



## Proceso de anulación - Pagos de Servicios

Con el fin de lograr optimizar el proceso de anulaciones de las facturas de servicios públicos cobradas a través de Infonet Cobranzas, informamos:

**Las siguientes condiciones mandatorias por parte de las instituciones prestadoras del servicio:**

- 1- Adjuntar en el Portal de comercios la copia digital del comprobante de pago/ticket original y asegurar la retención y custodia permanente de dicho comprobante.
- 2- No cobrar facturas de Essap con referencia "RECONEXION", indicar al cliente que deben ser abonadas directamente en las sucursales de dicho ente.
- 3- Las facturas de desconexión de la Ande una vez abonadas, serán procesadas posteriores a las 24 horas hábiles siguientes.
- 4- Especificar claramente el motivo de la solicitud de anulación Ej. Pago de factura equivocada.
- 5- Dado que los pagos de servicios a través de INFONET COBRANZAS son aplicados en línea, las solicitudes de anulaciones deben ser registradas con la mayor inmediatez posible dentro de las 24 horas de haber realizado el pago.

Por otro lado, considerando los principales motivos de solicitud de anulación, se recomienda tomar los siguientes cuidados:

- 1- Asegurar la debida capacitación del cajero asignado al servicio de cobranzas.
- 2- Asegurar la confirmación de los datos requeridos para el pago servicio.
- 3- Asegurar la recepción y conteo previo del importe antes de registrar el pago.
- 4- Asegurar la correcta selección del pago de servicio, antes de ingresar los datos relacionado.



**Ingreso de las solicitudes:**



**Exclusivamente a través del Portal de Comercios <https://comercios.bancard.com.py/> ingresando en la opción SOLICITÁ ANULACIONES y completando los datos requeridos en dicho apartado.**

Dado que los pagos de servicios a través de **INFONET COBRANZAS** son aplicados en línea, las solicitudes de anulaciones deben ser registradas con la mayor inmediatez posible dentro de las 24 horas de haber realizado el pago, de forma a permitirnos realizar la gestión ante el facturador antes de sus respectivos cortes horarios, aclarando que existen facturadores que por políticas internas no reciben solicitudes de anulación a través de terceros. En el presente documento informamos el detalle de estos.

El plazo de respuesta está sujeto a los participantes de la transacción (Facturador, Banco del Facturador y Banco de la Boca de cobranzas).

El siguiente cuadro describe los facturadores y sus correspondientes políticas de anulación.

Servicio	Observaciones
	Las solicitudes de anulaciones son recepcionadas y analizadas por el Ente, y en caso de que correspondan aplican la anulación, el proceso podría durar entre 15 a 30 días.
	Las solicitudes de anulaciones son recepcionadas y analizadas por el Ente, y en caso de que correspondan aplican la anulación, el proceso podría durar entre 30 a 45-días.

	<p>Las solicitudes de anulaciones son recepcionadas y analizadas por el Ente, y en caso de que correspondan aplican la anulación, el proceso podría durar entre 45 a 60 días</p>
<p>Otros entes públicos</p>	<p>La solicitud de anulación debe presentar el usuario en las oficinas del Ente, por políticas de estos no reciben solicitudes de terceros ya sean entidades o redes de cobranzas.</p>
 <p>Pago de Extracto</p>	<p>La solicitud debe ser remitida en un periodo de 24hs hábiles, la anulación del pago está sujeto al saldo disponible de la Tarjeta.</p>
	<p>La solicitud de anulación debe ser remitida en el periodo de 24hs, la anulación está sujeta al saldo disponible de la línea.</p>
 <p>Pago de Factura de telefónicas</p>	<p>La solicitud debe ser remitida en un periodo de 24hs hábiles.</p>
	<p>La solicitud debe ser remitida en un periodo de 24hs hábiles, la anulación está sujeta al saldo disponible de la billetera.</p>
 <p>Pago de cuotas y pagos de préstamos en general</p>	<p>Las solicitudes deben enviarse en un periodo de 24hs hábiles para el proceso correspondiente.</p>
	<p>No acepta reversas de transacciones.</p>

Las solicitudes recibidas luego de las 24 hs de haber realizado el pago, serán igualmente remitidas a los correspondientes facturadores, no obstante, quedamos sujetos a la respuesta de estos.

Para consultas adicionales comuníquese a nuestras líneas habilitadas del Centro de Atención a comercios (CAC) al \*288 – 0800 11 80 11. Desde la opción CONTACTÁ A SOPORTE ingresando al PORTAL DE COMERCIOS. Desde el **CHAT** ingresando al **PORTAL DE COMERCIOS**.