

Preguntas Frecuentes / Información Importante

Para el equipo de Soporte de FAC es importante poder contestar con rapidez y exactitud toda pregunta enviada por nuestros clientes. Para poder elaborar las respuestas, es necesario que nuestros clientes se adhieran al siguiente proceso al momento de solicitar asistencia. Por favor, revise los siguientes puntos ANTES de contactar el Equipo de Soporte por cualquier problema o dificultad:

1. Consulte los reportes disponibles en el Portal de Administración del Comercio: Para cualquier solicitud relacionada con transacciones, por favor consulte el reporte de detalle de transacciones antes de pedir que FAC investigue el caso.
2. Con respecto a toda solicitud de apoyo: Es importante que Ud. identifique a FAC de qué comercio se trata. Con el objeto de proteger la seguridad de sus datos, es imprescindible que FAC verifique que la persona que nos contacta tiene la debida autorización para hacer la solicitud. Le rogamos suministre la siguiente información con cada solicitud de soporte:
 - a. Su número de identidad FAC (FACID)
 - b. Nombre del comercio
 - c. Su nombre y apellido(s)
3. Para consultas sobre transacciones: Favor suministre detalles completos sobre la(s) transacción(es):
 - a. Fecha y hora
 - b. Últimos 4 dígitos de la cuenta de tarjeta
 - c. El número del pedido ("Order ID")
 - d. Monto de la venta
 - e. Pantallazo del error o problema
 - f. Indicar si el problema afecta una o múltiple transacciones
 - g. Indicar si el problema afecta todas las marcas – Visa (primer dígito 4), Mastercard (2 o 5), AMEX (3)
4. Denegadas: Por favor tome en cuenta que la respuesta que FAC pasa al comercio es la misma que recibimos del emisor. A FAC no le es posible suministrar detalles referentes al por qué ocurre la denegación más allá de lo que el emisor indica en su respuesta, la cual puede incluir:
 - a. "DO NOT HONOR" (no acepte) u otros tipos de denegaciones.
 - b. Autenticación fallida 3DS: Ocurre una falla en el proceso de autenticación cuando el emisor de la tarjeta (servidor ACS) indica 'N' (no se autenticó) en su respuesta como parte del mensaje final del proceso de autenticación 3DS. Lamentablemente, FAC carece de detalles al respecto ya que se trata de un proceso exclusivamente entre el navegador del tarjetahabiente y el servidor ACS.

- c. En tales casos, el ÚNICO remedio disponible al tarjetahabiente es entrar en contacto con su emisor.
5. Contracargos – FAC no puede asistir con los contracargos el comercio recibe de su banco. TODA la información relacionada con la transacción está disponible en el portal de administración del comercio.
6. Cuestionarios PCI – El comercio puede recibir este cuestionario de su banco adquirente. Por favor tome en cuenta que el cuestionario tiene sólomente que ver con su propia infraestructura. A FAC no le es posible contestar preguntas de este cuestionario. Si su sitio web utiliza la página alojada de FAC, el cuestionario por lo general contiene una sección para que Ud. así lo indique. Si las preguntas son relacionadas con “firewalls” (muros de fuego) u otros controles de seguridad, es necesario que Ud. conteste dentro del contexto de su propia infraestructura. FAC recibe auditoria anual por parte del PCI y puede suministrarle una Declaración de Cumplimiento si su banco la solicita.