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



Dale clic en "Reportes", opción "Disputas"

express Inicio	teportes Solicitudes Centro de ayuda	
Mis Reportes Livva et control de totas las tra con tarjetas American Express.	Tpus de reportes Mis Ventas saccolnes realizadas en tu negacio Mis Depósitos Estados de Cuenta	Retenciones y Rechazos Devoluciones Atendidas Tus disputas

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".

express net	Inicio Rep	portes Solicitudes Centro de	ayuda									S Mis datos 🗸
Gest	ión d	e disputas								S∕ O.(▲ Total en	00 soles	\$0.00 ▲ Total en dólares
-Código de comercio Todos los códig	gos 🗸	Rango de fecha	Autorización		Tipo de disputa	✓ Tod	eda	× 1	istado Fodos	✓ Red Todos		✓ Filtrar
Todos	los códigos											
✓ 10013	92											EXCEL ± CSV ±
1037910379	34 77	TA NRO. DE TARJETA	AUTORIZACIÓN	MONTO DE VENTA	FECHA ABONO	FECHA INGRESO	MONTO DE DISPUTA	BANCO	NOTIFICACION	ESTADO VA SU	ULIDACIÓN JISTENTOS	ACCIONES

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

express net	Inicio Reportes	Solicitudes Centro	de ayuda			•		S	Mis datos 🗸
			AUTORIZACIÓN	Gestion	NOTIFICACION			ACCIONES	
4076324	25/03/2022	371717*****1008	160338	Tarjeta Fecha de venta	371717*****1008 25/03/2022	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	r e
4060511			780018	Cod autorización	160338	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	r e
4076181	04/03/2022	377753****9108	175869	Monto de venta Sustentos especificados en la carta de	1900.00	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	r e
4076181	04/03/2022	377753****9108	340469	- Autorización del/la tarjetahabiente (co	rreo, formato, etc.).	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	R R
4060511	28/02/2022	377753*****1431	594546	- Boleta/factura asociada a la transacci enviar sustentos del otro medio de pago	ón y en caso haya una diferencia de importe, o utilizado en la venta.	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	r e
4060511	28/02/2022	377753*****1431	481546	- En caso la venta involucre entrega/rec adicionalmente:	ojo de bienes/servicios, enviar	<u>2da notificación</u> <u>enviada</u>	Abierto	Sin sustentos	8 B
4060511	28/02/2022	377753*****1431	403446	- Evidencia de la entrega total de la mer de entrega donde se aprecie la dirección	cadería/servicios al cliente. Ejemplo: fotos 1 y persona que recibe mercadería, guía de	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	6 B
4060511	12/01/2022		111862	entrega firmada, encuesta de servicios recibidos, etc.	que brinde conformidad con los servicios	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	6 B
4060511	04/02/2022	377752*****2689	273268	 Evidencia (correo) de la comunicación bienes/servicios. 	al cliente sobre los tiempos de entrega de	2da notificación enviada	Abierto	Sin sustentos	6 8
4060511	01/04/2022	377752****4541	433566	 Evidencia de que la transacción está a coincida con una dirección de envío util disputada. Ambas transacciones deben 	sociada a una dirección de entrega que izada anteriormente de una transacción no ser de la misma tarjeta.	2da notificación enviada	Atendido	Sin sustentos	R
				 Evidencia (correo, checkbox, etc.) dono condiciones, políticas de reembolsos/de desestimarían el reclamo. 	de el cliente haya aceptado términos y evoluciones. Indicar qué puntos		123	4 5 61	62 63 64 > (7) Fechas de depósito
				- En caso corresponda, enviar evidencia (transferencia, efectivo, remesa, etc.).	de la devolución realizada al cliente				
				En caso el cobro corresponda al servicio	o de transnorte de nasaieros, enviar	•			

6

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

111111	1900.0	Consult	ar disputa	×	888	<u>2da notificación</u> <u>enviada</u>	Abierto	Sin sustentos	r
222222	185.00			_	2	<u>2da notificación</u> <u>enviada</u>	Abierto	Sin sustentos	R
333333	980.00	Escribe tu consulta aqui.			3	<u>2da notificación</u> <u>enviada</u>	Abierto	Sin sustentos	8 8
44444	980.00	EN	IVIAR		3	<u>2da notificación</u> <u>enviada</u>	Abierto	Sin sustentos	r
	140.00	02/03/2022	29/03/2022	140.00	3	<u>2da notificación</u> enviada	Abierto	Sin sustentos	r.

express net

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 envió 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.
- Envió 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.