Temario del Curso en Línea:

Prevención de Fraudes

Contracargos-Adquirente

Febrero 2015

Prevención de Fraudes
Contracargos-Aclaraciones Adquirente

Objetivos Generales:

Al finalizar el curso serás capaz de:

- Identificar el concepto de contracargo, su función desde la perspectiva Adquirente, los diferentes ciclos de controversias y su resolución.
- Conocer las medidas y técnicas de prevención que permitirán reducir el riesgo de contracargos.

Descripción del Curso:

La conveniencia, facilidad, seguridad y eficiencia que proporcionan las tarjetas de crédito y débito como medio de pago para la realización de intercambios de bienes y servicios permite a comercios de todo de tipo de giros y sectores impulsar y favorecer la generación de mayores ventas y beneficios.

El contracargo representa, en términos generales, una transacción que implica el proceso opuesto a la venta, es decir una operación que genera una pérdida financiera para los comercios. Por lo anterior, dentro de los objetivos de la función adquirente se encuentra el proporcionar a sus comercios afiliados los conocimientos, herramientas y técnicas que permitan identificar el concepto de contracargo, sus diferentes etapas, el ciclo de una controversia, así como también los elementos que conforman una estrategia de prevención, a partir de la cual será posible reducir al máximo posible la ocurrencia del contracargo y sus efectos negativos en los resultados de los comercios.

A través de este curso conocerás el concepto de contracargo, sus fases y las técnicas de prevención que permitirán su gestión, control y reducción.

Requisitos del Curso:

Para tener éxito en el **curso en línea**, es necesario:

- Conocer los conceptos básicos del contracargo, sus fases y herramientas de prevención.
- Realizar las actividades de cada Módulo y aprobar la Evaluación Final.

Objetivos de aprendizaje:

En el primer módulo del curso proporcionaremos los elementos básicos para comprender el concepto del contracargo, su definición, tipos, así como la misión y visión desde la perspectiva adquirente.

En el módulo dos se describen a detalle las etapas o fases del contracargo, se explica de manera específica el ciclo completo de una controversia, desde su inicio hasta su resolución final, identificando las diferencias principales entre el contracargo que se genera a partir de una transacción de compra con tarjetas de crédito o débito nacionales, entre las que fueron realizadas con tarjetas internacionales, distinguiendo también si estas últimas se realizaron con tarjetas Visa o MasterCard.

El tercero y último módulo de este curso se dedica a la exposición de las herramientas y técnicas disponibles actualmente para prevenir el contracargo. Lo anterior es realizado distinguiendo aquellas herramientas que se recomiendan utilizar para transacciones realizadas con tarjeta presente de las operaciones que se efectúen sin la presencia del plástico. Por último, se analizan dos tipos específicos de operaciones que por su propia naturaleza son susceptibles de convertirse en contracargos: el proceso duplicado y las devoluciones.

Integración del Curso:

El curso se encuentra realizado en formato e-Learning y consta de:

1. **Módulos.** Desarrollado en 3 módulos, siendo necesario cursar cada módulo completo para avanzar a la siguiente actividad y así completar el curso.

Importante

Antes de dar inicio a los Módulos, se dispone de una descripción de la estructura global del curso, detallando el contenido de cada Módulo, de sus temas y subtemas. Es importante repasar esta sección antes de iniciar para disponer de un panorama global de los conceptos que se analizarán a lo largo de todo el curso, así como también regresar a esta función cada vez que el participante requiera ubicarse en el mapa general de los temas abordados. Esta sección tiene una duración de 3 minutos y 11 segundos.

2. **Prácticas**. Después de cada módulo encontrarás prácticas de reforzamiento a través de dinámicas donde se consolidarán los conocimientos aprendidos en cada módulo.

3. **Evaluación Final**. Al finalizar se realiza un examen.
   Se requiere una calificación mínima del 70% de los aciertos para considerar la evaluación aprobada.

Temario del Curso:

1. Introducción

Se proporcionan los elementos básicos para proceder con el desarrollo del curso, como lo son la definición de contracargo, los tipos de contracargo, la misión y visión desde la perspectiva de la función adquirente.

Temas	Subtemas	Duración (minutos:segundos)
1. Definición de Contracargo	▪ ¿Qué es? ▪ Directo ▪ Tradicional	**02:46**
2. Misión	Desde la función adquirente	
3. Visión	Desde la función adquirente	

2. Ciclos

Se describen las fases del contracargo, las cuales se encuentran establecidas y reguladas tanto por la normatividad interbancaria local, como también por las diferentes disposiciones y reglas establecidas por las marcas, principalmente Visa y MasterCard.

Temas	Subtemas	Duración (minutos:segundos)
1. Transacción con Tarjetas	Ciclo de una transacción de compra con tarjetas de crédito o débito ▪ Procesos: Autorización, Compensación y Liquidación	**02:53**
2. Contracargos	Ciclo general del contracargo ▪ Etapas	**03:59**
3. Controversia	Ciclo detallado de una controversia ▪ Nacional	
	▪ Diferencias Internacional ▪ Dictamen a. Representación b. Cargo a comercio	**03:26**

3. Prevención. Reducción del riesgo de Contracargos

Se exponen las herramientas de prevención, realizando una agrupación de acuerdo al tipo de transacción: tarjeta presente y tarjeta no presente. Se describen las dos operativas que presentan una exposición especial al riesgo de contracargo.

Temas	Subtemas	Duración (minutos:segundos)
1. En Tarjeta Presente	▪ Operativa con Chip ▪ Ventas Seguras ▪ Medidas de Seguridad ▪ Características de Seguridad de Tarjetas ▪ Resguardo de pagarés	**08:56**
2. En Tarjeta No Presente	▪ Internet. ▪ 3D Secure ▪ Call Center ▪ Cargos recurrentes ▪ Recomendacio-nes para ventas en TNP ▪ Plaqueo y excepciones	**12:13**
3. Transacciones de riesgo	▪ Proceso duplicado ▪ Devoluciones	**02:03**

Criterios de Evaluación:

Se tomará en cuenta la evaluación del participante y el esfuerzo realizado durante todo el curso.

Para tener derecho a la calificación final, el participante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber completado las prácticas y evaluaciones.
- La calificación mínima aprobatoria es: 70
- Se dispone de 2 intentos para aprobar el examen.

ANEXO

Instrucciones de acceso y descripción de la forma en que opera payMITeducación

Instrucciones de acceso y descripción de la forma en que opera payMITeducación

1. Instrucciones de acceso

Accede a http://www.paymiteducacion.com.mx e ingresa tu usuario y contraseña enviados previamente por correo electrónico.

En caso de olvidar tu usuario y/o contraseña puedes dar clic en: **¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?**

2. Estructura de plataforma payMITeducación

Se dispone de una parte pública a la cual podrás acceder sin necesidad de ingresar como usuario, donde localizarás:

Catálogo: Catálogo de cursos disponibles y próximos lanzamientos.

Preguntas Frecuentes: Con las preguntas y dudas generales de la plataforma.

Requerimientos técnicos: Requerimientos mínimos para acceder a los cursos.

Contacto: Contacto de soporte, dudas y comentarios.

Una vez que ingresas a la plataforma con tu usuario y contraseñas asignados, tendrás acceso a:

Usuario: Datos con los que te encuentras registrado.

Administración: Podrás ajustar los datos de tu perfil y cambiar tu contraseña.

Mensajes: Podrás tener contacto con un Tutor para resolver dudas del curso.

Cursos disponibles: Relación de tus cursos asignados.

3. Estructura del curso.

Una vez que accedes a tu curso, la plataforma permite diversas funciones para la administración de la cuenta del usuario, como:

Descripción de Curso: Definición del curso en general.

Temario del Curso: Descripción detallada de cada uno de los módulos.

Glosario general del Curso: Glosario de términos más comunes en el área de pagos con tarjetas.

Foro de dudas y comentarios: En este foro se incluye la atención a dudas sobre el contenido y los temas del curso, las cuales serán resueltas por el Tutor asignado en un plazo no mayor a 24 horas. Dentro de los objetivos de este foro se encuentra también el servir como una herramienta de comunicación entre todos los participantes, por lo que podrás externar o compartir información relevante que contribuya al logro de los objetivos de aprendizaje.

Usuario ingresado: Datos con los que te encuentras registrado.

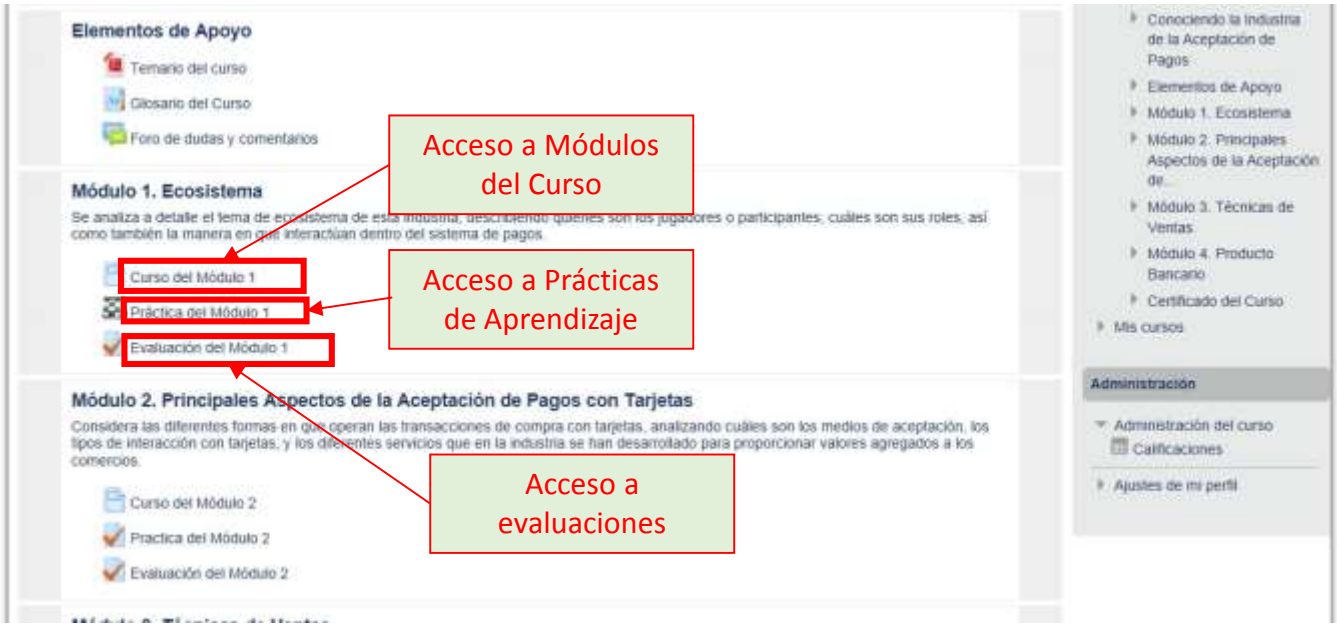
Navegación: Desplazamiento dentro del curso, el cual te direccionará a las diferentes actividades, como cursos, prácticas y evaluaciones.

Administración: Podrás ajustar los datos de tu perfil, cambiar tu contraseña, etc.

Status de finalización del curso: Requerimientos para aprobar el curso y liberar el certificado de aprobado.

Curso: Curso de cada módulo.

Práctica: Práctica de cada módulo.

Evaluación: Evaluación de cada módulo.

Certificado: Certificado de aprobado el curso, el cual solamente se activará una vez cursadas y aprobadas todas las actividades