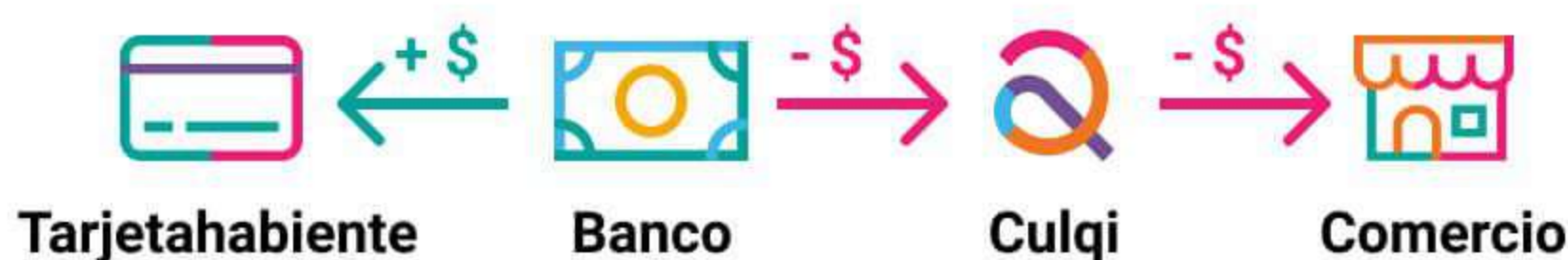


ABC del fraude cibernético

- A. ¿Qué es el fraude?** Es un **reclamo bancario** por una **transacción no reconocida**. El fraude inicia con el reclamo de un tarjetahabiente y termina con el descuento final al comercio.
- C. ¿Por qué debo proteger mi negocio?** Existen **ladrones cibernéticos** que a través de diversos mecanismos tecnológicos, roban la información de la tarjeta de alguna persona para realizar compras no autorizadas en diversas tiendas en línea para su beneficio propio.
- D. ¿Cómo me ayuda Culqi?** En Culqi te protegemos a través de la **identificación** de patrones de comportamiento fraudulento y reglas de machine learning.
- E. ¿Por qué soy responsable del fraude?** En cada venta, existe una relación comercial con nuestros clientes. Esto implica intercambio de mensajes para la coordinación, llamadas telefónicas u otros. Como tu pasarela de pagos, nos encontramos detrás del telón ayudándote a procesar tus ventas. Por este motivo, nos es imposible llevar tus relaciones comerciales y validar la identidad e intención de cada uno de tus compradores. **¡Trabajemos juntos!** revisa la probabilidad de fraude en tu panel administrativo antes de realizar cualquier entrega de productos.

¿Cómo gestionamos el fraude?

- ➔ **Antes**
- 1. Personaliza tus reglas antifraude:** envía tu solicitud desde tu panel administrativo o completa este formulario y envíalo a través de culqi.com/soporte
 - 2. Guarda todos tus comprobantes de venta:** Esto podrá servirte de evidencia ante cualquier disputa.
- ➔ **Durante**
- 1. Esté atento a tu correo registrado:** Cuando un tarjetahabiente declara una "operación no reconocida" al banco, se inicia un proceso de **disputa**, donde la entidad bancaria habilitará un plazo de 3 días útiles en el cual deberás presentar la documentación que valide tu venta. ¡Esté atento! Excedido el plazo no podremos disputar la transacción y se declarará tu disputa como "**perdida por ausencia**" generando un cargo a tu comercio.
- ➔ **Después**
- ¿Cuál es el flujo que seguirá la devolución del dinero en caso se valide la "operación no reconocida"?**



¡Valida cada venta! El porcentaje permitido de disputas es de 0.5% al mes. Si sobrepasas este número podríamos suspender tu comercio.



Preguntas de Descarte

Hazte estas preguntas antes de despachar tus productos

1. ¿Cuál es la dirección de despacho del cliente? ¿Es confiable o real?
2. ¿Cuál es el formato del correo del cliente? ¿Podría ser una cuenta falsa?
3. ¿El cliente está haciendo más de una compra en mi tienda online? ¿Usa distintos correos o tarjetas?
4. ¿El cliente ha realizado más de 3 compras en un mismo día? ¿Ha tratado de utilizar distintas direcciones de correo en estas compras?
5. ¿El cliente ha brindado datos inexactos o no contesta las llamadas de validación?
6. ¿El cliente está tratando de comprar productos electrónicos u otros que pueden ser revendidos fácilmente en el mercado?