



# Manual para **buen uso** de **comercio** **electrónico**

# Buenas Prácticas Comercio Electrónico

Mediante el siguiente documento, BANCO DEL PAÍS, S.A., emite a sus comercios afiliados al servicio BP eCom (comercio electrónico) las siguientes recomendaciones sugeridas por las marcas internacionales que lideran el negocio de pagos, para brindarles a los usuarios confianza y seguridad en el proceso de compra.

## RECOMENDACIONES DE ESTRUCTURA DEL PORTAL WEB

**A** Colocar un link de **AYUDA** que contenga la siguiente información mínima:

✓ Información del proceso de compras	✓ Mapa de navegación del sitio
✓ Preguntas más frecuentes	✓ Situación o estado de la compra
✓ Proceso de pago	✓ Formas de pago aceptadas
✓ Seguridad	✓ Proceso de registro

**B** Colocar una sección de **CONTACTO**:

✓ Dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo, número celular y dirección física	✓ Nombre de la persona de contacto
✓ Horario de atención	✓ Tiempo de respuesta

**C** Colocar un botón de **REGISTRO**:

✓ Información general del usuario	✓ Dirección completa del usuario
✓ Creación de usuario (debe ser único)	✓ Dirección de destino de mercadería (opcional)
✓ Ingreso de contraseña con doble confirmación (mínimo caracteres y elementos de seguridad)	✓ Información de contacto: correo electrónico, teléfono fijo y celular

## **D** Describir las políticas de **ENTREGA**:

Estas políticas deben ser aceptadas mediante un botón por el cliente antes de proceder a realizar el pago. Este apartado debe presentarse en la misma pantalla del checkout o en la secuencia de pantallas en el momento de la compra. No se permite que se visualicen mediante pop up's, ventanas emergentes o en pestañas adicionales del explorador.

✓ Plazos de entrega	✓ Horarios de entrega
✓ Cobertura de la entrega	✓ Medios de entrega
✓ Confirmación de la entrega	✓ Proceso de entrega
✓ Tarifas o detalle de cobros	✓ Proveedor de la entrega

## **E** Políticas de **DEVOLUCIÓN**:

Las políticas deben ser aceptadas mediante un botón por el cliente antes de proceder a realizar el pago. Este apartado debe presentarse en la misma pantalla del checkout o en la secuencia de pantallas en el momento de la compra. No se permite que se visualicen mediante pop up's, ventanas emergentes o en pestañas adicionales del explorador.

✓ Políticas de cambio	✓ Políticas de cancelación
✓ Condiciones y restricciones	✓ Tiempo de repuesta
✓ Procedimiento	



## **F** Seguimiento de la **ENTREGA:**

- Todas las empresas que realicen comercio electrónico seguro tienen que brindar los servicios de monitoreo en línea a sus clientes, ya sea a través de un operador logístico, o a través de ellos mismos.
- Este servicio es indispensable para brindarle la tranquilidad al cliente del despacho de su compra.
- Este sistema de monitoreo en línea tiene que ofrecer cierta información básica:
  - ◆ **Orden de Compra:**
    - Fecha de la compra
    - Dirección del cliente
    - Dirección de destino
    - Nombre del cliente
    - Nombre de la persona de destino
    - Detalle de la compra
  - ◆ **Despacho:**
    - Fecha de despacho
    - Medio utilizado para el despacho
    - Documento de identidad del conductor
    - Número de placa del vehículo
    - Nombre del conductor
  - ◆ **Entrega:**
    - Fecha de entrega
    - Nombre de la persona que recibe el producto
    - Número de guía de la entrega
    - Documento de identidad de la persona que recibe el producto

## **G** Carrito de compra

✓ Producto seleccionado	✓ Cantidad
✓ Monto y moneda	✓ Cálculo del flete
✓ Detalles de impuesto	✓ Opción de seguir comprando
✓ Opción de Eliminar	✓ Cálculo de cambio de moneda (si es necesario)
✓ Dirección de envío	





## TIPS PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO

- 1). Proporcione el nombre y la dirección de su comercio. Recuerde que así los tarjetahabientes estarán al tanto del **Nombre Comercial** de su negocio minimizando reclamos por no reconocer la transacción.
- 2). Proporcione su dirección electrónica, esta información ayudará a los tarjetahabientes a contactarlo a usted en caso de tener dudas con respecto a una orden, o simplemente para dar seguimiento a la orden de compra.
- 3). Incluya siempre la fecha en que la transacción fue realizada.
- 4). Proporcione la descripción de mercancías y/o servicios. Recuerde que de esta manera se le comunica a los tarjetahabientes que la orden fue tomada correctamente y minimiza las controversias por razón "**No es lo descrito**".
- 5). Especifique el **Tipo de Transacción** (venta o crédito).
- 6). Asegúrese de especificar su **Política de Reembolso y Devolución** mediante un "aceptar" del cliente. Esto asegurará que los Tarjetahabientes estén enterados de sus políticas, minimizando futuras controversias.
- 7). NO puede trasladar a un tercero la responsabilidad de una venta realizada por usted, ni tampoco dejar al descubierto totalmente al cliente luego de realizar una transacción, debe ser claro con las políticas de reembolso y devoluciones.
- 8). Detalle el **Monto Total** de la transacción, incluyendo costos de envío e impuestos aplicables.
- 9). Envíe al tarjetahabiente un email reconociendo la orden de compra proporcionando lo siguiente:
  - A) Número de confirmación de la orden
  - B) Fecha estimada de entrega de la mercancía
  - C) Copia de la página donde el tarjetahabiente realizó la compra
  - D) Dirección de envío y de facturación
  - E) Descripción de la mercancía
- 10). Notifique al tarjetahabiente si el nombre comercial de su negocio aparecerá de forma diferente en el estado de cuenta. Esto asegurará que el titular de tarjeta reconozca la transacción y no se genere una controversia futura.
- 11). Asegúrese que su comercio electrónico cuente con la siguiente información dentro de sus sitio de Internet:
  - A) Descripción completa de sus productos y servicios
  - B) Póliza de devolución
  - C) Políticas de reembolso y devolución
  - D) Información de Atención al Cliente
  - E) Moneda en que se procesará la transacción
  - F) Restricciones de exportación
  - G) Póliza de entrega, país de domicilio y las leyes locales
- 12). No deben existir en las páginas de los comercios afiliados link que desvíen al cliente para realizar transacciones en actividades prohibidas.
- 13). El cliente NO debe bajo ninguna circunstancia digitar el monto a cancelar, el comercio debe proporcionarlo en el momento de realizar el pago.

## RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA EL PORTAL WEB

- 1). Utilice un certificado digital con validación extendida.
- 2). Renueve su certificado digital al menos cada 2 años.
- 3). Realice un análisis de vulnerabilidades de manera periódica.
- 4). Pídale ayuda a sus proveedores en caso de necesitarla.
- 5). Si el sitio es publicado en el centro de datos de la empresa, considere lo siguiente:
  - ✓ Mantenga al día los parches de seguridad en sus servidores.
  - ✓ Instale un software de antivirus y manténgalo actualizado.
  - ✓ Utilice contraseñas seguras.
  - ✓ No utilizar parámetros y contraseñas por omisión provistos por los proveedores.
  - ✓ Coloque un firewall en los servidores que están expuestos a Internet.
  - ✓ Coloque su base de datos en un servidor distinto al sitio web.
  - ✓ Cambie su contraseña de forma periódica en los servidores y equipos de red.
  - ✓ Limite el acceso remoto a sus proveedores.

