

Proteja a sus clientes, proteja su empresa.

Aprenda a prevenir el fraude y a responder de forma adecuada a los problemas de sus clientes.



Lista de comprobación para la prevención de fraudes

Utilice esta lista para comprobar si está siguiendo todos los pasos recomendados para evitar fraudes. Ninguno de estos signos significa por sí solo que un pedido sea fraudulento, pero si hay algo inusual, debería comprobarlo.

¿Parece sospechosa la dirección de envío?

- Está en un lugar de alto riesgo (vivienda vacía, hotel, país o un lugar conocido por la existencia de fraude).
- Se envían varios pedidos a la misma dirección en un breve intervalo de tiempo.
- Un cliente solicita entrega al día siguiente de un artículo caro y muy demandado.
- Un cliente le pide que cambie la dirección de envío después de haber pagado el pedido.

¿Parece sospechoso el pedido?

- Un nuevo cliente realiza un pedido mucho mayor de lo habitual.
- El mismo cliente (mismo nombre, correo electrónico, teléfono u ordenador) realiza muchos pedidos en un plazo breve.
- Un cliente realiza un pedido del mismo artículo repetido (ejemplo: 10 teléfonos inteligentes).
- Un cliente solicita que le permita utilizar su propio servicio de envío para obtener un descuento (el cliente controla a dónde se envían los pedidos).
- Recibe un número de pedidos internacionales inusualmente alto en un breve período.
- Recibe un número de pedidos inusualmente alto a deshora.

Debe comprobar también si...

- Ha recibido recientemente reclamaciones o devoluciones de cargo de este cliente.
- Ha recibido un pago excesivo y le han solicitado que devuelva la diferencia.
- La dirección de correo electrónico parece sospechosa.

Cuando detecte un pedido de alto riesgo, tome las medidas adecuadas (como ponerse en contacto con el cliente directamente, retrasar el envío o anular la transacción).

Protección para su empresa

Si recibe un pago no autorizado o un cliente afirma no haber recibido un artículo, podemos devolverle el dinero gracias a nuestra Protección del vendedor.

Protección del vendedor:



Sin costes adicionales
No es necesario activar el servicio.



Internacional
La protección es la misma en el extranjero que en su propio país.



Móvil
La protección es igual con independencia del dispositivo (móvil, tableta o equipo de sobremesa).

Requisitos mínimos

Solo los pagos realizados mediante una cuenta PayPal están cubiertos.

El artículo comprado debe ser un producto físico y tangible que se pueda enviar por correo.

Debe obtener un comprobante de envío para los pagos no autorizados y una prueba de entrega para las reclamaciones de artículos no recibidos.

Envíe el artículo a la dirección de envío que aparece en la página "Detalles de transacción".

Asegúrese de incluir la dirección de envío en los detalles de transacción enviados a PayPal.

La transacción debe estar marcada por PayPal como que cumple los requisitos para estar cubierta por la Protección del vendedor.

Además, es necesario mantener un cierto estándar de rendimiento. El estándar depende, entre otros factores, de su historial de reclamaciones, devoluciones de cargo o cancelaciones en relación al número de pagos que ha recibido. Puede beneficiarse de la Protección del vendedor de PayPal en los siguientes casos:

- En el caso de que haya recibido menos de 100 reclamaciones, devoluciones de cargo y cancelaciones.
- En el caso de que haya recibido menos del 1% de reclamaciones, devoluciones de cargo y cancelaciones en su volumen total de transacciones con PayPal.

Mantener una tasa baja de reclamaciones, devoluciones de cargo y cancelaciones le ayudará a estar protegido. Si supera el umbral mencionado, dejará de cumplir los requisitos para disfrutar de la Protección del vendedor durante 90 días. Al final de este período, se volverá a evaluar su rendimiento. Por supuesto, le avisaremos cada vez que pierda y recupere su cobertura de la Protección del vendedor.

Para obtener información detallada, consulte las [Condiciones de uso](#).

Protección para sus clientes.

Fidelice a sus clientes mostrándoles que pueden pagar con PayPal y disfrutar de nuestra Protección del comprador. Descargue nuestros banners para mostrarlos en su sitio web.

[Descargar banners](#)

Respuestas para sus clientes

Aunque siga todos nuestros consejos para evitar el fraude, es posible que algún día tenga que enfrentarse a reclamaciones de sus clientes. ¿Cómo puede responder a ellas?

1

Inicie sesión en su cuenta PayPal.

2

Vaya al Centro de resoluciones.

3

En la columna Acción, haga clic en la opción Resolver situada junto al caso.

4

Seleccione cómo desea responder y haga clic en Continuar.

Problema	Tipos de procesos			Cómo evitarlo
<p>El cliente ha pagado un artículo, pero no lo ha recibido.</p> <p>O</p> <p>El cliente ha recibido un artículo, pero es muy distinto de lo esperado.</p>	<p>Disputa:</p> <p>El cliente puede llamar su atención abriendo una disputa en nuestro Centro de resoluciones. Esta es su oportunidad de ofrecer un buen servicio de atención al cliente para resolver un problema y conseguir la fidelización del cliente.</p>	<p>Reclamación:</p> <p>Si la disputa no se puede resolver, cualquiera de las partes puede elevarla a reclamación. En este momento, nos veremos directamente involucrados y tomaremos una decisión a partir de la información suministrada.</p>	<p>Devolución de cargo:</p> <p>Se produce cuando el cliente se pone en contacto con el emisor de su tarjeta y solicita un reembolso en lugar de abrir una disputa. Cuando esto ocurra, estamos a su disposición para ayudarlo. Si su caso cumple los requisitos, podemos emitirle un reembolso.</p>	<p>Proporcione descripciones, plazos de entrega, condiciones y precios claros para generar unas expectativas correctas en el cliente.</p> <p>Envíe los artículos a la dirección de envío facilitada por PayPal. Lleve un registro de la información de seguimiento.</p> <p>Mantenga la información de contacto y la política de devoluciones al alcance de sus clientes.</p> <p>Colabore estrechamente con los compradores para evitar reclamaciones innecesarias. Lleve un registro de las comunicaciones con el comprador.</p>
<p>Se realizó una compra desde la cuenta sin el permiso del cliente. El cliente o su banco solicitan un reembolso a PayPal.</p>	<p>Cancelación bancaria:</p> <p>Se produce cuando la compra realizada en la cuenta se ha hecho sin permiso del comprador, y el comprador o el banco solicitan el reembolso a PayPal.</p>	<p>Reclamación:</p> <p>Se diferencia de otros problemas en que no hay disputa previa. El comprador puede presentar directamente una reclamación a PayPal. PayPal examinará la información proporcionada para evaluarla y determinar el resultado de la reclamación. Este proceso suele tardar unos 30 días.</p>	<p>Devolución de cargo:</p> <p>Se produce cuando el comprador se pone en contacto con el emisor de la tarjeta y solicita un reembolso en lugar de abrir una disputa con PayPal. Aunque la decisión corra a cargo del emisor de la tarjeta de débito o crédito, PayPal está a su disposición para ayudarlo a lo largo del proceso. Además, si su caso cumple los requisitos, PayPal puede reembolsarle la pérdida. El proceso de devolución de cargo podría tardar 75 días o más en resolverse.</p>	<p>Siga las directrices de seguridad y protección, y revise los pedidos para detectar posibles fraudes.</p> <p>Bloquee las direcciones IP de los compradores con los que haya tenido problemas.</p> <p>Mantenga actualizado su nombre en el extracto de la tarjeta de crédito, para que los clientes puedan reconocer su nombre comercial en el extracto de la tarjeta de débito o crédito.</p>