

CID - Contrato de Intercambio Doméstico v4.0

CAPÍTULO II.- RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS - CRÉDITO / DÉBITO

Búsqueda

INICIO | CAPÍTULOS
PAGOS |

Códigos de razón

41	57	60	63	64
68	70	71	72	73
74	75	76	77	79
80	81	82	84	85
86	87	88	89	92
93	94	95		

Códigos de Representación

97	98	99
----	----	----

ANEXOS | GLOSARIO
CONSULTA | ACERCA DE

41.- CARGO PERIÓDICO CANCELADO O NO SOLICITADO / TAG

TIEMPO: 100 DÍAS NATURALES

CONTRACARGO DIRECTO						CONTRACARGO TRADICIONAL		
A	B	C	D	E	F	G	H	I

CONDICIONES DOCUMENTACIÓN DE APOYO CONDICIONES PARA LA REPRESENTACIÓN

A.- Un Receptor de Pagos procesó una transacción sin autorización del Tarjetahabiente o sin previo contrato de servicio.

Esta opción de contracargo solo aplica si el importe de la transacción es menor a lo señalado en el [punto A](#) del Capítulo IV, Costo de Servicios.

Puede aplicar:

Cuando el Emisor inicie un nuevo ciclo de contracargos por este código (mismo número de cuenta, Receptor de Pagos y de diferente periodo), derivado de un cargo periódico, y el Adquirente representa sin anexar nuevamente el contrato, el Emisor puede enviar a arbitraje sin cumplir el ciclo establecido en el [punto 8.2.1](#) del capítulo I (Manual Operativo), de este contrato.

CONSIDERACIONES DE ESTE CAPÍTULO

Para este capítulo, la Documentación de Apoyo es obligatoria de acuerdo a todos los puntos que contiene cada uno de los Códigos de Razón.

En Condiciones para la representación se debe elegir la opción por la cual se representa.

CÓDIGO DE RAZÓN	DESCRIPCIÓN
41	CARGO PERIÓDICO CANCELADO O NO SOLICITADO.
57	TRANSACCIÓN MÚLTIPLE NO AUTORIZADA POR EL TARJETAHABIENTE.
60	ORIGINAL O COPIA RECIBIDA ILEGIBLE O CON DATOS INCOMPLETOS.
63	CHIP (EMV)
64	TRANSACCIÓN MANUAL EN TERMINAL ELECTRÓNICA.
68	TRANSACCIÓN DE ORDEN TELEFÓNICO/CORREO/INTERNET FRAUDULENTA.
70	TARJETA BOLETINADA.
71	AUTORIZACIÓN DECLINADA
72	TRANSACCIÓN QUE EXCEDE EL IMPORTE AUTORIZADO O FALTA DE AUTORIZACIÓN.
73	TARJETA VENCIDA.
74	PRESENTACIÓN EXTEMPORÁNEA
75	AUTORIZACIÓN FALSA
76	PEAJE EN CARRETERAS
77	NÚMERO DE CUENTA INVÁLIDO
79	(COPIA) DEL PAGARÉ SOLICITADO NO RECIBIDO.
80	ERROR EN PROCESO
81	FALTA DE IMPRESIÓN
82	PROCESO DUPLICADO O MÚLTIPLE
84	FALTA DE FIRMA Y/O FIRMA EN ARCHIVO.
85	DEVOLUCIÓN NO PROCESADA/VENTA FRUSTRADA
86	ALTERACIÓN DE IMPORTE.
87	PAGARÉ PREELABORADO
88	VENTA FRACCIONADA.
89	FIRMA NO AUTORIZADA
92	RECEPTOR DE PAGOS CON ACTIVIDAD IRREGULAR
93	RECEPTOR DE PAGOS BLOQUEADO
94	CANCELACIÓN DE RESERVACIÓN GARANTIZADA, CARGOS DEMORADOS Y/O PAGO POR OTROS MEDIOS.
95	DEPOSITO POR ADELANTADO

ANEXO No. 15

PAGINA 1 DE 1

**DATOS LEGIBLES Y MANDATORIOS QUE DEBEN
CONTENER LOS COMPROBANTES**

	PAGARÉ MANUAL	PAGARÉ ELECTRÓNICO	FIRMA EN ARCHIVO	FIRMA EN ARCHIVO	FIRMA EN ARCHIVO	CARGO PERIÓDICO	PEAJE	NO SHOW	3D SECURE	TAG	CAT	CHP + NIP
		ISO	PAGARÉ	ACTIV. DE RECIBO	CAPTA. AUTORIZACIÓN	CONTRATO	LINEA DEL COMERCIO	PAGARÉ BUST	LINEA DE BUST	LINEA COMERCIO	LINEA DE BUST	LINEA DE BUST
1 NÚMERO DE TARJETA	X	X (1)	X (1)		X	X (1)	X (1)	X (1)	X	X (1)	X	X
2 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN	X	X	X				X	X	X	X	X	X
3 FECHA DE TRANSACCIÓN	X	X	X				X	X	X	X	X	X
4 FIRMA DEL TARJETAHABIENTE	X	X (5, 6, 8)			X	X						X (9)
5 NOMBRE PERSONA FÍSICA o RAZÓN SOCIAL o NOMBRE COMERCIAL	X	X	X		X (4)	X		X				
6 IMPORTE	X	X	X				X	X	X	X	X	X
7 FOLIO DEL PAGARÉ	X											
8 VENCIMIENTO DE LA TARJETA	X	X (7)	X		X							
9 DESCRIPCIÓN / CÓDIGO DE LA COMPRA / FOLIO DE VENTA				X		X						
10 DOMICILIO DE ENTREGA				X (2)	X (2)							
11 NÚMERO DE AFILIACIÓN	X	X	X		X			X	X	X	X	X
12 CÓDIGO IATA			X (3)		X (3)							
13 NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE	X				X	X						
14 AUTORIZADOS A RECIBIR					X							
15 DESCRIPCIÓN: "VENTA TELEFÓNICA"												
16 FIRMA DE QUIEN RECIBE				X								
17 NOMBRE DE QUIEN RECIBE				X								
18 FECHA DE ENTREGA				X								
19 FECHA DEL CUPÓN												
20 FECHA DEL CONTRATO					X	X						
21 DESCRIPCIÓN: "FIRMA EN ARCHIVO" o "SIGNATURE ON FILE"			X									
22 DESCRIPCIÓN: "NO SHOW"								X				
23 NÚMERO O NOMBRE DE CASETA							X			X (11)		
24 NÚMERO DE CARRIL							X			X (11)		
25 HORA DE TRANSACCIÓN							X		X			X
26 NOMBRE DEL EMISOR									X			
27 ADQUIRENTE									X			
28 VALOR DE AUTENTICACIÓN "ECI"									X			
29 CÓDIGO DE RESPUESTA ISO									X			
30 MEDIO DE ACCESO TOKEN O2 VALOR "19"											X	
31 ACTIVACIÓN TERMINAL POR TH (NIVEL CAT), TOKEN C4 SUBCAMPO 10 VALOR "5, 2 ó 1"											X	
32 MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DEL TH TOKEN C4 SUBCAMPO 12 VALOR "2 ó 3"											X	
33 NÚMERO DE DISPOSITIVO TAG										X		

1 PUEDE OCULTAR O SUPRIMIR TODOS LOS NÚMEROS, EXCEPTO LAS ÚLTIMAS CUATRO POSICIONES (INCLUYE LOS PAGARES PROPORCIONADOS POR EL TH).

2 PUEDE SER CORREO ELECTRÓNICO.

3 PARA EL CASO DE VENTA DE BOLETOS DE AVION EN AGENCIAS DE VIAJES, EL NÚMERO DE CÓDIGO IATA DE LA AGENCIA DE VIAJES SUSTITUYE AL NÚMERO DE AFILIACIÓN.

4 PARA EL CASO DE VENTA DE BOLETOS DE AVION EN AGENCIAS DE VIAJES, DEBERÁ SER EL NOMBRE DE LA AGENCIA.

5 OPCIONAL: FIRMA AUTOGRAFA O LEYENDA SEÑALANDO QUE SE VALIDO LA TRANSACCIÓN CON NIP / PIN.

6 EN TRANSACCIONES BAJO LA OPERATIVA DEL SERVICIO DE PAGOS RAPIDOS (QPS), NO SE REQUIERE FIRMA NIP EN MONTOS IGUALES O MENORES A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO "K" DEL CAPÍTULO IV (COSTOS DE SERVICIO) DEL CONTRATO DE INTERCAMBIO DOMÉSTICO, ASÍ COMO LO SEÑALADO EN LA REGLA 5 DEL CAPÍTULO X DE ESTE CONTRATO.

7 A PARTIR DEL 23 DE MAYO DE 2008 EN LOS PAGARES ELECTRÓNICOS NO ES OBLIGATORIO IMPRIMIR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LA TARJETA.

8 FIRMA DIGITALIZADA Y LEYENDA "FIRMA DIGITALIZADA" (INCLUYENDO CON MARCA DE AGUA EN EL ÁREA DE FIRMA, FECHA, HORA DE TRANSACCIÓN Y NÚMERO DE AUTORIZACIÓN).

9 PARA CHP+NIP SE REQUIERE LOG DE AUTORIZACIONES CERTIFICADO (ANEXO 18) CON LOS VALORES ENV Y ANÁLISIS DE VALIDACIÓN DE PIN.

10 SÓLO APLICA PARA LA OPERATIVA MOTO AUTENTICADO.

11 CUANDO APLIQUE.

ANEXO No. 8 (EXHIBIT)
UNIFICADO
DOCUMENTACION TRANSMITIDA PARA
CONTRACARGOS Y/O REPRESENTACIONES

DE: SCOTIA BANK INVERLAT, S. A. PARA: BANORTE, S.A.
 NUMERO DE CUENTA: 5579202009538598
 REFERENCIA: 75445500211000797915914 IMPORTE \$ 1,259.63

CONCEPTO

1er CONTRACARGO X REPRESENTACION 2do. CONTRACARGO
 FECHA 28/11/2010 FECHA FECHA

RAZONES PARA CONTRACARGOS

- | | |
|--|--|
| <u> </u> 41 TRANSACCION RECURRENTE CANCELADA O NO SOLICITADA | <u> </u> 80 ERROR EN PROCESO* |
| <u> </u> 57 TRANS. MULTIPLE NO AUTORIZADA POR EL T.H.* | <u> </u> 81 FALTA DE IMPRESION. |
| <u> </u> <u> X </u> 80 ORIGINAL O COPIA RECIBIDA ILEGIBLE O CON DATOS INCOM.* | <u> </u> 82 PROCESO DUPLICADO O MULTIPLE* |
| <u> </u> 82 LECTURA DE BANDA MAGNETICA INCOMPLETA | <u> </u> 84 FALTA DE FIRMA Y/O FIRMA EN ARCHIVO* |
| <u> </u> 83 CHIP (EMV) | <u> </u> 85 DEVOLUCION NO PROCESADA* |
| <u> </u> 84 TRANS. MANUAL EN TERMINAL ELECTRONICA | <u> </u> 86 ALTERACION DEL IMPORTE* |
| <u> </u> 88 TRANS. DE ORDEN TELEF./CORREO FRAUDULENTO | <u> </u> 87 PAGARE PREELABORADO |
| <u> </u> 70 TARJETA BOLETINADA | <u> </u> 88 VENTA FRACCIONADA |
| <u> </u> 71 AUTORIZACION DECLINADA* | <u> </u> 89 FIRMA NO AUTORIZADA |
| <u> </u> 72 TRANS. QUE EXCEDE IMPORTE AUTORIZADO O FALTA DE AUTORIZACION | <u> </u> 90 NO RECEPCION DE MERCANCIA Y/O SERVICIO* |
| <u> </u> 73 TARJETA VENCIDA | <u> </u> 92 COMERCIO CON ACTIVIDAD IRREGULAR* |
| <u> </u> 74 PRESENTACION EXTEMPORANEA* | <u> </u> 93 COMERCIO BLOQUEADO* |
| <u> </u> 75 AUTORIZACION FALSA* | <u> </u> 94 CAN. DE RESERV. GARANTIZADA, CARGOS DEMORADOS Y/O PAGO POR OTROS MEDIOS |
| <u> </u> 76 PEAJE EN CARRETERAS | <u> </u> 95 DEPOSITO POR ADELANTO |
| <u> </u> 77 NUMERO DE CUENTA INVALIDO* | |
| <u> </u> 79 COPIA U ORIGINAL DE PAGARE SOLICITADO NO RECIBIDO* | |

OPCION: A

RAZONES PARA REPRESENTACIONES

CODIGO DE RAZON DEL CONTRACARGO FECHA DE RECEPCION
 97 ENVIO EQUIVOCADO 98 NO RECEPCION DE DOCUMENTACION 99 VARIOS

OPCION:

RAZONES PARA UN 2do CONTRACARGO

CODIGO DE RAZON DE LA REPRESENTACION FECHA DE RECEPCION DE LA REPRESENTACION
 PROVEYENDO DOCUMENTACION POR EL CONTRACARGO ORIGINAL DIFERENTE CODIGO DEL CONTRACARGO ORIGINAL
 NUEVO CODIGO DE RAZON CODIGO DE RAZON ORIGINAL

COMENTARIOS:

* CODIGOS EXCLUSIVOS PARA CONTRACARGOS DE TRANSACCIONES DE TARJETAS DE DEBITO EN LINEA

ANEXO No. 10

PAGINA 1 DE 1

EMPLAZAMIENTO ARBITRAL

EMPLAZAMIENTO ARBITRAL

EMPLAZAMIENTO No. | | | | | | | |

PARTE SOLICITANTE: _____ PARTE EMPLAZADA: _____

Por medio del presente solicito la intervención de CORPORATIVO MERLOS, ASESORIA INTEGRAL DE NEGOCIOS S.C. (ARBITRO OPERATIVO), para que determine y otorgue en base al CONTRATO PARA REGULAR EL INTERCAMBIO NACIONAL, su fallo a quien en derecho corresponda, de la siguiente información:

No. DE CTA. DEL T.H. _____ IMPORTE: \$ _____

No. DE REFERENCIA: _____ CÓDIGO DE RAZÓN DE LA CONTROVERSI: _____ OPCIÓN _____

FECHA DE INTERCAMBIO: _____

DOCUMENTACION DE APOYO QUE SE ENMA :

<input type="checkbox"/> EXHIBIT 1er. CONTRACARGO	FECHA DE PRESENTACIÓN _____
<input type="checkbox"/> EXHIBIT REREPRESENTACIÓN	FECHA DE PRESENTACIÓN _____
<input type="checkbox"/> EXHIBIT 2º CONTRACARGO	FECHA DE PRESENTACIÓN _____
<input type="checkbox"/> CARTA RECLAMACIÓN DEL T.H.	<input type="checkbox"/> COPIA DE ESTADO DE CUENTA
<input type="checkbox"/> COPIA ANVERSO Y REVERSO DE T.B.	<input type="checkbox"/> COPIA DE *COMPROBANTE(S)
<input type="checkbox"/> LOG DE AUTORIZACIONES	<input type="checkbox"/> LISTADO VERIFICADOR
<input type="checkbox"/> OTROS _____	


MOTIVO DE LA CONTROVERSI _____

NOMBRE Y FIRMA AUTORIZADA PARTE ADQUIRENTE	NOMBRE Y FIRMA AUTORIZADA PARTE EMISORA FECHA DE NOTIFICACIÓN _____
---	---

CORPORATIVO MERLOS, ASESORIA INTEGRAL DE NEGOCIOS S.C.
 ARBITRO OPERATIVO

☐ PARTE SOLICITANTE ☐ PARTE EMPLAZADA ☐ ARBITRO OPERATIVO

No.	Penalización
1	SOLICITAR COPIA DE COMPROBANTES CON DATOS ERRÓNEOS
2	SOLICITAR COPIA DE COMPROBANTES POR DUPLICADO
3	SOLICITAR COMPROBANTES CON ANTIGÜEDAD MAYOR A LO ESTABLECIDO
4	SOLICITAR COMPROBANTES MENORES AL COSTO ESTABLECIDO
5	DUPLICIDAD DE CONTRACARGOS O REPRESENTACIONES
6	DUPLICIDAD DE TRANSACCIONES (MÁS DE 20)
7	INCUMPLIMIENTO DEL ADQUIRENTE POR ACTIVIDAD PUNTO COMÚN DE CONSUMO
8	INCUMPLIMIENTO DE RESPUESTA DEL ADQUIRENTE
9	FALTA DE NOTIFICACIÓN DE UN REVERSO O CRÉDITO
10	RECHAZO IMPROCEDENTE
11	Derogada
12	Derogada
13	CONTRACARGO NO LOCALIZADO POR INFORMACIÓN INCORRECTA
14	REPRESENTACIÓN NO LOCALIZADA POR INFORMACIÓN INCORRECTA
15	PRESENTAR A FACTURACIÓN NUEVA O EXTEMPORÁNEA, TRANSACCIONES INVOLUCRADAS EN UN PROCESO DE CONTROVERSIDAD
16	Derogada
17	RECHAZO IMPROCEDENTE DE SOLICITUD DE COMPROBANTES
18	FALLO EN CONTRA POR UN PROCESO DE ARBITRAJE
19	RETIRO DE UN EMPLAZAMIENTO DE ARBITRAJE
20	NO PRESENTAR EN TIEMPO FACTURA POR SERVICIOS DE UN MES
21	APLICAR UNA DEVOLUCIÓN FUERA DE PLAZO
22	CONTRACARGO Y PETICIÓN DE DOCUMENTO DE UNA MISMA TRANSACCIÓN
23	ATENDER DOS SOLICITUDES CON UN MISMO COMPROBANTE
24	DUPLICAR TRANSACCIONES EN UN PROCESO DE FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA
25	FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE REEMBOLSO DE UN PAGO DE TARJETA EN EL INTERCAMBIO
26	POSTEO DE TRANSACCIONES RECHAZADAS EN UN PROCESO DE FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA
27	Derogada
28	PRESENTAR FACTURACIÓN ALTERANDO FECHA DE TRANSACCIÓN
29	Derogada
30	Derogada
31	Derogada
32	INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE INTERCAMBIO DOMÉSTICO

**CID**
V1.0

INICIO | CAPÍTULOS

Penalización

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	13	
14	15	17	18	19	
20	21	22	23	24	
25	26	28	32		

ANEXOS | GLOSARIO

CONSULTA | ACERCA DE

CAPÍTULO V.- PENAS CONVENCIONALES POR INCUMPLIMIENTO

32.- INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE INTERCAMBIO DOMÉSTICO

Cuando un Emisor o Adquirente incumplan alguna de las normas establecidas en el Contrato de Intercambio Doméstico y sea referido a esta penalización, se hará acreedor a lo siguiente:

- a) Aplica: **Amonestación**
- b) Aplica: **\$ 10,000.00 ***
- c) Aplica: **\$ 40,000.00 ***
- d) Aplica: **\$ 100,000.00 ***
- e) Aplica: **\$ 250,000.00 ***
- f) Aplica: **\$ 400,000.00 ***

* Para esta penalización no aplica el incremento anual por inflación, salvo acuerdo en contrario.

El Árbitro Operativo debe generar la notificación a la Institución penalizada, así como dar instrucción a la Cámara de Compensación contraria para que el cobro sea aplicado.

Las Cámaras de Compensación administran los importes de esta penalización de común acuerdo con las Instituciones y serán utilizados según se determine en el Comité General de Medios de Disposición.