

Proceso General

1. Tarjetahabiente identifica cargos con los que no se encuentra de acuerdo.
2. Tarjetahabiente notifica a empresas@onecard.mx o por teléfono +52 81 8248 8251
3. Backoffice o equipo de call center levantan la aclaración con la clasificación que corresponda según lo que mencione el cliente (duplicado, atm no entrega efectivo, cargo no reconocido, etc.) En caso de **cargo no reconocido**, la tarjeta se cambiará a estatus fraude sin excepción en ese momento. Si el tarjetahabiente solicita que no sea así, no procederán los cargos identificados ni los cargos futuros.
4. Backoffice o equipo de call center solicitan la documentación necesaria dependiendo el tipo de aclaración y mencionan que tienen 48hrs para enviar lo solicitado.
5. Tarjetahabiente envía documentación solicitada.
6. Aclaraciones verifica la información compartida por el cliente. En caso de requerir información adicional, la solicita y continúa investigación hasta que la recibe.
7. Si el cliente envía información correcta inicia el proceso de gestión y realiza abono temporal únicamente a clientes TOP/VIP (a excepción de aclaraciones por atm no entregó efectivo). En caso de cargos no reconocidos se realiza este abono temporal sin importar el tipo de cliente.
8. Aclaraciones dictamina si procede el reclamo, de ser así, el abono temporal pasa a ser definitivo o si no procede se descuenta este abono temporal y se le comparte un dictamen donde menciona por qué no procedió. En caso de que la tarjeta ya no cuente con este saldo se realiza el cobro a cuenta maestra.
9. En el caso de clientes que no contaban con abono temporal y resultó procedente, aclaraciones realiza el abono definitivo a la tarjeta del cliente. En caso de ser improcedente únicamente se le comparte el dictamen.
10. Si el cliente no se encuentra de acuerdo con la resolución puede escribir a te.escucho@one-card.mx para una segunda validación.

NOTA: Cada transacción se tramita en una aclaración por separado

Documentación

Para ingresar la aclaración deberá enviar la siguiente información en **formato PDF** y **legible**:

1: Tarjetas genéricas:

- Copia de tarjeta por ambos lados siempre y cuando sean cargos no reconocidos y en otro tipo de reclamo solo deberá enviar el anverso de la tarjeta. El plástico debe estar firmado. (este documento se excluye en el caso de robo/extravío)
- Copia de su identificación oficial vigente por ambos lados.
- Formato donde detalle lo sucedido y firmado tal cual su identificación oficial
- El nombre del comercio debe ser idéntico al mostrado en los movimientos de la tarjeta
- En caso de ser necesario, documentación adicional dependiendo el tipo de reclamo. La cual será mencionada por backoffice al momento de levantar la aclaración

2: Tarjetas personalizadas:

- Copia de su identificación oficial vigente por ambos lados (aclaraciones por robo/extravío y cargos no reconocidos)
- Formato donde detalle lo sucedido y firmado tal cual su identificación oficial lados (aclaraciones por robo/extravío y cargos no reconocidos)
- Para otro tipo de reclamos no es necesario documentación mencionada en los puntos anteriores.
- En caso de ser necesario, documentación adicional dependiendo el tipo de reclamo. La cual será mencionada por backoffice al momento de levantar la aclaración

Tiempos

- El cliente tiene 90 días naturales desde la compra para ingresar la aclaración con documentación completa.
- Aclaraciones tiene 45 días naturales para dar respuesta al reclamo una vez ingresada la aclaración con documentación completa.
- El cliente tiene 48hrs a partir de dado de alta el ticket de aclaración para compartir la información necesaria, en caso contrario, el ticket será cerrado y deberá ingresar nuevamente el ticket con la documentación.
- En caso de NO ser procedente el reclamo, se descontará el monto de la transacción reclamada en la tarjeta

NOTAS

- Deben coincidir las firmas de (a) la tarjeta, (b) la identificación y (c) el formato de reclamo.
- Los tiempos de respuesta inician una vez confirmada la correcta recepción de la información.
- Una vez iniciada la investigación, sí se podrá solicitar información adicional.
- Cada transacción es un proceso por separado, de tal manera que los tiempos de solución y el sentido de la respuesta puede variar, aunque se reclamen varias transacciones un solo cliente.
- En caso de aclaraciones de RCC deberán reportarlo directamente con su KAM, quien el por medio de correo lo hará llegar al área de aclaraciones. Para RCC no son válidas las aclaraciones por cargos no reconocidos.