamo del tarjetahabiente validado por el emisor, por lo que deben enviar sustentos de la transacción.

## Glosario:

### Campo "Estado"

- Abierto: las Solicitudes de Copia y Contracargos que recién lleguen al módulo iniciarán con el estado "Abierto".
- En Atención: cuando realices el envío de los sustentos respectivos del caso, este pasará a "En Atención".
- Reabierto: estado que se habilita cuando, de manera excepcional, se amplía el intervalo de tiempo para subir nuevos sustentos.
- Enviado al emisor: cuando se deriven los sustentos enviados, al banco emisor para su resolución.
- Atendido: cuando el caso haya sido solucionado y finalizado, el estado cambiará a "Atendido".
- Expirado: cuando el tiempo brindado para que suban los sustentos se acabe/agote, el estado cambiará a "Expirado". En este caso, se considerará como no atendido por el establecimiento.
- Observado: cuando una Solicitud de Copia o Contracargo presente una observación por parte del banco emisor, el estado cambiará a "Observado" y pasará a abrirse un Contracargo si la representación inicial era una Solicitud de Copia.

### Campo "Validación sustentos"

- Sin sustentos: no se han cargado los sustentos. Se pueden subir sustentos a la disputa.
- Sustentos enviados: los sustentos se cargaron a la web y enviados al personal de expressnet.
- Sustentos validados: los sustentos están correctos.
- Sustentos observados: los sustentos presentan observaciones. Se puede volver a subir sustentos si se encuentra dentro del plazo de tiempo.
- Sustentos expirados: finalizó el plazo de tiempo para subir los sustentos. En este caso, se considerará como no atendido por el establecimiento.

### Notificaciones vía e-mail

- Notificación de disputa: el sistema enviará, para la mayoría de los casos, una notificación por las nuevas disputas que ingresen al comercio. Éste correo indicará los sustentos que deben subir a la plataforma para continuar con el proceso de atención.
- Disputa no atendida: el sistema enviará una notificación cuando el plazo de tiempo habilitado para subir sustentos expire. El plazo varía de acuerdo al tipo de disputa.
- Ampliación de plazo: el sistema enviará una notificación en caso se brinde un plazo adicional, de manera excepcional, para que subas tus sustentos.
- Sustentos observados: el sistema enviará una notificación cuando los sustentos cargados al sistema sean rechazados. Se solicitará corregir/agregar sustentos.
- Envío al emisor (banco): el sistema enviará una notificación cuando hayamos enviado al banco emisor los sustentos subidos a la plataforma, a fin de representar la disputa.
- Controversia atendida: en caso la disputa no procediera, el sistema enviará una notificación indicando que se da por cerrada la disputa abierta.