

Más confianza en los pagos digitales: Evidencia convincente 3.0

Como respuesta al crecimiento inigualable del comercio digital, Visa está cambiando los requisitos para el tipo de evidencia que una empresa puede presentar para resolver las disputas de los clientes.

Las **ventas CNP de Visa crecieron un 51% y las disputas aumentaron alrededor de un 30% a nivel global.** Se cree que muchas de estas disputas están clasificadas erróneamente como fraude, cuando en realidad pueden ser resultado del **fraude amigable**, o, más en específico, del abuso del derecho a iniciar disputas por parte del tarjetahabiente.



ESTOS CAMBIOS ENTRARÁN EN VIGENCIA EL 15 DE ABRIL DE 2023.

Para que los pagos en el entorno del comercio digital actual sean seguros, es fundamental que los comercios y los emisores intercambien datos sobre cuáles son los clientes de confianza. Con el fin de aprovechar mejor los beneficios del intercambio de datos y reducir los niveles de fraude de todos los participantes del ecosistema, **hemos mejorado las reglas de evidencia convincente para las disputas de fraude con tarjeta no presente (CNP), logrando un ecosistema más confiable para los vendedores, los emisores y los tarjetahabientes.**

Lo que debes saber sobre los cambios

Beneficios de la evidencia convincente

- Al evitar las disputas, no se presentarán disputas por fraude falsas (al utilizar Order Insight)
- Mejores índices de fraude (o más bajos)
- Menores índices de disputas
- Reducción de los costos operacionales de las disputas
- Visibilidad completa de los estafadores y reincidentes

EVIDENCIA CONVINCENTE 3.0 (CE3.0)

es un recurso mejorado que se basa en la comprobación de que el tarjetahabiente participó en una transacción CNP. Los criterios avanzados de CE3.0 se utilizarán en las disputas por fraude con tarjeta no presente (código de motivo 10.4).

Criterios de calificación de la evidencia convincente

- Dos transacciones, como mínimo, con el mismo método de pago,** que se hayan liquidado, al menos, entre 120 y 365 días antes de la fecha de la disputa. No son elegibles las transacciones que ya estuvieron en una disputa o que fueron reportadas.
- Si la disputa tiene que ver con una transacción AFT, se pueden utilizar transacciones **OCT** que se realizaron **entre 0 y 354 días antes** para establecer una referencia. Para el resto, el plazo sigue siendo entre 120 y 365 días
- Coincidencia de **al menos dos elementos de datos fundamentales** entre las transacciones anteriores y la transacción en disputa, uno de los cuales debe ser la dirección IP o el ID/ huella del dispositivo.

Elementos de datos fundamentales

ID del usuario	Dirección IP	Dirección de envío	ID/huella del dispositivo
----------------	--------------	--------------------	---------------------------

A continuación, se muestra un ejemplo de disputa con criterios de calificación adecuados según los requisitos de protección CE3.0:

25 de junio PAN xxxx-1820	13 de julio PAN xxxx-1820	15 de noviembre PAN xxxx-1820	18 de noviembre PAN xxxx-1820
ID del usuario: andrewm@visa.com	ID del usuario: andrewm@visa.com	ID del usuario: andrewm@visa.com	El tarjetahabiente abre una disputa para marcar la transacción del 15 de noviembre como fraude.
Dirección IP: 104.220.156.98	Dirección IP: 104.220.156.98	Dirección IP: 104.220.156.77 ✗	
Dirección de envío: 900 Metro Center Blvd.	Dirección de envío: 900 Metro Center Blvd.	Dirección de envío: 874 West St. ✗	
ID del dispositivo: 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	ID del dispositivo: 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	ID del dispositivo: 041C226BBD5A8002 0040105118304404 DBC766E415837001	

2 de los 4 elementos de datos coinciden en todas las transacciones = aplicable para la protección

Cómo cumplir con los requisitos de evidencia convincente de Visa

Antes de la disputa

A través de la solución Order Insight de Verifi, los vendedores pueden brindar datos de las compras a los emisores con el fin de evitar que la transacción en cuestión (fase anterior a la disputa) pase a ser una disputa.

- Visa seleccionará previamente hasta 5 transacciones que no tengan una disputa o un caso de fraude abierto y que se hayan realizado entre los 120 y 365 días previos. Las disputas por transacciones AFT pueden utilizar transacciones OCT que hayan sido realizadas entre 0 y 365 días antes.
- El vendedor puede responder la solicitud de Order Insight con los elementos de datos de CE3.0
- Si se cumplen los criterios, se bloquea la predisputa y la responsabilidad de la transacción sigue siendo del emisor

Después de la disputa

En línea con los procesos de prearbitraje existentes, los vendedores colaboran con los adquirentes para presentar los elementos de datos de las transacciones y desestimar las disputas por fraude

- El vendedor completará el cuestionario de prearbitraje junto con el adquirente, utilizando los elementos de datos CE3.0
- El vendedor seleccionará las transacciones históricas que correspondan (servicio ajeno a Visa)
- Si se cumplen los criterios, se considera que la respuesta del vendedor/adquirente es exitosa y se revierte el monto de la disputa de fraude

Visa está aquí para ayudarte

Comunícate con tu ejecutivo de cuenta Visa si quieres saber más acerca de la evidencia convincente, cómo cumplir con los requisitos de calificación y asegurar que los datos permanezcan almacenados de manera segura durante los plazos especificados.

Acercas de Visa: Visa (NYSE: V) es líder mundial en pagos digitales y facilita las transacciones de pago entre los consumidores, los comercios, las instituciones financieras y los gobiernos en más de 200 países cada año. Nuestra misión es conectar el mundo a través de la red de pagos más innovadora, confiable y segura, y así permitir que prosperen los individuos, las empresas y las economías. Creemos que las economías que incluyen a cada persona de cada lugar mejoran la experiencia de todas las personas de todos los lugares y consideramos que el acceso es la base del futuro del movimiento de dinero. Obtén más información en [Visa.com](https://www.visa.com).

La información, las recomendaciones o "mejores prácticas" contenidas en el presente (la "Información") se presentan "COMO ESTÁN" y su único fin es el de informar. De ningún modo debe considerarse la Información como consejos sobre negocios, operativa, comercialización, aspectos legales, técnicos, impositivos o financieros o de cualquier otra índole. Visa deslinda responsabilidad por el uso que se haga de la información contenida en el presente (incluidos errores, omisiones, inexactitudes o falta de vigencia) o cualquier presunción o conclusión a la que se pueda llegar con base en esta. Visa se abstiene de ofrecer garantías, expresas o implícitas, y expresamente deslinda responsabilidad por las siguientes garantías: de comercialización o de aptitud para un fin determinado, de que no se infrinjan derechos intelectuales de terceros, de que la información satisfará los requisitos de un cliente, de que la información esté actualizada y libre de errores. Siempre que las disposiciones legales aplicables así lo permitan, Visa estará exenta de responsabilidad respecto de cualquier cliente o tercero en relación con daños y perjuicios que surjan o puedan surgir de cualquier teoría de derecho, incluidos, sin limitación, aquellos especiales, indirectos, emergentes o punitivos. Asimismo, estará exenta de daños y perjuicios por lucro cesante, interrupción de actividades, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida económica, aun cuando se hubiere alertado sobre tales daños.