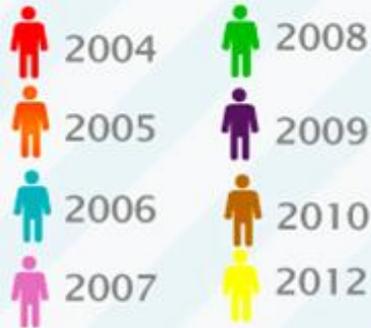


**AVIANCATACA**

# Pagos Electrónicos en Avianca.com y Taca.com

Julio César Munive  
Director de Comercio Electrónico

Actualmente los sitios procesan más de 10.000 transacciones diarias.



Tarjetas de crédito, débito en línea, tarjetas comerciales y pago en bancos.

MEDIOS DE PAGO

A partir de 2012 todos los proyectos de medios de pagos incluyen herramienta anti fraude.



2009



2010



2011



MÓDULO  
ANTI FRAUDE

## Aspectos que tenemos en cuenta para seleccionar un medio de pago

### CLIENTE

- Segmento de mercado al que va dirigido el producto y/o servicio.
- Tipo de entrega del producto/servicio: online o presencial.
  - De lo anterior se deriva el esquema de seguridad requerido para prevenir fraude.
- Promesa de servicio al cliente: tiempos de confirmación de compra y de entrega.
- Rapidez y facilidad de uso del medio de pago.

Tarjeta Débito

Tarjeta Crédito

Tarjeta Comercial

Transferencia electrónica

Pago a cuotas

eWallets

Pagos Presenciales

### NEGOCIO

- Estrategia de medios de pago.
- Más alta conversión en ventas Online (medio de pago más utilizado).
- Tipo de inversión a realizar (contratar o implementar).
- Costos :
  - Comisiones con adquirientes.
  - Implementación.
  - Transaccionales.
  - Operativos (backoffice).
- Procedimientos operativos que se derivan de acuerdo a tipo de pago ofrecido
  - Conciliaciones.
  - Disputa de controversias.
  - Reembolsos y reversiones.
- Menor riesgo de fraude.
- Integrar en menos proveedores todos los servicios para facilitar su administración.

## Diferencias más importantes entre los diferentes medios de pago

### • Mecanismo de Integración:

- Web services: mantiene al cliente dentro del sitio y requiere altos protocolos de seguridad del comercio.
- Botón de pago: traslada la responsabilidad de custodia de información al proveedor y es óptimo cuando integra mecanismos de seguridad adicionales como: Verified by Visa o Secure Code de Mastercard.

• **Estabilidad de la plataforma:** Si el servicio de pago tarda en confirmar la autorización del mismo, es posible que se registren dobles cobros y/o rechazos con una afectación a la cuenta del cliente. Es importante contemplar todos los escenarios de error para definir manejos que no afecten al cliente ni el proceso de venta.

• **Experiencia en el mercado:** su expansión le da robustez al servicio.

• **Procesamiento de diferentes divisas:** El mercado Online es mundial y por ende los clientes demandan servicios a su medida.

• **Periodos de Pagos:** El prestador del servicio debe asegurar que el dinero es reportado y depositado en el menor tiempo posible.

### Modelo de Prevención de Fraude

**Pre Validación:** Cuando es posible capturar la información de pago para validar el riesgo de fraude previo a la solicitud de autorización y con ello evitar la entrega del producto o servicio.

**Pos Validación:** Requiere una oportuna intervención para descartar o confirmar fraude. Expone un mayor riesgo.

**Modelo mixto (Pre y Post Validación):** Permite reforzar la protección ante transacciones que no generaron riesgo de fraude en una validación automática.

## Principales limitaciones en Colombia

### Medios de Pago

- La demanda de pagos en múltiples divisas no es cubierta satisfactoriamente.
- Pocos proveedores certificados en estándares internacionales de seguridad.

### ¿En qué podemos trabajar?

- Desarrollar servicios de alcance global especializados por industria.
- Integrar soluciones de pagos electrónicos, prevención de fraude y soporte a la venta.
- Inversión en proyectos de investigación para reforzar mecanismos de seguridad.
- Realizar alianzas estratégicas que permitan una mayor expansión de servicios.

---

### Banca:

- Ausencia de mecanismos de seguridad en TC que protejan a los comercios (Verified by Visa, Secure Code, tokens electrónicos). Toda la protección está volcada hacia el cliente (o al banco mismo).
- Ausencia de estandarización con la normatividad internacional en la revisión y manejo que hace el comercio a las tarjetas de crédito.

### ¿En qué podemos trabajar?

Alianzas entre comercios y el sector financiero para:

- Implementar mecanismos de protección de venta en canales no presenciales.
- Crear una cultura de uso de medios electrónicos seguros.
- Apalancar la implementación de mejores prácticas internacionales en la industria financiera y de comercio electrónico.

## Seguridad en los Medios de Pago Electrónico

Los medios de pagos electrónicos son seguros y las certificaciones que hacen las entidades financieras mitigan el riesgo de intrusión.

El riesgo de fraude se genera a partir de:

- Vulnerabilidad de otros comercios
- Mercado negro
- Robo de información en bancos

Sin importar donde se obtuvo la información de pago, la responsabilidad siempre es del comercio y su imagen es la que se ve afectada.

### ALGUNAS RECOMENDACIONES

#### Usuarios

- Aprender a identificar un sitio seguro a través de la verificación de certificados y protocolos de seguridad.
- Proporcionar datos de contacto efectivos para facilitar la verificación de datos y autorización de compras.
- Utilizar los servicios de notificaciones de sus entidades bancarias.
- Conocer acerca de las diferentes modalidades de fraude electrónico.
- Salvar la información de sus medios de pago.

#### Comercios

- Contratar servicios con proveedores que implementen y mantengan estándares mundiales de seguridad en los pagos (PCI).
- No generar vulnerabilidades al almacenar información sensible del medio de pago, delegue esta responsabilidad a su proveedor.
- El proceso de compra debe generar confianza al cliente.
- Optimizar la experiencia del cliente en su proceso de compra hasta el final.
- Mantener comunicaciones claras y precisas del proceso de pago.

## Principales tendencias en pagos electrónicos

Por el lado de los avances en Colombia, esperamos mejoras en:

- Convergencia de las transacciones de pago (mismo procesamiento sin importar el canal).
- Transacciones seguras en dispositivos móviles.
- Banca Móvil.
- Uso de tarjetas comerciales Online (tiendas).
- Token Mobile.
- eWallets.

En cuanto a la banca, esperamos que promuevan la utilización de plataformas de seguridad que protejan de manera importante a comercios y clientes.

En cuanto a AviancaTaca:

- Renovaremos por completo nuestra plataforma de pagos.
- Reduciremos el número de pasos en nuestro flujo de compra.
- Personalizaremos a nuestros usuarios para una mejor experiencia de compra.
- Aprenderemos de los patrones de compra de los clientes para optimizar el servicio.
- Ofreceremos medios de pago alternativos donde sean requeridos.
- Crearemos nuestro canal de servicios y venta móvil.
- Implementaremos venta con euros y dólar canadiense.

