

Llega tan lejos como quieras



CARLOS JIMÉNEZ

Mi tienda lista, y ¿cómo evito fraudes transaccionales?



SALA A

VIERNES, 11 de Septiembre
5:50 p.m. (Hora de Colombia, GTM-5)



Tema 1 – ¿Qué son los fraudes y contracargos?

Tema 2 – ¿Por qué se presentan?

Tema 3 – ¿Cómo los evito?

Tema 4 – ¿Qué hago después?

Tema 5 – ¡Nada de nervios y a vender!



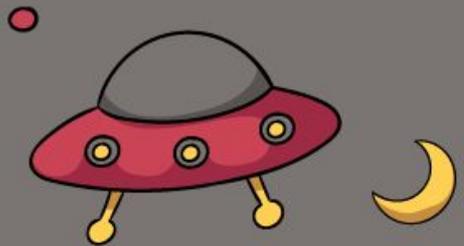
- ❖ Los fraudes son una modalidad de engaño económico con la intención de obtener un beneficio.



- ❖ Los fraudes son una modalidad de engaño económico con la intención de obtener un beneficio.
- ❖ Los contracargos son débitos que se hacen a la tienda por una operación que ya le había sido pagada.



RAZONES



1. No recibió el pedido.



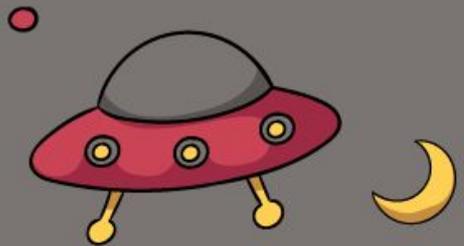
1. No recibió el pedido.
2. Artículo dañado o defectuoso.



1. No recibió el pedido.
2. Artículo dañado o defectuoso.
3. Le han realizado más de un débito.



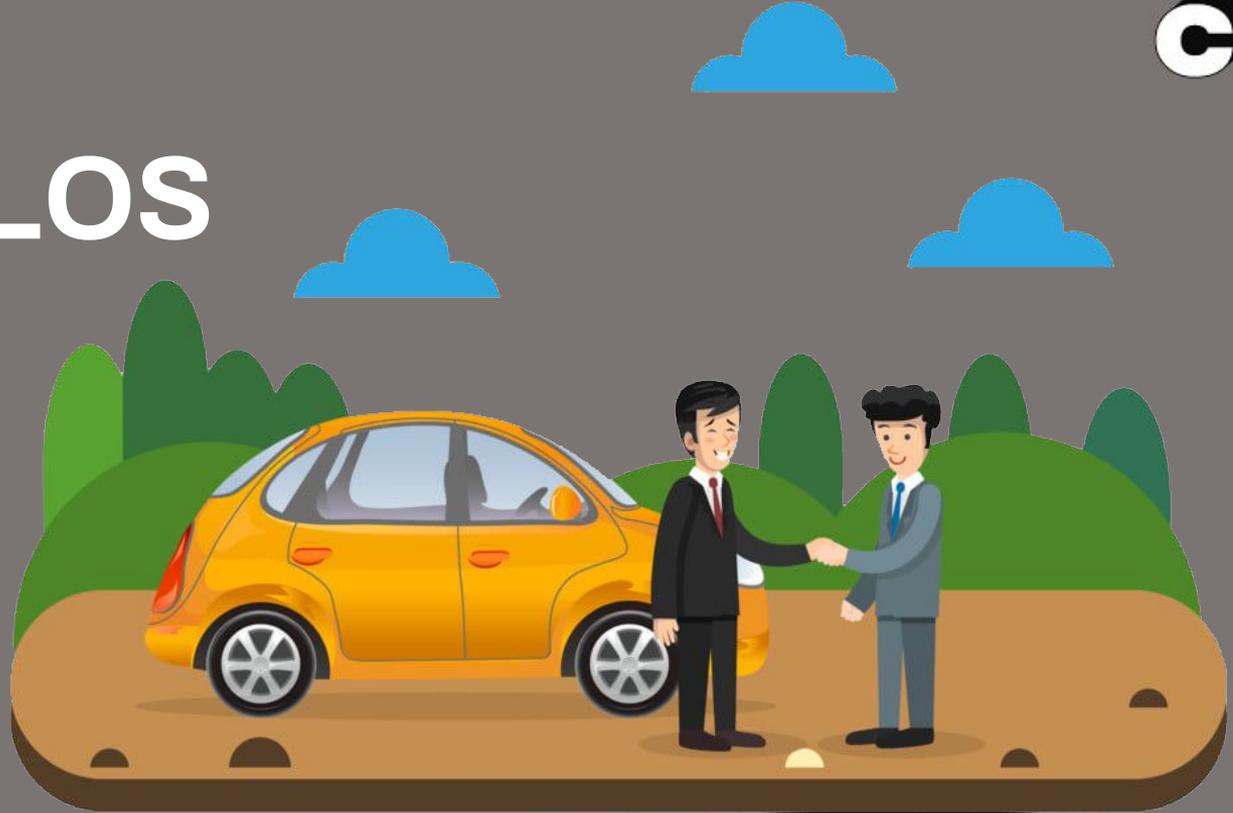
1. No recibió el pedido.
2. Artículo dañado o defectuoso.
3. Le han realizado más de un débito.
4. No reconoce la tienda o comercio.



1. No recibió el pedido.
2. Artículo dañado o defectuoso.
3. Le han realizado más de un débito.
4. No reconoce la tienda o comercio.
5. No fue quien realizó la compra.



EVITARLOS



#SomosWCCO

1. Conservar siempre todos los comprobantes de las ventas.



- 1. Conservar siempre todos los comprobantes de las ventas.**
- 2. Tratar de tener una comunicación constante con la persona que realizó la compra.**



- 1. Conservar siempre todos los comprobantes de las ventas.**
- 2. Tratar de tener una comunicación constante con la persona que realizó la compra.**
- 3. Indague quién es el tarjetahabiente y qué relación tiene con el comprador.**



- 1. Conservar siempre todos los comprobantes de las ventas.**
- 2. Tratar de tener una comunicación constante con la persona que realizó la compra.**
- 3. Indague quién es el tarjetahabiente y qué relación tiene con el comprador.**
- 4. Ser cumplido con los pedidos y acuerdos establecidos.**



IDENTIFIQUE COMPRAS SOSPECHOSAS



1. Direcciones de entrega extrañas o incompletas.



- 1. Direcciones de entrega extrañas o incompletas.**
- 2. Llaman a cambiar a último momento la dirección de entrega o la ciudad.**



1. **Direcciones de entrega extrañas o incompletas.**
2. **Llaman a cambiar a último momento la dirección de entrega o la ciudad.**
3. **Correos electrónicos poco comunes.**



- 1. Direcciones de entrega extrañas o incompletas.**
- 2. Llaman a cambiar a último momento la dirección de entrega o la ciudad.**
- 3. Correos electrónicos poco comunes.**
- 4. Solicitan la entrega del producto en el menor tiempo posible o devolución del dinero.**



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.
6. Cambian de tono de voz telefónicamente.



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.
6. Cambian de tono de voz telefónicamente.
7. Alto número de cuotas para el valor a pagar.



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.
6. Cambian de tono de voz telefónicamente.
7. Alto número de cuotas para el valor a pagar.
8. No hay relación entre el nombre, apellido y correo.



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.
6. Cambian de tono de voz telefónicamente.
7. Alto número de cuotas para el valor a pagar.
8. No hay relación entre el nombre, apellido y correo.
9. No responde las llamadas de la tienda.



5. Realizan transacciones con varias tarjetas.
6. Cambian de tono de voz telefónicamente.
7. Alto número de cuotas para el valor a pagar.
8. No hay relación entre el nombre, apellido y correo.
9. No responde las llamadas de la tienda.
10. Mayor atención con pagos con tarjetas internacionales.





¿QUÉ HAGO SI SOLICITAN SOPORTES



#SomosWCCO

1. Entregar a tiempo todos los soportes posibles.



- 1. Entregar a tiempo todos los soportes posibles.**
- 2. Siempre validar con su plataforma tecnológica mayores datos.**



- 1. Entregar a tiempo todos los soportes posibles.**
- 2. Siempre validar con su plataforma tecnológica mayores datos.**
- 3. Generar alianza con las pasarelas de pago.**



- 1. Entregar a tiempo todos los soportes posibles.**
- 2. Siempre validar con su plataforma tecnológica mayores datos.**
- 3. Generar alianza con las pasarelas de pago.**
- 4. Documentar muy bien la respuesta.**



- 1. Entregar a tiempo todos los soportes posibles.**
- 2. Siempre validar con su plataforma tecnológica mayores datos.**
- 3. Generar alianza con las pasarelas de pago.**
- 4. Documentar muy bien la respuesta.**
- 5. Adicionar otros servicios de validación.**



**¡NADA DE
NERVIOS, A
VENDER!**



GRACIAS!

El cambio está en nuestras manos

carlos.jimenez@evertecinc.com

