



## Buenas prácticas para minimizar el fraude online

Para reducir el fraude y mejorar la confianza y satisfacción de tus clientes, implementá estas prácticas:

### Autenticación en el login

- ▶ Implementá al menos 1 método de autenticación (contraseña, SMS, e-mail). Así, ofrecés a tus clientes una experiencia de pago más segura: medios de pago tokenizados y datos resguardados.

### Código de verificación de tarjeta (CVV)

- ▶ Durante el proceso de pago, exigí a tus clientes nuevos o no registrados el CVV (3 o 4 dígitos ubicados en el dorso de la tarjeta). Con ello, te asegurás que la persona tiene la tarjeta y reducís el fraude realizado con números de tarjeta robados.

### Monitoreo de transacciones real time

- ▶ Usá herramientas antifraude como Cybs o Konduto para vigilar las actividades del cliente durante el proceso de compra. Definí reglas y parámetros para tomar decisiones: aprobar, rechazar o revisar. Podés endurecer o flexibilizar las reglas según el tipo de cliente y su historial en tu sitio web.

### Autenticación de 2 factores (2FA)

- ▶ Pedile a las personas que visitan tu sitio web que confirmen su identidad mediante un segundo método de autenticación, como un código enviado a su celular o e-mail. Esto suma una capa de seguridad y minimiza el fraude aunque los delincuentes tengan los datos de la tarjeta.

### Software y sistema de gestión actualizados

- ▶ Asegurate de implementar siempre los últimos parches de seguridad. Las actualizaciones regulares te protegen contra vulnerabilidades que los hackers podrían explotar.

- Retroalimentación** ▶ Cuando recibís contracargos, alimentá con esos datos a tus herramientas antifraude. Si esos clientes tienen usuario en tu sitio web, tomá acciones restrictivas en su cuenta.
- 
- Transacciones divididas** ▶ Dividí los flujos transaccionales: enviá las transacciones seguras (de clientes recurrentes o registrados, baja puntuación de riesgo...) a un comercio y aquellas riesgosas a otro (de clientes nuevos o no registrados, importes altos, alta puntuación de riesgo...). Así, mejorás tus tasas de aprobación en tu comercio seguro (a menor fraude, mayor flexibilidad en las reglas de aprobación emisora).
- 
- Comercios separados por rubro** ▶ En negocios donde se venden artículos de diferentes rubros (ej.: extrabancarias, marketplaces o retails), separá las transacciones a distintos números de comercio. Hay rubros que tienen un MCC (Merchant Category Code) con mayor riesgo y esto afecta la aprobación de las transacciones.
- 
- 3DS Secure** ▶ Agregá esta capa extra de seguridad para proteger las ventas que hacés con Visa y Mastercard. Adicioná 3DS a las herramientas antifraude de tu comercio para aumentar la aprobación sin exponer el riesgo a contracargos.
- 
- Tokenización de tarjetas** ▶ Tokenizá los medios de pago de los clientes para aumentar el porcentaje de aprobación y reducir el robo de tarjetas online. Así, asegurarás los datos de tus clientes y ofrecerás experiencias de cobro rápidas y seguras. Para ventas con Visa, la tokenización es mandatoria desde 2023.



¡Recordá! La seguridad de las transacciones online es un esfuerzo constante y colaborativo.