

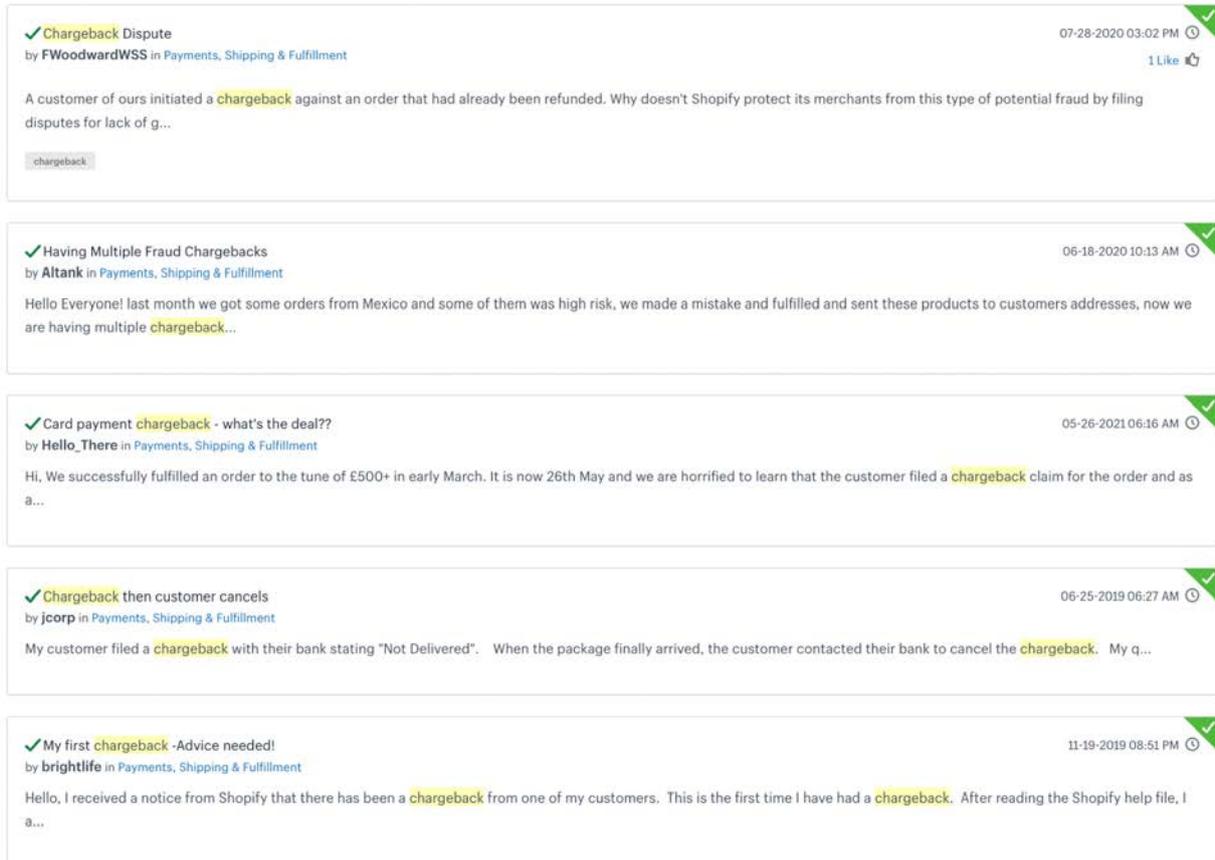


El Fraude de Contracargo: Cómo Prevenirlo y Detectarlo

Tabla de Contenidos

¿Qué es un contracargo?	3
¿Cómo funciona?	3
Cuatro razones de por qué los compradores solicitan contracargos	3
¿Qué es la ley de contracargo?	4
¿Quién está envuelto en el proceso de contracargo?	4
Escenarios clave de contracargos	5
¿Cuáles son los costos de los contracargos?	6
¿Qué es un fraude de contracargo?	7
¿Qué tipos de fraude están asociados con los contracargos?	8
Cómo los números robados de las tarjetas de crédito terminan en tu sitio	8
La diferencia entre las estafas de contracargo y fraude amistoso	9
¿Cómo funciona el fraude amistoso?	10
Entendiendo el fraude de triangulación por contracargo	11
Cómo prevenir el fraude de contracargo	13
Prepárate para las estafas de contracargo en 3 pasos	13
Cómo detectar un fraude de contracargo	14
Enriquecimiento de datos	14
Huella digital de dispositivo	16
Análisis de comportamiento	16
Consideración de falsos positivos / Tasa de insultos del cliente	17
Características de SEON contra el fraude de contracargo	18
Preguntas frecuentes	20

Si buscas los foros en línea para Shopify, el desarrollador de tiendas en línea más grande en el mundo, vas a encontrar cientos de comentarios de nuevos comerciantes que están desconcertados por el aparente aumento repentino en las tasas de contracargo.



The screenshot displays five forum posts from a Shopify community, each with a green checkmark icon in the top right corner. The posts are as follows:

- Chargeback Dispute** by FWoodwardWSS in Payments, Shipping & Fulfillment. Date: 07-28-2020 03:02 PM. 1 Like. Content: "A customer of ours initiated a **chargeback** against an order that had already been refunded. Why doesn't Shopify protect its merchants from this type of potential fraud by filing disputes for lack of g..."
- Having Multiple Fraud Chargebacks** by Altank in Payments, Shipping & Fulfillment. Date: 06-18-2020 10:13 AM. Content: "Hello Everyone! last month we got some orders from Mexico and some of them was high risk, we made a mistake and fulfilled and sent these products to customers addresses, now we are having multiple **chargeback**..."
- Card payment chargeback - what's the deal??** by Hello_There in Payments, Shipping & Fulfillment. Date: 05-26-2021 06:16 AM. Content: "Hi, We successfully fulfilled an order to the tune of £500+ in early March. It is now 26th May and we are horrified to learn that the customer filed a **chargeback** claim for the order and as a..."
- Chargeback then customer cancels** by jcorp in Payments, Shipping & Fulfillment. Date: 06-25-2019 06:27 AM. Content: "My customer filed a **chargeback** with their bank stating 'Not Delivered'. When the package finally arrived, the customer contacted their bank to cancel the **chargeback**. My q..."
- My first chargeback - Advice needed!** by brightlife in Payments, Shipping & Fulfillment. Date: 11-19-2019 08:51 PM. Content: "Hello, I received a notice from Shopify that there has been a **chargeback** from one of my customers. This is the first time I have had a **chargeback**. After reading the Shopify help file, I..."

De hecho, hay nada menos que [tres páginas de soporte](#) dedicadas a explicar qué es lo que son.

¿Lo más importante? Las devoluciones de cargo son **inescapables, dañinas, y a menudo son completamente inesperadas.**

La triste realidad es que por cada negocio que ofrece CNP (usuario de tarjeta no presente) los pagos son un factor de vida.

Sin embargo, no tiene por qué ser de esta manera.

En esta guía profundizaremos en el problema del fraude de contracargo, por qué pasa y qué deberías hacer para solucionarlo.

¿Qué es un contracargo?

Los contracargos se producen cuando un proveedor de tarjetas de crédito solicita a un minorista que procese un reembolso debido a una transacción fraudulenta o impugnada.

El proceso de devolución de cargos está diseñado en última instancia para proteger a los clientes. En el fondo, los contracargos son una fuerza para el bien, pero también son una pieza que encaja en un complejo ecosistema de pagos y que puede utilizarse con fines fraudulentos.

¿Cómo funciona?

Los contracargos ocurren ya sea cuando alguien no está satisfecho con un producto que compró en línea, vía telefónica o cuando alguien con malas intenciones utiliza una tarjeta sin el consentimiento del titular. En estos casos, el titular de la cuenta puede reclamar una devolución forzada de sus fondos a su cuenta de banco, o contracargo.

Los fondos deben de ser tomados de la cuenta del vendedor y ser enviados de regreso al cliente. Esto puede tomar semanas o meses y cuesta una cantidad considerable en cuotas administrativas, que siempre son transferidas al comerciante por el banco.

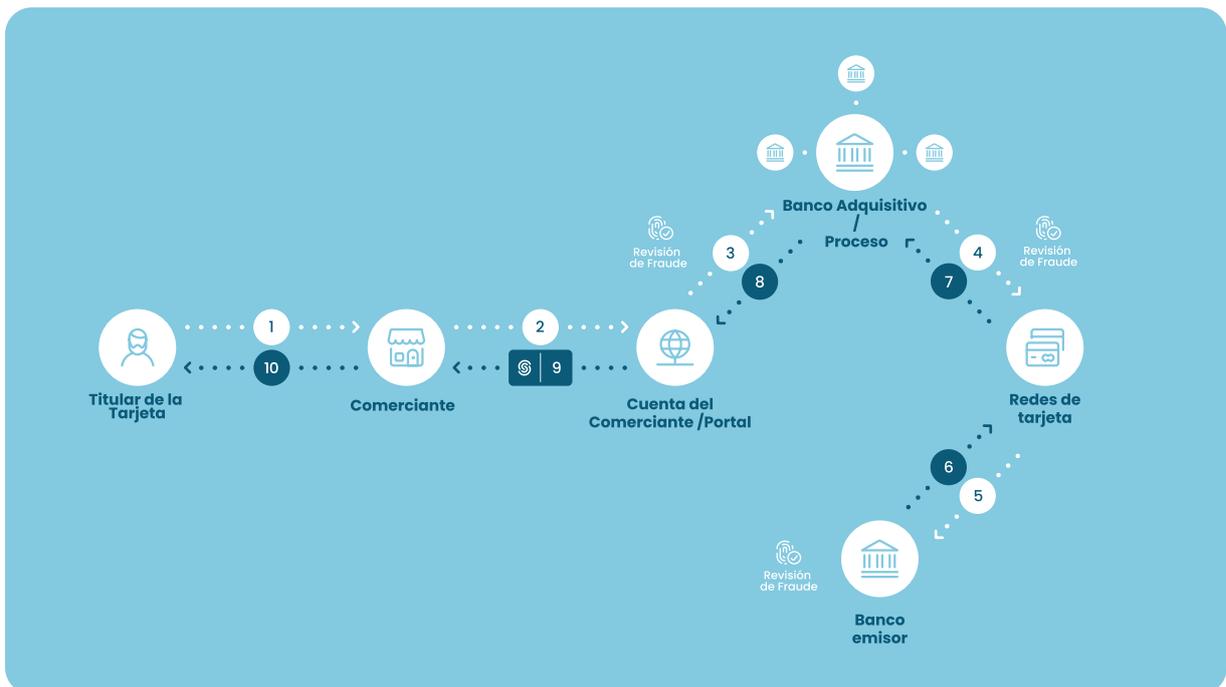
Cuatro razones de por qué los compradores solicitan contracargos

- **Error del comerciante:** envió del artículo equivocado, olvidó un descuento, o un error técnico.
- **Pagos no autorizados:** usualmente por miembros de la familia, como niños que compraron juegos móviles sin permiso de sus padres.
- **Fraude claro:** los detalles de la tarjeta han sido robados por defraudadores que compraron bienes sin la autorización del titular original.
- **Fraude amistoso:** también conocido como abuso de contracargo o comprador mentiroso. Esto es un problema creciente que vamos a detallar a continuación.

Desde el inicio de la pandemia COVID-19, los comerciantes han visto también un ingreso en las solicitudes de contracargo utilizado como un arma en contra de las tiendas. Por ejemplo, los clientes utilizan los contracargos para protestar contra la póliza de retorno con la que no están de acuerdo.

¿Qué es la ley de contracargo?

En 1974, el Acto de Gastos de Crédito Justo en EE.UU decretó que pueden reclamar a su banco los consumidores que noten una transacción de tarjeta de crédito sospechosa. La meta era incrementar la confianza en el sistema de las tarjetas de crédito y desalentar a los comerciantes a cometer fraude. Una legislación similar fue puesta en otros lugares como por ejemplo el Acto del Crédito del Consumidor en el Reino Unido.



¿Quién está envuelto en el proceso de contracargo?

Para entender por qué las devoluciones de cargo son tan costosas, ayuda visualizar quién está involucrado en el proceso.

- Comprador o cliente:** la persona que presenta una solicitud de devolución de cargo. También conocido como el legítimo u original titular de la tarjeta.
- Comerciante:** la tienda en línea o el negocio que vendió bienes o servicios. Ellos pueden aceptar la devolución del cargo o combatirlo a través de una disputa.
- Emisor:** el banco conectado a la tarjeta de crédito del comprador.
- Adquirente:** el banco o la institución financiera que procesa los pagos de la tarjeta para el comerciante.

Portal de pago: el software utilizado para transferir los datos de la transacción del comerciante al adquirente.

Compañía de tarjeta de crédito: la organización que supervisa todo el proceso de devolución de cargo. Como veremos, la mayoría de las compañías de tarjetas de crédito tienen diferentes procedimientos para lidiar con los contracargos.

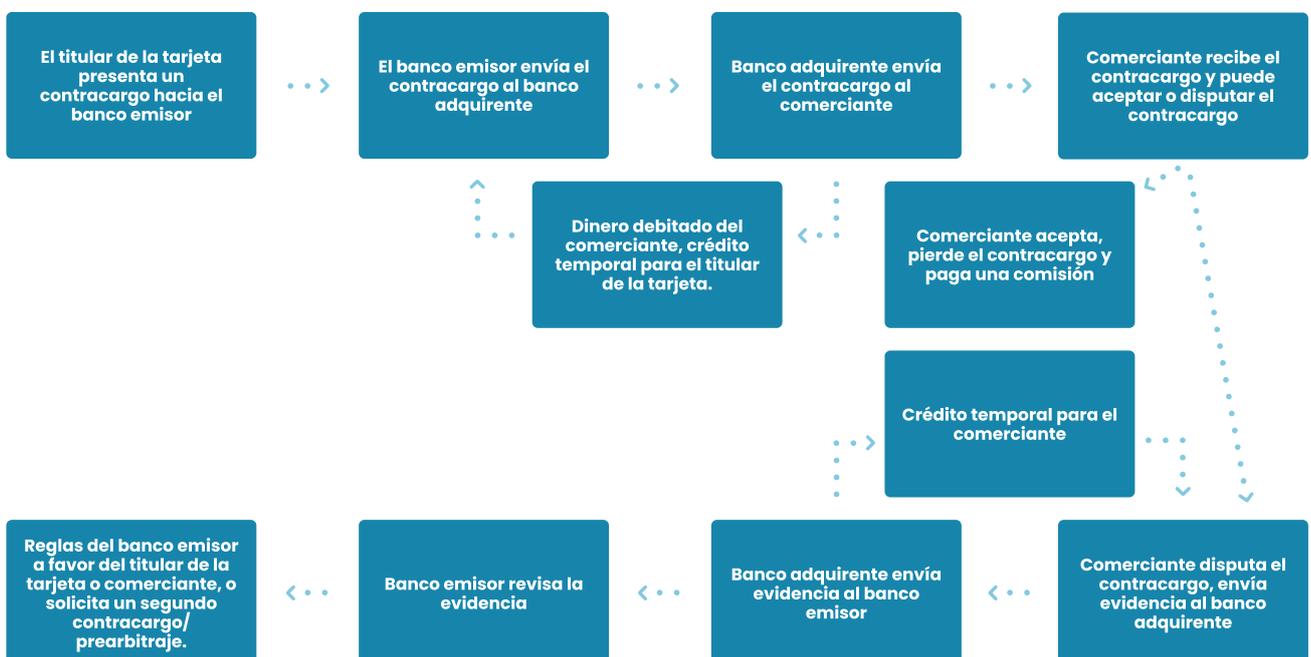
Escenarios clave de contracargos

Después de que una devolución de cargo es iniciada, hay tres escenarios potenciales:

- 1 **El comerciante acepta la devolución de cargo y pierde los fondos, más una cuota.**
- 2 **El comerciante disputa el contracargo y pierde su apelación. Lo mismo resulta como arriba, pierden los fondos más una cuota.**
- 3 **El comerciante disputa el contracargo y gana.**

El proceso de disputa no es sencillo y puede llevar mucho tiempo. Puede llevar semanas, requiere un amplio conocimiento de los códigos de devolución de cargo por motivos específicos y puede haber una segunda etapa de devolución de cargo o pre arbitraje.

Los equipos de riesgo pueden perder horas peleando una sola disputa, razón por la cual muchos comerciantes optan por simplemente lidiar con la pérdida en lugar de desperdiciar energía disputando la devolución de cargo.



¿Cuáles son los costos de los contracargos?

Las devoluciones de cargo son un mal sabor de boca para los minoristas. Pierden una venta, un artículo físico o digital, y además tienen que pagar una tarifa de \$20 a \$100. Si las devoluciones de cargo ocurren con demasiada frecuencia, los comerciantes también pueden incurrir en sanciones adicionales.

No cumplir con los requerimientos de la compañía de tarjetas de crédito para los contracargos significa que los comerciantes serán considerados de alto riesgo, multados y, en casos extremos, no podrán aceptar los métodos de pago de la compañía por completo.

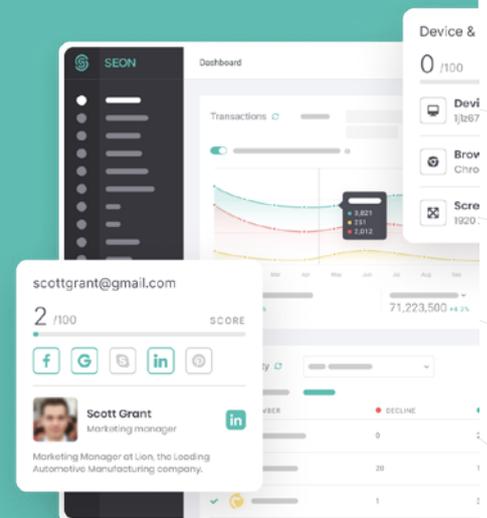
De hecho, se ha estimado que cada dólar perdido por un contracargo le cuesta a los comerciantes \$2,40. Esto significa que una **devolución de cargo de \$100 puede generar pérdidas de más de \$240** debido a las tarifas adicionales.

Y eso es incluso antes de que consideremos el tiempo y el esfuerzo adicionales perdidos como resultado de las devoluciones de cargo para el equipo de ventas, los agentes de atención al cliente o de tecnologías de información, y los gerentes de fraude.

Reduce las tasas de devolución de cargo en un 90% en los primeros 30 días

Ayudamos a nuestros clientes a incrementar sus resultados y a seguir siendo competitivos.

[Solicita una demostración](#)



¿Qué es un fraude de contracargo?

Hay datos publicados limitados con respecto a las devoluciones de cargo, ya que las partes involucradas tienden a guardarse la información para ellos. Los bancos emisores y las redes de tarjetas se niegan a publicar datos esenciales. Los comerciantes también están preocupados de que pueda dañar su reputación.

Sin embargo, en general, hay cuatro razones clave por las que los compradores solicitan contracargos.

El fraude de contracargo ocurre cuando un cliente intenta recibir bienes de forma gratuita, ya sea solicitando directamente un contracargo ilegítimo o utilizando una tarjeta de crédito robada que posteriormente será utilizada para devolución de cargo por un titular legítimo.

El mayor problema para las empresas es aceptar un pago de una tarjeta de crédito robada. Estos números de tarjeta son:

- ▮ **robados físicamente;**
- ▮ **adquiridos a través de técnicas de phishing;**
- ▮ **comprados en la dark web.**

En el momento en que el titular legítimo de la tarjeta emite una solicitud de devolución de cargo, su empresa ha despachado los productos y tiene que pagar la factura.

El defraudador desaparece con los bienes robados y te quedas con una venta perdida, menos efectivo en el banco y un cliente potencial enojado.

Esto es lo que te cuesta:

- ▮ **los comerciantes pierden \$2,40 (£1,70) por cada \$1 (£71) que toma un defraudador;**
- ▮ **hay casi un contracargo por cada 49 transacciones legítimas;**
- ▮ **los contracargos aumentan un 41% cada dos años.**

Es posible hacer los cálculos en función de las finanzas de tu propio negocio, pero es suficiente decir que es un problema considerable para preocuparse.

¿Qué tipos de fraude están asociados con los contracargos?

Si bien algunas devoluciones de cargo se derivarán de un error del comerciante, por ejemplo, un servicio al cliente deficiente, hay situaciones en las que el reclamo también se puede presentar tanto intencional como accidentalmente.

Fraude Criminal

El fraude criminal es cuando se usa una tarjeta de crédito robada o una cuenta infiltrada para comprar bienes y servicios sin el permiso real del titular de la tarjeta. Este cliente legítimo luego disputará que la transacción no fue autorizada y activará un proceso de contracargo.

Fraude amistoso

Este es el tipo más común de fraude relacionado con las devoluciones de cargo. El fraude amistoso ocurre cuando un cliente va directamente a un banco a propósito para iniciar el reclamo de devolución de cargo con el fin de abusar de las políticas de la compañía y, en última instancia, quedarse con los productos comprados sin pagarlos.

Disputas legítimas

Vale la pena señalar que las disputas honestas pueden generar devoluciones de cargo, a menudo debido a una falla en la comunicación entre ambas partes y un servicio al cliente deficiente.

Cómo los números robados de las tarjetas de crédito terminan en tu sitio

Desafortunadamente, los defraudadores tienen acceso a un número creciente de métodos para obtener los datos de otras personas.

La mayoría de las personas ya estarán familiarizadas con el phishing, en el que los defraudadores se hacen pasar por empresas legítimas por correo electrónico, SMS o teléfono para que las personas envíen sus datos voluntariamente, a menudo en sitios web falsos.

Una tendencia que hemos visto desarrollarse en los últimos años es crear publicaciones de trabajo falsas y recopilar información a través de formularios de solicitud en línea y videos.

Los robos de tarjetas de crédito también están en aumento, y FICO estimó un aumento del 70% en las tarjetas de crédito comprometidas entre 2016 y 2017.

Estos lectores de tarjetas maliciosos se instalan para "desnudar" la información de la tarjeta física y enviarla de regreso a servidores criminales y se pueden encontrar particularmente en estaciones de servicio y cajeros automáticos.

El abuso constante de las vulnerabilidades en las plataformas de comercio electrónico sigue siendo la principal fuente de robo de tarjetas de crédito.

En estos casos, el defraudador aprovecha un error en el sistema de comercio electrónico antes de que el desarrollador tenga la oportunidad de crear una solución.

El malware de punto de venta (PoS) también es algo a tener en cuenta, al igual que otros virus, troyanos y software malicioso que se encuentran en tabletas, teléfonos y computadoras personales.

Las filtraciones de datos, que no muestran signos de desaceleración, también pueden contener información de tarjetas de crédito junto con datos personales. Estos datos generalmente terminan en la darknet, donde los defraudadores pueden comprarlos.

Todo esto antes de que se tenga en cuenta el desafío del fraude amistoso, cuando el titular legítimo de la tarjeta se convierte en parte del problema.

La diferencia entre las estafas de contracargo y fraude amistoso

La principal diferencia entre el fraude de devolución de cargo y el fraude amistoso se reduce a las intenciones de la persona en cuestión. Si bien esto no es algo que se pueda entender cuando se realiza la primera transacción, puedes detectar patrones en el futuro, por ejemplo, si una persona parece iniciar una devolución de cargo de manera más frecuente, debe de investigarse.

Esta diferencia entra en juego cuando se equilibran las comunicaciones o relaciones con los clientes y la opción de simplemente incluirlos en la lista negra por completo.

La diferencia entre las estafas de contracargo y fraude amistoso



Fraude amistoso

Quando un cliente realiza una compra pero solicita un reembolso del banco debido a que no reconoce las transacciones en su banco o se olvidó completamente



Fraude de contracargo

El titular de la tarjeta opera bajo malas intenciones y está abusando de su permiso de contracargo para obtener ingresos monetarios con reclamos falsos

¿Cómo funciona el fraude amistoso?

El fraude amistoso sucede cuando un titular de tarjeta inicia una devolución de cargo por una compra realizada con su tarjeta física, pero la tarjeta no fue robada. Tiende a caer en tres categorías:

Solicitudes inocentes o accidentales:

la solicitud de devolución es hecha por clientes que no reconocen haber hecho una compra con su propia tarjeta de crédito. Se conoce como fraude amistoso, o de primera persona, porque la tarjeta está en posesión del titular legítimo en ese momento.



Fraude amistoso oportunista:

los reembolsos son cada vez más utilizados como armas por clientes oportunistas e insatisfechos. Esto podría deberse a una política de la tienda con la cual no están de acuerdo o simplemente porque sienten remordimiento como comprador. Un ejemplo de un cliente que desaprueba una política puede ser que un departamento de servicio al cliente haya ofrecido algún tipo de crédito en la cuenta o tarjeta de regalo en lugar de un reembolso como resultado de una queja. El guardarropa, que se menciona anteriormente en la sección de [fraude de devolución](#), también entra en este ámbito.



Fraude amistoso malicioso:

A primera vista, parece haber una contradicción en los términos aquí. Sin embargo, el hecho es que algunos compradores sabrán de antemano que van a solicitar un contracargo. Estos malos clientes tienen toda la intención de intentar tener su pastel y comérselo, al recibir un artículo, para después reclamar que nunca llegó y pedir que les devuelvan su dinero.



El problema es por supuesto, que detectar el fraude amistoso es mucho más difícil. Veremos cómo se puede hacer esto en la Parte 3 de esta guía.

Entendiendo el fraude de triangulación por contracargo

Una técnica de fraude reciente que está [causando sensación en el mundo del comercio electrónico](#) ha sido el fraude de triangulación. Funciona de la siguiente manera:

- 1 un titular de tarjeta realiza una compra a un vendedor del mercado (por ejemplo, eBay);**
- 2 el vendedor, de hecho, es un defraudador y compra el mismo artículo en una tienda en línea legítima;**
- 3 utilizan un número de tarjeta de crédito robado y le dan la dirección de envío del cliente original a la tienda legítima;**
- 4 este artículo se le envía al cliente;**
- 5 el propietario del número de tarjeta de crédito robado se da cuenta de una transacción que no ha realizado e inicia un contracargo;**
- 6 el negocio en línea legítimo intenta ponerse en contacto con el vendedor de eBay, pero es ignorado. No tienen otra opción que pagar la tarifa de contracargo.**

En este escenario, el vendedor inicial recibe el artículo que pagó y el vendedor del mercado parece legítimo.

Sin embargo, detrás de escena, el dinero de alguien es robado y es la tienda en línea legítima la que tiene que reembolsarlo, después de enviar los artículos. Este es un gran ejemplo de cuán generalizado y sofisticado se ha vuelto el fraude.

Los defraudadores siempre están buscando nuevas vías para explotar, especialmente porque las tiendas y los mercados en línea intentan constantemente proporcionar una experiencia de pago rápida y sin fricciones para los clientes.



Entonces, hemos visto lo fácil que es para los defraudadores apuntar a tu negocio y lo malo que podría ser, pero ¿qué debes hacer? Aquí hay algunos pasos simples que puedes tomar hoy.

Cómo prevenir el fraude de contracargo

Educar a los compradores contribuye en gran medida a prevenir las solicitudes de reembolso. Afortunadamente, hay una serie de pasos que cualquier empresa en línea puede tomar para reducir la cantidad de intentos de devoluciones de cargo.

Sé lo más descriptivo posible: tus productos o servicios deben de ser descritos tan precisamente como sea posible para garantizar que los clientes no se sientan decepcionados o abrumados por la diferencia entre lo que esperan y lo que reciben.

Sé fácil de alcanzar: esto es particularmente útil en caso de remordimiento del comprador. Es importante tener un número de teléfono, un agente en directo o un correo electrónico de soporte para los clientes destacados en tu sitio web. Tus datos de contacto también deben estar presentes en los recibos, correos electrónicos y guías de envío.

Responde lo más rápido posible: esto agrega mucho valor y es parte de la experiencia general de servicio al cliente que cualquier empresa debe ofrecer.

Asegúrate de tener autorización completa para un pedido: para prevenir contracargos por autorizaciones indebidas, un comerciante en línea debe obtener autorización para cada paquete que envía desde su tienda o almacén.

Espera hasta el envío antes de cobrar: Hay una diferencia entre una retención de autorización y el momento en que se le cobra al cliente. No se le debe de cobrar al cliente hasta que la mercancía salga del almacén o se hayan prestado los servicios.

Prepárate para las estafas de contracargo en 3 pasos

Preparar tu negocio para combatir los contracargos es estupendo. Evitar que se produzcan en primer lugar es aún mejor.

Aquí es donde no hay rival para una buena herramienta de prevención de fraude. Debería darte una buena idea de quiénes son realmente tus compradores, centrándose en tres puntos de contacto clave:

Registro: esta es la fase ideal para marcar a los defraudadores, ya que si se identifican no podrán acceder a tu sitio web.

Inicio de sesión: en el caso de [ataque de robo de identidad \(ATO\)](#), es importante ver si los clientes realmente son quienes dicen ser.

Compra: tu última oportunidad de evitar que se produzca una transacción fraudulenta. Esta etapa es en la que debes hacer todas las comprobaciones posibles de la tarjeta. Esto incluye asegurarse de que la tarjeta sea válida (utilizando el número BIN, por ejemplo) y confirmar la dirección de facturación del cliente. Todos los controles de seguridad estándar, como 3D-Secure (3DS), también deben implementarse en esta etapa.

Cómo detectar un fraude de contracargo

Ahora profundicemos en las herramientas, los métodos y las técnicas que se utilizan para detectar devoluciones de cargo fraudulentas.

Enriquecimiento de datos

Para cada transacción que realiza tu cliente, hay campos básicos que deben completar. Con el enriquecimiento de datos, puedes usar esta información, detrás de escena, para obtener más información sobre ellos. SEON te permite obtener una amplia variedad de puntos de datos adicionales, que incluyen:

Búsqueda inversa de redes sociales

- Identifica si la dirección de correo electrónico de un usuario está vinculada a una o más de 20 plataformas de redes sociales.
- Obtén una foto de perfil de usuario y una biografía.
- Ve cuándo el cliente estuvo en línea por última vez.

Análisis de dominio

- ¿La dirección de correo electrónico del cliente es de un dominio de correo electrónico desechable o temporal?
- ¿Requiere verificación por SMS?
- ¿Es un proveedor gratuito o de alto riesgo?
- ¿Qué antigüedad tiene el dominio?
- ¿Con qué frecuencia se actualiza el dominio?

Perfil de dirección completo

- ¿Cuándo fue creada la dirección?
- ¿La dirección coincide con su nombre?
- ¿Se puede verificar la información del propietario en una base de datos de WHOIS?

Verificación de filtración de datos

- ¿Se puede encontrar la dirección de correo electrónico del cliente en las listas filtradas conocidas?
- De esto se puede deducir la edad y madurez de la dirección de correo electrónico.
- Las direcciones más recientes implican un mayor riesgo.

Uso de mensajería

- Identifica si el número de teléfono del usuario está vinculado a una o más aplicaciones de mensajería como Viber, WhatsApp, etc.
- Obtén una foto de perfil de usuario y una biografía.
- Ve cuándo el cliente estuvo en línea por última vez.

Análisis de servicios de red

- Detecta el país de origen del número de teléfono de un cliente.
- Identifica el tipo de número, ya sea fijo o móvil.
- Ve quién es el operador de red.
- Resalta SIM virtuales y números eSIM.

Revisión de validación

- Filtra números de teléfono inválidos.

Detecta conexiones riesgosas

- Detecta el uso de proxy, VPN y Tor.
- Los pings abren los puertos HTTP para detectar el uso de proxies.

Identificación de proveedor de servicio de internet (ISP)

- Identifica proveedores de servicio de internet públicos y privados.
- El factor de riesgo puede aumentar dependiendo de la categoría del ISP.

Estafas SPAM de listas negras

- Alerta si la dirección IP del cliente ha estado en alguna lista negra por spam.

Todos los datos disponibles no solo son útiles para detectar de inmediato a los defraudadores obvios. También se pueden almacenar para uso futuro para poder disputar una devolución de cargo o para ser utilizado como parte de una revisión manual, cuando no estás seguro de si debes aceptar el pago o no

Huella digital de dispositivo

Cada usuario se conecta a tu sitio web mediante una combinación de un dispositivo, ya sea un teléfono inteligente, una computadora portátil o una tableta, y un navegador, como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox o Safari.

Esta combinación es el punto de partida inicial de lo que se denomina Configuración de Usuario.

Al combinar esto con muchos puntos de datos adicionales como sea posible, se puede crear una forma de identificación de usuario. Esto te permite:

- | **identificar clientes leales;**
- | **marcar conexiones sospechosas;**
- | **bloquear inicios de sesión sospechosos;**
- | **detectar conexiones entre usuarios.**

En el contexto de la prevención de contracargos, esta es una forma extremadamente efectiva de identificar pagos realizados en circunstancias sospechosas, por ejemplo, desde un dispositivo no visto anteriormente.

Análisis de comportamiento

Los comercios minoristas tradicionales pueden reconocer a los clientes sospechosos con relativa facilidad, pero en línea es necesario recopilar y analizar puntos de datos.

Para evitar las devoluciones de cargo, puede ser necesario observar conjuntos complejos de puntos de datos para comprender qué están haciendo los usuarios en línea.

Por ejemplo, es posible usar reglas de velocidad para ver con qué frecuencia se realiza una acción, como:

- | **Numerosos intentos fallidos de inicio de sesión dentro de un período de tiempo establecido.**
- | **La dirección de envío se cambia rápidamente.**
- | **Se están intentando utilizar varias tarjetas de crédito diferentes a la hora de realizar el pago.**

Luego, estos datos se pueden introducir a las reglas de riesgo, para ayudar a decidir si el pago parece sospechoso o no.

Aquí hay un ejemplo de cómo se puede calcular una puntuación:

- | El dominio de correo electrónico es un proveedor gratuito. Se encontraron al menos 2 perfiles en línea. **Puntuación + 0**
- | La dirección IP se encontró en 1 lista negra de spam. **Puntuación + 0**
- | El cliente está utilizando un ISP de centro de datos. **Puntuación + 10**
- | El puerto 80 está abierto en la dirección IP. **Puntuación + 1**
- | Hay 2 o más puertos abiertos sospechosos en la dirección IP. **Puntuación + 8**

Al sumar y promediar el número total de puntos, es posible obtener una puntuación que puede indicar el riesgo. Las reglas se pueden medir en orden de importancia.

Por ejemplo, se pueden establecer umbrales para aceptar pagos automáticamente o rechazarlos automáticamente si alcanzan una determinada puntuación de fraude.

Para puntuaciones que caen dentro de un área gris, es posible iniciar un proceso de revisión manual, idealmente con el enriquecimiento de datos mencionado anteriormente.

Consideración de falsos positivos / Tasa de insultos del cliente

¿Cuál es la mejor manera de reducir completamente los contracargos? No aceptes pagos.

Por supuesto, esto no es algo que tu empresa pueda o deba hacer. Pero debería hacerte cuestionar si tener un proceso estricto de prevención de fraudes es siempre la idea correcta.

Caso en cuestión: el problema de los falsos positivos, que algunas empresas también llaman tasa de insulto al cliente. Cuando esto sucede, los clientes legítimos no pueden realizar pagos en tu sitio web.

Como es de suponer, estos clientes se sienten frustrados y felizmente llevarán su negocio a otra parte.

Desafortunadamente, si un sistema de prevención de fraude está mal configurado, o si ofrece una solución de garantía de devolución de cargo (en donde se absorbe el costo de las devoluciones de cargo), esto puede ser un fuerte incentivo para ser demasiado entusiasta.

En este caso, la solución que ha sido implementada para un negocio mejor y más seguro podría terminar costando más a largo plazo con clientes insatisfechos y frustrados.

Puedes leer más sobre [los modelos de garantía de contracargo frente a micro tarifas aquí](#).

Características de SEON contra el fraude de contracargo

En SEON, combinamos una serie de módulos para recopilar y enriquecer datos, y luego utilizamos machine learning sofisticado para generar una puntuación de riesgo.

Potente identificación de huellas digitales de dispositivos: esto genera identificaciones de huella digital de dispositivos y navegadores, donde los usuarios serán rastreados a través de la navegación de incógnito, emuladores y VPN. Se recopilan y comparan miles de puntos de datos para identificar a los malos usuarios, incluso después de que reinstalan o actualizan su navegador.

Perfiles de correo electrónico: una sola dirección de correo electrónico puede revelar información útil a través del enriquecimiento de datos. La función de búsqueda de redes sociales se puede utilizar para evaluar qué tan riesgosa es la dirección al observar la edad del dominio, el tipo, el análisis de cadenas y más.

Puntuación predictiva: combina inteligencia artificial con conocimientos humanos para generar puntuaciones de riesgo. Las reglas pueden ser ajustadas manualmente y mejorar con el tiempo.

Machine learning whitebox: el algoritmo de SEON aprende de patrones de contracargos anteriores y se vuelve a entrenar varias veces al día. Los resultados se proporcionan a través de sugerencias de reglas legibles por humanos con porcentajes de precisión específicos, donde las reglas son ramas y los parámetros son el nodo de un árbol de decisiones.

Análisis de comportamiento: la actividad completa del cliente en tu sitio web se puede recopilar y analizar a través de nuestra API fácil de usar. Es posible habilitar algoritmos específicos para iniciar sesión, pagar e incluso registrarse para evitar transacciones fraudulentas lo antes posible.

Modelo de micro cuota: cheque de pago por transacción. Garantiza que los pagos de clientes legítimos no se bloqueen automáticamente mientras evita los contracargos.

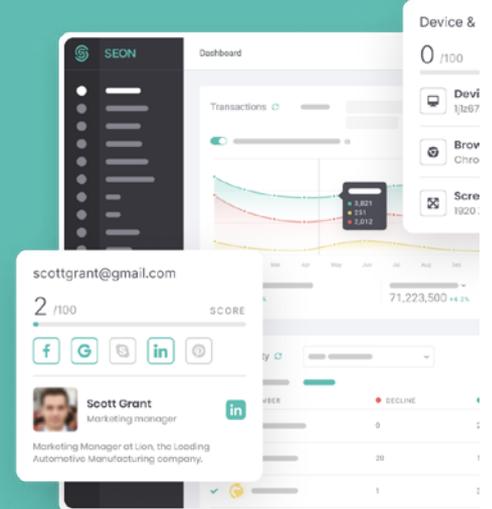
Nuestra meta es darte todas las herramientas que necesitas para entender quién está visitando e intentando comprar algo en tu sitio web tan pronto como lleguen.

SEON está ahí para crear una red de seguridad invisible para bloquear de inmediato el fraude evidente y revisar a los clientes de riesgo medio, todo mientras facilita la vida de tus usuarios leales y de bajo riesgo.

Reduce las tasas de contracargo con SEON

Instala una solución de prevención de fraude en tiempo real para controlar las transacciones de tu negocio.

[Solicita una demostración](#)



Preguntas frecuentes

1 ¿Qué tan grave es el fraude de contracargo?

Las devoluciones de cargo pueden afectar directamente los ingresos presentes y futuros. No solo puede producirse una pérdida de existencias y ganancias, sino que también los comerciantes pueden perder la cuenta con su red de tarjetas o enfrentar porcentajes más altos al aceptar pedidos, todo debido a una alta tasa de contracargos.

2 ¿Se considera fraude un contracargo?

Esto depende del contexto, pero un contracargo se considera fraude si tiene malas intenciones. El hecho de que la devolución de cargo es realizada desde el lado del cliente, diferenciar entre el fraude de contracargo deliberado y el fraude amistoso genuino puede ser difícil para los comerciantes.

3 ¿Cómo se combaten las estafas de contracargo?

Recolectar la mayor cantidad de evidencia y estableciendo un perfil de cliente es la mejor manera de disputar reclamos de contracargo, pero aún es difícil para los comerciantes afirmar que la persona es un defraudador ya que el sistema está configurado para ayudar a los clientes. Comprender quiénes son y su comportamiento típico ayudará en última instancia.

4 ¿Cuáles son los tipos de estafas de contracargo?

Las formas más comunes de contracargo provienen de una de tres áreas: error del comerciante, fraude genuino y fraude amistoso.

