

## FICHEROS PERIÓDICOS DE INFORMACIÓN

Caixa de Catalunya ha creado un sistema de envío periódico de ficheros que complementa la información que recibe habitualmente el comercio. En estos ficheros se envía información de las operaciones liquidadas, de las reclamaciones (Charge-backs) recibidas, del Fraude Confirmado que ha sufrido el comercio y de las peticiones de documentación (Retrieval requests) que han sido solicitadas.

Estos ficheros pueden enviarse en diferentes canales:

- [E-mail](#): a una dirección acordada
- [FTP](#): ya sea por envío al servidor FTP del cliente o permitiendo al cliente a acceder a un servidor propio de Caixa de Catalunya para su descarga. La comunicación se securiza mediante un protocolo [Open SSH](#).
- [EDI](#) (en España protocolo Editran)

Asimismo Caixa de Catalunya realiza unos controles semanales de los índices de Charge-backs y Fraude Confirmado. Si el comercio supera los límites permitidos recibirá, vía e-mail, un fichero de alerta con información al respecto.

### 1. FICHERO DE LIQUIDACION DE OPERACIONES CONTABLES

Este fichero proporciona información sobre las operaciones procesadas por el comercio y que han sido contabilizadas en su cuenta financiera. La periodicidad de este fichero puede ser diaria, semanal o mensual, aunque para comercios de elevado volumen de operaciones recomendamos especialmente el envío diario.

Hacemos notar que en el fichero no se detallan las operaciones procesadas en el día, sino de las operaciones liquidadas. Habitualmente Caixa de Catalunya liquida las operaciones procesadas hasta las 06:00 horas del día de la liquidación. Esta hora es aproximada ya que depende del volumen de los procesos informáticos de cada día.

La suma de las operaciones relacionadas en cada fichero coincide con el importe abonado diariamente en la cuenta financiera del comercio.

Cuando de alguna de las ventas del comercio se reciba una retrocesión (charge-back) solicitada por el titular de la tarjeta, personal de nuestro departamento de MEDIOS DE PAGO realizará una validación manual para verificar si procede la reclamación. En los casos donde no se ajuste a lo regulado por Visa o MasterCard, esta será devuelta al banco emisor mediante una representación de la misma sin llegar a ser cargada en la cuenta del establecimiento. En el resto de casos, será cargada al comercio.

Para comercios que, debido a su gran volumen de operaciones o a que residen en lugares alejados de oficinas de Caixa Catalunya, está disponible un servicio de gestión remota (vía e-mail) para la solicitud de representación de charge-backs cargados en sus cuentas financieras. En el **ANEXO II – DISPUTA DE UN CHARGE-BACK CARGADO** se muestra el proceso.

Dentro del fichero de liquidación de operaciones también se incluirán las retrocesiones procedentes de Charge-backs que hayan pasado los filtros de Caixa Catalunya y deban ser cargados al comercio. Estas se identificarán a través del campo TIPO DE OPERACIÓN (POS. 71[2] = 15). El código de razón de cada Charge-back se informará en la pos. 178[2].

El formato del fichero será:

| REGISTRO DE CABECERA DEL FICHERO |       |                                      |
|----------------------------------|-------|--------------------------------------|
| POS. INICIAL                     | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO                |
| 1                                | 2     | TIPO DE REGISTRO: <b>10</b>          |
| 3                                | 10    | FECHA DE PROCESO (DD-MM-AAAA)        |
| 13                               | 10    | FECHA INCIO OPERACIONES (DD-MM-AAAA) |
| 23                               | 10    | FECHA FIN OPERACIONES (DD-MM-AAAA)   |
| 33                               | 168   | <i>FILLER</i>                        |

| REGISTRO DE CABECERA DE COMERCIOS |       |                                    |
|-----------------------------------|-------|------------------------------------|
| POS. INICIAL                      | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO              |
| 1                                 | 2     | TIPO DE REGISTRO: <b>00</b>        |
| 3                                 | 18    | NUMERO DE CONTRATO DEL COMERCIO    |
| 21                                | 10    | NUMERO F.U.C. DEL COMERCIO         |
| 31                                | 18    | NUMERO DE CUENTA ASOCIADO          |
| 49                                | 4     | OFICINA GESTORA DEL COMERCIO       |
| 53                                | 10    | FECHA DE PROCESO (DD-MM-AAAA)      |
| 63                                | 10    | FECHA DE PROCESO (DD-MM-AAAA)      |
| 73                                | 10    | FECHA FIN OPERACIONES (DD-MM-AAAA) |
| 83                                | 118   | <i>FILLER</i>                      |

| REGISTRO DEL DETALLE |       |  |
|----------------------|-------|--|
| POS. INICIAL         | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO  |
| 1                    | 2     | TIPO DE REGISTRO: <b>01</b>  |
| 3                    | 10    | FECHA DE LIQUIDACION (DD-MM-AAAA)  |
| 13                   | 5     | NUMERO DE REMESA   |
| 18                   | 3     | NUMERO DE FACTURA  |
| 21                   | 4     | OFICINA DE REMESA  |
| 25                   | 22    | NUMERO DE TARJETA  |
| 47                   | 2     | TIPO DE TARJETA  |
| 49                   | 10    | FECHA DE LA OPERACION  |
| 59                   | 6     | HORA DE LA OPERACION (HHMMSS)  |
| 65                   | 6     | NUMERO DE LA AUTORIZACION  |
| 71                   | 2     | TIPO DE OPERACION:<br><b>05 – VENTA (REALIZADA POR EL COMERCIO)</b><br><b>06 – DEVOLUCION (REALIZADA POR EL COMERCIO)</b><br><b>15 – CHARGEBACK (RECLAMACIÓN DEL TITULAR DE LA TARJETA)</b><br><b>35 – REPRESENTACION/ANULACION DE UN CHARGE-BACK</b><br><b>16 – CHARGE-BACK DE UNA DEVOLUCION (para tipo operación 06)</b><br><b>25 - ANULACION DE VENTA</b><br><b>26 - ANULACION DE DEVOLUCION</b><br><b>36 - ANULACION DE UN CHARGE-BACK (para tipo operación 06)</b> |

| REGISTRO DEL DETALLE |       |  |
|----------------------|-------|--|
| POS. INICIAL         | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO  |
| 73                   | 3     | TIPO DE CAPTURA  |
| 76                   | 11    | IMPORTE DE LA OPERACION (CON 2 DECIMALES)  |
| 87                   | 5     | PORCENTAJE DE DESCUENTO (CON 2 DECIMALES)  |
| 92                   | 9     | IMPORTE DEL DESCUENTO (CON 2 DECIMALES)  |
| 101                  | 13    | IMPORTE DEL ABONO (CON 2 DECIMALES)  |
| 114                  | 11    | NUMERO DEL TPV   |
| 125                  | 38    | <i>FILLER</i>  |
| 163                  | 3     | CODIGO DE MONEDA   |
| 166                  | 12    | NUMERO DE OPERACION  |
| 178                  | 2     | CODIGO DE RAZON DE UN CHARGEBACK<br>(SOLO SE INFORMARA PARA CHARGE-BACKS (pos.71[2] = 15)) |
| 180                  | 2     | <i>FILLER</i>  |
| 182                  | 13    | IMPORTE DE LA OPERACIÓN EN MONEDA ORIGINAL (CON 2 DECIMALES)                               |
| 195                  | 3     | CODIGO DE MONEDA ORIGINAL DE LA TRANSACCION  |
| 198                  | 3     | <i>FILLER</i>  |

| REGISTRO DE TOTALES DE COMERCIOS |       |  |
|----------------------------------|-------|--|
| POS. INICIAL                     | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO                                |
| 1                                | 2     | TIPO DE REGISTRO: <b>99</b>                          |
| 3                                | 25    | <i>FILLER</i>  |
| 28                               | 9     | TOTAL OPERACIONES                                    |
| 37                               | 14    | IMPORTE TOTAL EN EUROS (CON 2 DECIMALES I SIGNO +/-) |
| 51                               | 150   | <i>FILLER</i>  |

| REGISTRO DE TOTALES DE FICHERO |       |  |
|--------------------------------|-------|--|
| POS. INICIAL                   | LONG. | DESCRIPCIÓN DEL CAMPO                                |
| 1                              | 2     | TIPO DE REGISTRO: <b>90</b>                          |
| 3                              | 9     | TOTAL NUMERO DE COMERCIOS                            |
| 12                             | 25    | <i>FILLER</i>  |
| 37                             | 9     | TOTAL OPERACIONES                                    |
| 46                             | 14    | IMPORTE TOTAL EN EUROS (CON 2 DECIMALES I SIGNO +/-) |
| 60                             | 141   | <i>FILLER</i>  |

## 2. FICHERO DE RETROCESIONES (CHARGE-BACKS)

Las retrocesiones de operaciones (Charge-backs) son el instrumento que tiene el titular de la tarjeta para solicitar, a través de su entidad financiera (banco emisor), la devolución del importe de dicha compra. Estas retrocesiones se han de ajustar a las normativas de la correspondiente marca de tarjeta.

Caixa de Catalunya verifica la adecuación de los Charge-backs recibidos a dichas reglas, representando directamente al banco emisor aquellas retrocesiones que considera no se ajustan a derecho, y cargando en la cuenta del comercio las que procedan. En algunos casos puede ser necesario para Caixa de Catalunya solicitar al establecimiento documentación, ya sea para evaluar la posibilidad de realizar una representación o para documentar dicha representación, y así tener más posibilidades de éxito. Es estos supuestos el comercio recibirá una petición de documentación (retrieval request) según fichero que se describe en el apartado 5.4.

Caixa de Catalunya enviará un fichero diario con los charge-backs recibidos, sean cargados en cuenta o no, para informar al establecimiento de aquellos clientes que están solicitando retrocesiones. De esta manera el departamento de seguridad del comercio se podrá poner en contacto con ellos, cancelar sus suscripciones, añadirlos a sus listas negras o cualquier otra medida que consideren necesaria. Este fichero, por tanto, no tiene información contable, tan solo informativa.

El formato del fichero es el siguiente:

- UN INDICADOR DEL TIPO DE FICHERO ("CB" para el fichero de chargebacks)
- NUMERO IDENTIFICADOR DEL COMERCIO (F.U.C.)
- FECHA RECEPCIÓN DEL CHARGE-BACK
- NUMERO DE TARJETA
- IMPORTE
- MONEDA DEL IMPORTE
- FECHA OPERACIÓN (de la operación original)
- HORA OPERACIÓN (de la operación original)
- FECHA REMESA (de la operación original)
- NUMERO DE REMESA (de la operación original)
- NUMERO DE FACTURA DENTRO DE LA REMESA (de la operación original)
- IMPORTE OPERACIÓN ORIGINAL (de la operación original)
- MONEDA DEL IMPORTE (de la operación original)
- NUMERO OPERACIÓN (de la operación original)
- TIPO DE INCIDENCIA (habitualmente un 15 para charge-back o 16 para la anulación de un charge-back)
- MOTIVO DEL CHARGEBACK (código razón del charge-back)
- NUMERO DE ORDEN DE LA INCIDENCIA
- TEXTO QUE ACOMPAÑA EL CHARGE-BACK RECIBIDO

A continuación se muestran dos listas, una para tarjetas Visa y otra para tarjetas MasterCard, con la descripción de cada código de razón de charge-back:

### VISA:

- 30 Servicios no prestados o no se recibió la mercancía
- 41 Transacción recurrente cancelada
- 53 No es lo descrito o mercancía defectuosa
- 57 Transacciones múltiples fraudulentas
- 60 Entrega ilegible
- 62 Transacción con falsificación de banda magnética
- 70 Boletín de tarjetas canceladas
- 71 Autorización denegada

- 72** Sin autorización
- 73** Tarjeta caducada
- 74** Presentación fuera de plazo
- 75** No recuerda la transacción
- 76** Código de moneda o de transacción incorrecto
- 77** Número de cuenta no coincide
- 78** Violación del código de servicio
- 80** Monto de transacción o número de cuenta incorrecto
- 81** Fraude - ambiente de tarjeta presente
- 82** Procesado doblemente
- 83** Fraude - ambiente de tarjeta ausente
- 85** Crédito no procesado
- 86** Pagado por otros medios
- 90** No se recibió el efectivo o valor de transacción de carga en un cajero automático
- 93** Servicio de identificación de riesgos
- 96** La transacción excede el límite de valor

**MASTERCARD:**

- 01** No Recibida información de transacción solicitada
- 02** Información solicitada ilegible o inexistente
- 07** Aparece en el Boletín de riesgo de Mastercard
- 08** Autorización Solicitada pero no obtenida
- 12** Número de tarjeta no existe
- 31** Importe no coincide
- 34** Operación duplicada
- 35** Tarjeta no válida o caducada
- 37** No hay Autorización del Titular de la tarjeta
- 40** Procesamiento fraudulento de transacciones
- 41** Transacción recurrente cancelada
- 42** Presentación fuera de plazo
- 46** Código de moneda de transacción correcto no proporcionado
- 47** Supera el límite de autorización - Transacción no autorizada y Fraudulenta
- 49** Actividad cuestionable del comercio
- 50** Abono contabilizado como una compra
- 53** Titular en desacuerdo - Mercancía defectuosa / No como descrita
- 55** Mercancía no recibida
- 57** Transacción Activada por tarjeta Telefónica
- 59** Servicios no prestados
- 60** Abono no procesado
- 63** Titular no reconoce. Fraude potencial

### 3. FICHERO DE FRAUDE CONFIRMADO (CONFIRMED FRAUD)

El Fraude Confirmado es la herramienta que tiene el banco emisor para notificar que una operación ha sido objeto de fraude (no la ha realizado ni autorizado el titular de la tarjeta).

Esta notificación es absolutamente independiente de la existencia de un charge-back previo o posterior, o de si este se ha cargado al comercio o si se ha representado. Es un método para notificar que la transacción no la ha realizado el titular de la tarjeta, de manera que VISA / MASTERCARD puedan detectar aquellos comercios que procesan un alto índice de operaciones fraudulentas.

Un índice elevado de Fraude Confirmado es un indicador de que el comercio está realizando una actividad fraudulenta, o bien, está sufriendo un ataque por parte de compradores ilícitos y no ha puesto los mecanismos necesarios para reducirlo. Si este nivel es muy superior al permitido o se presenta durante varios meses seguidos, las marcas de tarjetas exigen la cancelación del contrato con el establecimiento y, en ocasiones, sancionan a éste con importantes penalizaciones económicas.

Se considera como nivel máximo permitido de Fraude Confirmado el triple de la media de este índice para todos los comercios europeos. Actualmente la media europea se sitúa alrededor del 0,3% de fraude respecto la facturación mensual. Por tanto, todo aquel comercio cuyo índice supere el 0,9 % mensual de Fraude Confirmado estará por encima de nivel permitido.

De la misma forma que en el fichero de Charge-backs, Caixa de Catalunya envía un fichero diario con las operaciones de Fraude Confirmado que han sido reportadas por las diferentes marcas de tarjetas. Este fichero, igual que el anterior, es únicamente informativo y no tiene datos contables. Su finalidad es informar al establecimiento de aquellas tarjetas con las que se está realizando fraude para que, en consecuencia, su departamento de seguridad se pueda poner en contacto con los clientes listados, cancelar sus cuentas, añadirlos a sus listas negras o cualquier otra medida que consideren necesaria.

El formato es muy similar al de Retrocesiones (Charge-backs):

- UN INDICADOR DEL TIPO DE FICHERO ("FC" para el fichero de Fraude Confirmado)
- NUMERO IDENTIFICADOR DEL COMERCIO (F.U.C.)
- FECHA RECEPCIÓN DEL CHARGE-BACK O DEL REPORT DE FRAUDE
- NUMERO DE TARJETA
- IMPORTE
- MONEDA DEL IMPORTE
- FECHA OPERACIÓN (de la operación original)
- HORA OPERACIÓN (de la operación original)
- FECHA REMESA (de la operación original)
- NUMERO DE REMESA (de la operación original)
- NUMERO DE FACTURA DENTRO DE LA REMESA (de la operación original)
- IMPORTE OPERACIÓN ORIGINAL (de la operación original)
- MONEDA DEL IMPORTE (de la operación original)
- NUMERO OPERACIÓN (de la operación original)

### 4. FICHERO DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN (RETRIEVAL REQUEST)

La solicitud de documentación es una opción que tiene el titular de la tarjeta y el banco emisor para comprobar la bondad de una operación, ya sea porque no recuerda la compra, porque no la reconoce o por cualquier otro motivo que considere.

Toda persona que realice una compra (presencial o no) mediante una tarjeta financiera tiene derecho a realizar una solicitud de documentación al comercio que justifique el pago. El plazo máximo para esta solicitud es de 12 meses desde la fecha de la operación.

Esta solicitud se debe normalmente a que el propietario de la tarjeta no se acuerda de la operación, o quiere tener más datos de esta, o bien argumenta no haber realizado la operación y pretende devolverla. En algunos casos es porque no relaciona el nombre del comercio con la página web en la que realizó la operación.

Caixa Catalunya puede enviar diariamente al comercio un fichero informativo de un solo bloque de registros (sin cabeceras) con los siguientes campos:

| <b>REGISTRO DE DETALLE</b> |              |                              |
|----------------------------|--------------|------------------------------|
| <b>POS. INICIAL</b>        | <b>LONG.</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMPO</b> |
| 1                          | 10           | FECHA PROCESO (DD-MM-AAAA)   |
| 11                         | 11           | NÚMERO DEL COMERCIO (MID)    |
| 22                         | 19           | NOMBRE DEL COMERCIO          |
| 41                         | 9            | TELEFONO DEL COMERCIO        |
| 50                         | 2            | <i>FILLER</i>                |
| 52                         | 8            | FECHA LIQUIDACION (DD-MM-AA) |
| 60                         | 1            | <i>FILLER</i>                |
| 61                         | 5            | NUMERO DE REMESA             |
| 66                         | 1            | <i>FILLER</i>                |
| 67                         | 3            | NUMERO DE FACTURA            |
| 70                         | 4            | <i>FILLER</i>                |
| 74                         | 8            | FECHA OPERACION (DD-MM-AA)   |
| 82                         | 1            | <i>FILLER</i>                |
| 83                         | 16           | NUMERO DE TARJETA            |
| 99                         | 13           | IMPORTE DE LA OPERACIÓN      |
| 112                        | 1            | CODIGO MONEDA: E (EUROS)     |
| 113                        | 31           | INFORMACION ADICIONAL        |
| 144                        | 7            | <i>FILLER</i>                |

Esta documentación también puede ser solicitada por Caixa de Catalunya cuando se considere necesaria para realizar la defensa o representación de una operación, y deberá ser proporcionada obligatoriamente si se quiere evitar la retrocesión.

El comercio **está obligado** a presentarla. **El plazo de presentación es de 7 días hábiles.**

Si hay envío de mercancía, se deberá adjuntar el certificado de entrega librado por la empresa que realizó el envío. Como norma general **dicho certificado deberá estar firmado por el titular de la tarjeta**, no por una tercera persona.

Como excepción, y para aquellos casos en que no sea posible librar la mercancía al titular de tarjeta (bien por imposibilidad de estar en el lugar y en tiempo pactado para recibirla, bien porque se trate de un regalo) se permitirá hacer el envío a una tercera persona. En este caso, debería quedar registrado este supuesto en el formulario de pedido que el cliente realizó en el comercio, con la siguiente información:

- Persona autorizada, identificada con nombre y documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.). El pedido se ha de entregar únicamente a esa persona y el albarán de entrega debería de incluir la firma del receptor así como la anotación conforme se ha comprobado el documento de identidad proporcionado.
- Recepción del hotel, identificado por nombre, dirección del hotel, nombre y documento del huésped que lo ha de recibir. La recepción ha de estar firmada por un empleado correctamente identificado del hotel y sellado por este. Además en el comprobante de recepción deberá constar que se ha comprobado que el receptor de la mercancía está alojado en el hotel.

Es recomendable no especificar una fecha concreta de entrega de mercancía, salvo en los casos en que esto sea imprescindible, sino un intervalo de días, ya que el incumplimiento es motivo suficiente de devolución.

En el caso de tratarse de un comercio que ofrece servicios y no productos, es decir, que no hay entrega de mercancía, el comercio informará en el formulario de respuesta los siguientes datos:

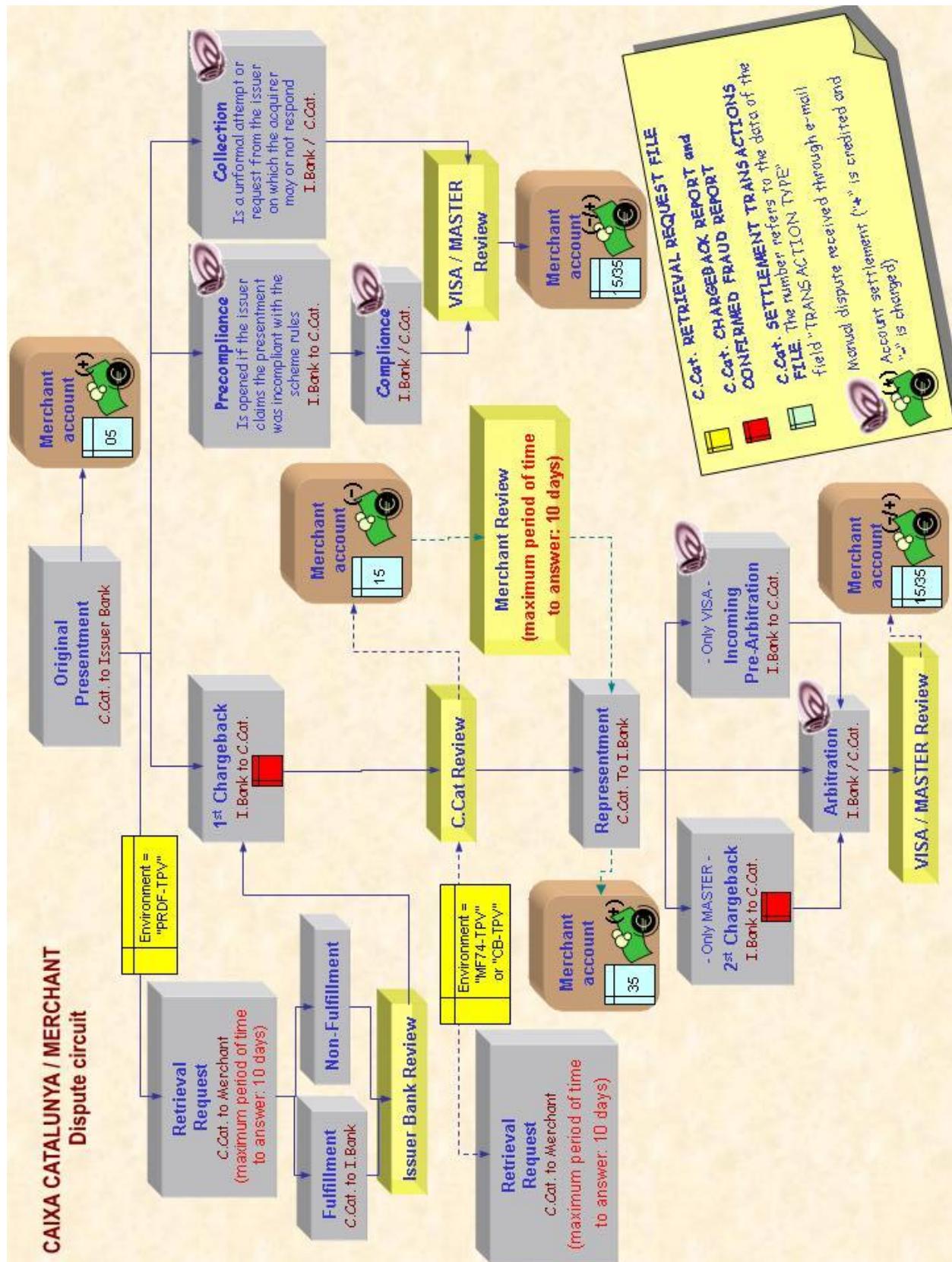
- Nombre del comercio
- CIF/NIF del comercio
- Código del Comercio (FUC)
- Número de autorización
- Fecha operación
- Número de tarjeta
- Dirección de página web (URL)
- importe transacción
- Moneda
- Nombre del Comprador
- Descripción del producto comprado
- Definir la política sobre devoluciones que sigue el comercio, o bien indicar la URL donde los usuarios pueden informarse de ella

En el **ANEXO I – DISPUTE CIRCUIT** del presente manual se detalla el funcionamiento de todo el proceso de solicitud de documentación, tanto si está originada por el banco emisor como si es Caixa de Catalunya quien la solicita.

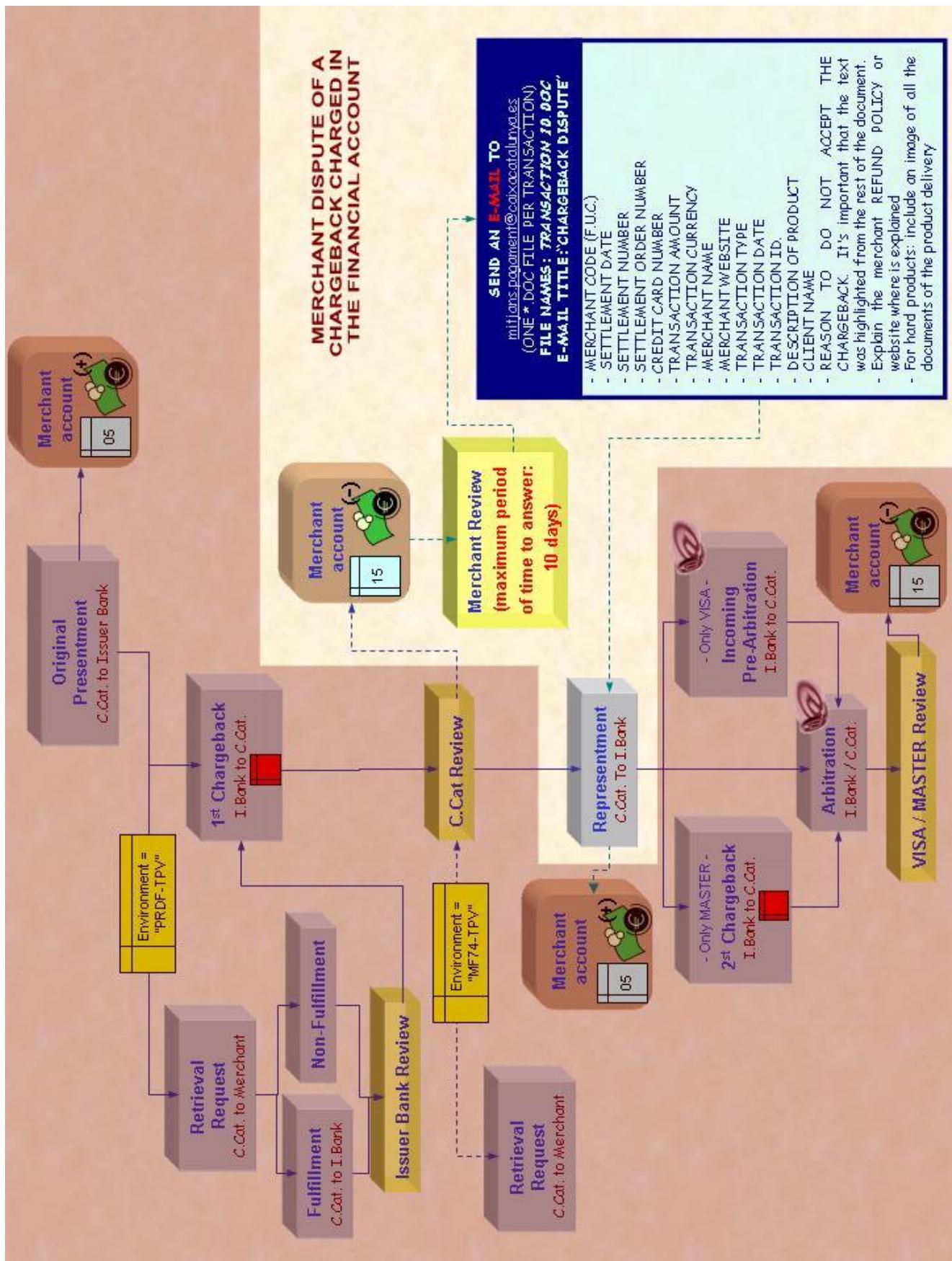
Para comercios que, debido a su gran volumen de operaciones o a que residen en lugares alejados de oficinas de Caixa Catalunya, está disponible un servicio de gestión remota (vía e-mail) para la tramitación de la documentación solicitada. En el **ANEXO III – RETRIEVAL REQUESTS** se muestra el proceso.

## **ANEXOS**

## **ANEXO I. DISPUTE CIRCUIT**



## ANEXO II. DISPUTA DE UN CHARGE-BACK CARGADO



### **ANEXO III. RETRIEVAL REQUESTS**

