

Preguntas Frecuentes:

1. ¿Qué es un reverso de Pago C2P?

- Los Reversos pueden ser aplicados a Solicitud del Comprador por decidir no adquirir el bien, o por causas imputables al comercio.
- El Comercio es el facultado de aplicar el Reverso el mismo día en la cual se realiza la Operación. En caso de realizarlo días posteriores deberá tramitar un reclamo o requerimiento a través del CAT o Agencias.
- Para realizar el reverso por 100% Internet Empresas o a través de la Web Móvil Pago a Comercios C2P, solo deberá tener los datos del Cliente (Nro. de Cédula, Banco, nro. de teléfono, monto y Código de autorización), los mismos se visualizan en la pantalla y el Comercio selecciona la operación a reversar.

2. ¿Todos los usuarios creados en 100%Internet Empresas podrán realizar los reversos de pago C2P?

No, el Usuario Administrador es quien parametriza en el sistema que usuarios autorizados pueden ejecutar reversos, así como el resto de las operaciones.

3. ¿Cuáles son los canales disponibles para ejecutar un reverso de Pago a Comercios C2P?

Ingresando a través de 100%Internet Empresas o a la Web Móvil Pago a Comercios C2P, ubique en el menú de 100% Pago Móvil la opción "Reverso de Pago C2P" y siga las instrucciones que allí se le presentan.

4. ¿Los reversos se pueden realizar el mismo día del cobro ejecutado?

Si, un reverso debe ser ejecutado el mismo día, antes del cierre de operaciones del Banco, si es posterior se deberá gestionar como un Reclamo a través de las Agencias o el Centro de Atención Telefónica (CAT).

5. ¿Cuánto tiempo tarda ejecutar un reverso C2P?

La transacción se ejecuta de inmediato, On Line.

6. ¿Qué otra alternativa tengo disponible si a través de 100% Internet o la Web Móvil Pago a Comercios C2P no puedo realizar el reverso?

Los reversos solo se podrán realizar a través de estos dos canales establecidos, para comodidad del Comercio.

7. ¿Al momento de realizar el reverso C2P, recibiré un mensaje de notificación?

Si, la Notificación de Reverso le llegará al correo electrónico registrado por el usuario administrador.

8. ¿Puedo reversar pagos de C2P realizados en días anteriores?

No. El comercio sólo puede reversar la operación el mismo día, previo al cierre de las operaciones, a solicitud del cliente pagador o por causas imputables al comercio.

9. ¿Cuánto es el tiempo máximo que debe transcurrir para poder ejecutar un reverso C2P?

Si no se ejecuta el mismo día se debe gestionar como un reclamo o requerimiento, siempre que presente los respectivos soportes de la operación.

10. ¿Puede un reverso ser no procedente por parte del Comercio?

No. El reverso se gestiona a solicitud del cliente pagador, de no poder realizarlo al momento el cliente pagador puede realizar el reclamo o requerimiento siempre que presente los respectivos soportes de la operación.

11. ¿Se puede anular una solicitud de reverso C2P?

No, una vez realizado el reverso no se puede anular.