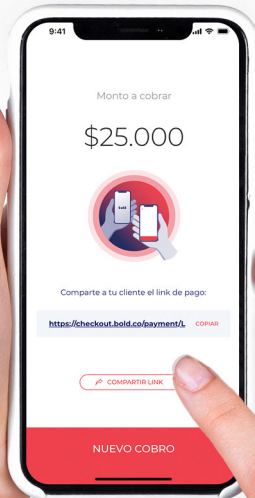


# Seguridad en ventas no presenciales



**beld**

## Seguridad en ventas no presenciales

---

### Contenido de la guía:

- ¿Por qué debes leer esta guía? (pág. 2)
- Contracargos (págs. 3 - 5)
  - ¿Qué es un contracargo? ¿Por qué sucede? (pág. 3)
  - ¿Cuál es el proceso de un contracargo? (pág. 4)
- Señales de alerta que debes tener en cuenta (pág. 6)
- Cómo usar tu link de pago de forma segura (pág. 7)
- Evita el fraude y protege tu negocio (pág. 9)
- Para tener en cuenta (pág. 10)

Para más información ingresa a: [ayuda.bold.co](https://ayuda.bold.co)

## Seguridad en ventas no presenciales

---

### ¿Por qué debes leer esta guía?

Cuando realizas una venta no presencial utilizando herramientas digitales como el Link de Pago Bold, se pueden presentar situaciones que podrían afectar tu negocio. Por eso, es importante que tengas en cuenta las recomendaciones que te damos.

Es importante recordar que en ventas no presenciales, es decir, cuando el pagador no se encuentra presente en el momento de realizar la compra, tu negocio asumirá el riesgo de fraude y deberá realizar la devolución del dinero asociado a una transacción sujeta a un proceso de contracargo o reversión, en caso tal de que el Banco o la Red de Procesamiento de Pagos así lo decidan como consecuencia de una investigación realizada por estos.

Para minimizar el riesgo de pérdidas por fraude al realizar ventas no presenciales, te presentamos en este manual algunas recomendaciones.

## Contracargos

---

### ¿Qué es un contracargo?

Un contracargo sucede cuando una transacción es aprobada, pero el dueño de la tarjeta solicita la devolución del dinero por algún motivo, haciendo que el Banco Emisor o la franquicia de la tarjeta te debite el monto de la transacción de tu cuenta Bold. La solicitud que hace el cliente pagador para la devolución de su dinero puede darse por varios motivos, tales como:

- El pagador desconoce la compra o dice que no autorizó el pago
- El pagador está inconforme con el producto
- El pagador indica que el producto nunca fue entregado
- El pagador indica que el valor de la compra fue alterado
- El pagador indica que la compra se cargó dos veces a la tarjeta, por lo cual requiere que el dinero de una de las transacciones sea reintegrado a su tarjeta o cuenta.
- El pagador indica que fue víctima de un fraude por suplantación de identidad. Esto quiere decir que alguien diferente a él realizó la compra utilizando su tarjeta, sin su autorización.
- El pagador tiene intención de realizar un auto-fraude.

## Contracargos

---

Ahora bien, antes de que el Banco o la franquicia decidan descontar el monto de la compra de tu cuenta Bold, se realizará un proceso de disputa, donde se verificará si la solicitud del cliente es válida o no.

Estas situaciones son relativamente usuales dentro del ecosistema de ventas no presenciales, por lo tanto es importante que comprendas y conozcas los contracargos para que así, puedas prevenirlos.

### ¿Cuál es el proceso de un contracargo?

1. Tu cliente pagador se comunica con el Banco Emisor de su tarjeta y radica una queja sobre la transacción que considera errónea.
2. El Banco Emisor de dicha tarjeta revisa si esta queja es válida. Si el banco determina que la queja no es válida, será rechazada y por lo tanto no se iniciará un proceso de contracargo.
3. Si el Banco determina que la queja del cliente sí es válida, se iniciará un proceso de disputa sobre la transacción en cuestión, el cual tú como comercio puedes ganar o perder. Bold te notificará sobre este proceso.

## Contracargos

---

4. Bold te solicitará los soportes necesarios que ayuden a evidenciar que cumpliste con tu parte del proceso de compra-venta (como guías de envío, fotos del producto recibido por el cliente, soportes de entrega, etc.) y te indicará el canal por medio del cual deberás enviar dichos soportes. Tendrás 2 días hábiles para entregar a Bold esta documentación.
5. El Banco Emisor de la tarjeta recibe, analiza y decide si la documentación que enviaste es suficiente para realizar o no dicho contracargo.
6. Es necesario aclarar que en el proceso de disputas y contracargos Bold actúa únicamente como intermediario entre el comercio y el Banco, y por lo tanto, Bold no puede definir si se realizará un contracargo.
7. Si la documentación que presentaste como comercio no es válida para el Banco, perderás la disputa y el monto de la transacción correspondiente a la venta que hiciste con ese cliente pagador será debitado de tu cuenta Bold, tu negocio perderá el dinero, y será reintegrado a dicho cliente.
8. Si la documentación que presentaste como comercio es válida para el banco, ganarás la disputa, y no se te debitará el dinero de la transacción de tu cuenta Bold y tu negocio no se verá perjudicado. En este caso, el cliente pagador pierde la disputa, y el dinero correspondiente a la transacción será efectivamente debitado de su tarjeta o cuenta.

## Señales de alerta que debes tener en cuenta

---

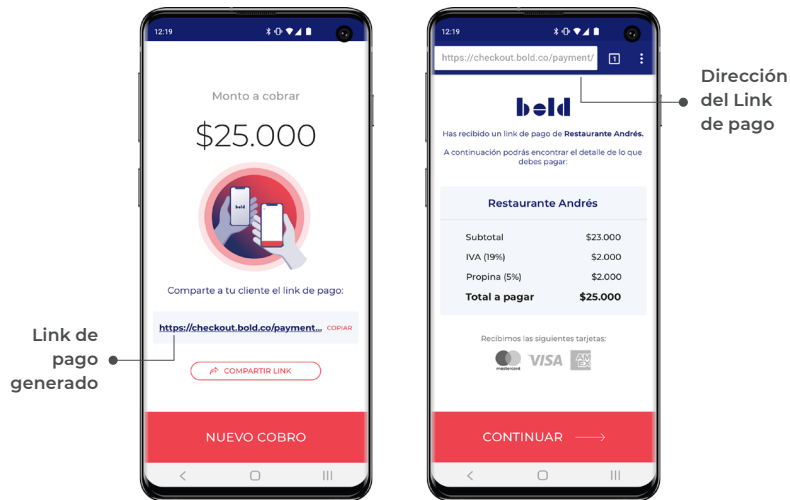
Para evitar ser víctima de un fraude, y que debas asumir contracargos sobre tus transacciones de venta no presente, te recomendamos verificar las transacciones cuando resulten sospechosas o se salgan de los parámetros normales de tu negocio. Te recomendamos contactar a tu cliente pagador para verificar la compra antes de enviar la mercancía, cuando se den algunos de estos casos:

- Cuando recibas órdenes fuera de lo normal, en especial cuando se trata de un cliente nuevo o de valores elevados.
- Cuando recibas múltiples pedidos dentro de un periodo muy corto de tiempo.
- Cuando recibas pedidos de un mismo cliente pagador con diferentes direcciones de facturación y envío.
- Cuando recibas pedidos grandes que demandan entrega urgente o de un día para otro.
- Cuando recibas múltiples pedidos pagados con diferentes tarjetas de crédito, para que sean entregadas a una sola dirección.
- Cuando recibas múltiples transacciones pagadas en horarios poco usuales para tu negocio (por ejemplo tarde en la noche o de madrugada).

Por regla general, siempre que recibas un pedido que genere sospechas o se salga de lo normal, es mejor llamar a tu cliente para validar la compra e identificar posibles fraudes, que afecten negativamente a tu negocio.

## Cómo usar tu link de pago de forma segura

Es importante que conozcas la estructura que tienen los Links de Pago Bold, para que puedas utilizarlos de forma segura y así evitar problemas con tus clientes.



Cuando creas el link desde la App Bold

Cuando tu cliente abre el link que le enviaste

## Cómo usar tu link de pago de forma segura

Todos los links que se generan con la herramienta Link de Pago Bold deben tener la siguiente estructura:

[https://checkout.bold.co/payment/LNK\\_CMHK4VCSIP](https://checkout.bold.co/payment/LNK_CMHK4VCSIP)

**Protocolo de seguridad**

HTTPS indica que el link es seguro.

**Dirección web del Link de pago**

Siempre debe ser la misma dirección.

**ID del Link de Pago**

Identificador único para cada transacción.

Si al generar el link de pago, se genera un enlace con una estructura distinta a la anterior por favor informar inmediatamente a [sopORTE@bold.co](mailto:sopORTE@bold.co).

Es importante que hagas uso responsable de la herramienta Link de Pago Bold generando sólo los link necesarios.

## Evita el fraude y protege tu negocio

---

- Ten en cuenta las señales de alerta y recomendaciones de seguridad que te damos.
- Proporciona a tus clientes toda la información de contacto si tienen alguna duda, queja o reclamo. Así evitarás posibles reclamaciones que den lugar a solicitud de reversión o contracargo de transacciones.
- Sé claro con las políticas de devoluciones y envíos.
- Dale un manejo adecuado a los datos personales de los pagadores y a los datos adicionales de la transacción, siempre cumpliendo con las regulaciones y leyes aplicables.
- Si identificas algún comportamiento sospechoso, no entregues el producto o servicio y contáctanos a [soporte@bold.co](mailto:soporte@bold.co) para poder ayudarte y reducir el riesgo de que seas víctima de un fraude.

Es importante que colabores con Bold en el monitoreo y en la prevención de los fraudes por suplantación de identidad o cualquier otra actividad ilegal.

## Para tener en cuenta

---

Bold podrá abstenerse de abonar recursos a tu cuenta registrada e incluso podrá hacer débitos de los saldos en las siguientes situaciones:

- Cuando la transacción no ha sido autorizada por el titular y es reportada como un fraude.
- Cuando el cliente Pagador presenta un contracargo o una reversión.
- Cuando la Red de Pagos solicita la retención del dinero y desea realizar una investigación de la transacción.
- Cuando existe algún tipo de riesgo asociado a la transacción y es necesario realizar una investigación de la misma.
- Cuando Bold identifique que los índices de fraude en tu negocio superan el nivel máximo establecido de fraude, que es del 2.5%, el cual está basado en nuestros filtros de seguridad.

Los Bancos Adquirientes y las franquicias de las tarjetas podrán solicitarle a Bold realizar investigaciones en cualquier momento y podrán tomar las medidas preventivas o legales que consideren pertinentes para evitar un fraude.

## Para tener en cuenta

---

Así mismo, Bold está autorizado a hacer débitos automáticos del saldo de tu cuenta Bold resultantes de contracargos, reversiones y reembolsos, incluso después de que tú como negocio hayas entregado los bienes o servicios vendidos. Bold debitará dichos recursos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación que realice Bold a tu negocio.

Ahora bien, la retención del saldo correspondiente a una transacción sospechosa, podrá hacerse hasta 120 días después de dicha transacción.

Te invitamos a revisar nuestros Términos y Condiciones en:

**<https://bold.co/legal/terminos-y-condiciones.html>**

Para que conozcas todos los detalles de las causas de retención de saldos, recomendaciones de seguridad y condiciones de uso de los servicios de Bold. Ten en cuenta que cualquier uso que esté fuera de lo establecido en nuestros Términos y Condiciones, será considerado una violación al contrato y estará sujeto a las acciones legales que le apliquen. También te invitamos a visitar nuestro Centro de Ayuda en nuestra página web **[www.bold.co](http://www.bold.co)**

Accede a nuestro Centro de Ayuda a través de:

**[ayuda.bold.co](http://ayuda.bold.co)**  
**[sosporte@bold.co](mailto:sosporte@bold.co)**

Bold.co S.A.S.  
**[www.bold.co](http://www.bold.co)**  
NIT 901.281.572-4  
Bogotá, Colombia