

COMERCIOS

Cuentas de comercio de alto riesgo: qué significa la etiqueta y cómo prepararse para el análisis de riesgo

Publicado el 5 de octubre de 2026

Por qué un proveedor de pagos trata un negocio como de alto riesgo, qué cambia en la cuenta que ofrece y qué quiere ver un analista de riesgo antes de decir que sí.

«Alto riesgo» es una afirmación sobre la exposición del proveedor de pagos, no un veredicto sobre el negocio. Cuando un cliente disputa un pago con tarjeta y el comercio no puede reembolsarlo, paga el adquirente. Cuando un comercio vende algo que las marcas de tarjetas restringen, la multa es para el adquirente. Una cuenta de comercio de alto riesgo es aquella en la que el proveedor considera esos desenlaces más probables de lo habitual y fija el precio, los límites y el seguimiento en consecuencia.

Cada proveedor traza la línea en un lugar distinto. El mismo negocio puede ser rechazado por uno, aceptado con condiciones por otro y tratado como normal por un tercero. Por eso, saber cómo se forma ese juicio vale más que una lista de proveedores.

De dónde viene el riesgo

Un analista de riesgo sopesa cuatro cosas.

RIESGO	LA PREGUNTA DE FONDO
Contracargos	¿Con qué frecuencia disputarán los clientes un pago, y puede el negocio asumir los reembolsos?
Entrega	¿Cuánto tiempo pasa entre cobrar y entregar lo vendido?
Regulación	¿La actividad requiere licencia, tiene restricción de edad o solo es legal en algunos países?
Reputación	¿Pondrán objeciones a la categoría las marcas de tarjetas o el banco del propio proveedor?

Los viajes son de alto riesgo sobre todo por la entrega: un billete vendido hoy se usa dentro de seis meses y, si la empresa quiebra entretanto, todos los clientes tienen derecho a un reembolso. Los complementos alimenticios lo son sobre todo por los contracargos, que derivan del cobro por suscripción y de las promesas publicitarias. El juego, el forex y las criptomonedas lo son sobre todo por la regulación. El contenido para adultos lo es por la reputación y también por los contracargos.

Los sectores que suelen tratarse como de alto riesgo

- Juego y apuestas
- Forex, negociación de CFD y otros servicios financieros
- Criptomonedas
- Contenido para adultos, cámaras en directo, sitios de fans y citas
- Complementos alimenticios y nutracéuticos, CBD y cáñamo, productos farmacéuticos
- Alcohol, tabaco y vapeo
- Armas de fuego
- Viajes y venta de entradas
- Marketing de afiliación, marketplaces y plataformas que cobran por cuenta de otros vendedores

Varios de ellos son además categorías de registro obligatorio en las marcas de tarjetas. El Integrity Risk Program de Visa y el Specialty Merchant Registration de Mastercard obligan al adquirente a registrar a los comercios de determinadas categorías y a pagar una tasa por cada uno. Ese coste y ese escrutinio explican en parte por qué muchos proveedores no aceptan esas categorías en absoluto.

No es solo el sector

Un negocio de una categoría corriente puede analizarse igualmente como de alto riesgo por su forma de vender:

- **Suscripciones, pruebas gratuitas y renovación automática.** Son la mayor fuente de disputas, porque el cliente olvida que se dio de alta o no encuentra cómo darse de baja.
- **Plazos de entrega largos y reservas anticipadas.** Cuanto mayor es el intervalo, mayor es la exposición del proveedor si el negocio deja de operar.
- **Importes altos por operación.** Cada disputa cuesta más.
- **Venta transfronteriza.** Las tasas de fraude y de disputas son más altas, y la ley cambia con el país del cliente.
- **Sin historial de procesamiento.** Un negocio nuevo no tiene nada que muestre cómo se comportan sus clientes.

- **Un historial que salió mal.** Tasas de contracargos altas con un proveedor anterior, o una anotación en la lista MATCH de Mastercard, de comercios dados de baja, que se mantiene cinco años.

Las cifras que vigila un proveedor

Las marcas de tarjetas tienen programas de seguimiento, y un comercio que entra en uno le cuesta a su adquirente comisiones y atención. En el momento de escribir este artículo:

- **Visa** suma las disputas y el fraude notificado en su Acquirer Monitoring Program. Un comercio es «excesivo» con una tasa del 1,5 % de las operaciones liquidadas, umbral que bajó desde el 2,2 % en abril de 2026, y solo cuando registra al menos 1.500 de esos eventos en un mes.
- **Mastercard** designa Excessive Chargeback Merchant al comercio con una tasa de contracargos del 1,5 % junto con 100 o más contracargos en un mes, y aplica un nivel superior con el 3 % junto con 300.

Pocos proveedores esperan a esas líneas. La mayoría se inquieta muy por debajo del 1 %, porque su propia cartera se mide con los mismos programas.

Qué cambia en la cuenta

Una cuenta de alto riesgo funciona igual que cualquier otra. Lo que cambia son las condiciones.

- **Precio.** La tarifa de procesamiento es más alta, y puede haber una cuota de alta o un mínimo mensual.
- **Una reserva.** El proveedor retiene parte de cada liquidación, normalmente un porcentaje que se libera de forma rotatoria al cabo de varios meses, como garantía frente a disputas posteriores.
- **Liquidación más lenta.** Los fondos pueden llegar días más tarde que en una cuenta estándar.
- **Límites de volumen.** Un tope mensual que sube a medida que la cuenta acumula historial.
- **Seguimiento.** Una revisión más estrecha de contracargos, reembolsos y cambios bruscos de volumen.

Estas condiciones son negociables y suelen suavizarse a medida que la cuenta demuestra su comportamiento. La reserva pactada el primer mes no es necesariamente la del duodécimo.

Qué quiere ver un analista de riesgo

Documentos

1. Escritura de constitución o justificante de registro
2. Documento de identidad y justificante de domicilio de cada administrador
3. La estructura de propiedad, hasta las personas que son los titulares reales del negocio

4. Un extracto bancario reciente de la empresa
5. Extractos de operaciones de tres a seis meses, cuando hay historial
6. La licencia, para cualquier actividad regulada

En el sitio web

1. Un certificado SSL válido
2. Condiciones generales, política de privacidad y política de devoluciones o cancelaciones que el cliente pueda encontrar
3. Una política de envío o entrega, cuando se envían productos
4. Datos de contacto y una dirección física
5. Precios claros, con cualquier cargo recurrente indicado antes de que el cliente pague
6. El descriptor de facturación mostrado en el checkout, para que el cargo se reconozca en el extracto

La mayor parte de la lista del sitio web existe para reducir las disputas. Un cliente que reconoce el cargo, encuentra la política de devoluciones y puede hablar con alguien no necesita llamar a su banco.

Errores que cuestan una solicitud

- **Describir el negocio como algo más suave.** El analista lee el sitio web, y el seguimiento lee las operaciones. Un negocio mal descrito que es descubierto pierde la cuenta y puede acabar en la lista MATCH.
- **Solicitar a todos a la vez.** Cada rechazo es un hecho por el que puede preguntar el siguiente proveedor. Unas pocas solicitudes bien dirigidas funcionan mejor que veinte especulativas.
- **Ocultar el historial.** Los problemas de contracargos pasados, explicados junto con lo que se cambió, se leen mucho mejor que los descubiertos.
- **Omitir países o productos.** Si la cuenta se aprueba para una cosa y se usa para otra, se cerrará solo por ese motivo.
- **Repartir el volumen entre cuentas para quedar por debajo de un umbral.** Las marcas lo tratan como evasión, y los proveedores también.

Antes de solicitar

Conozca sus propias cifras: volumen mensual, importe medio por operación, tasa de reembolsos y tasa de contracargos. Arregle el sitio web antes de que nadie lo revise. Reúna primero los documentos. Después diríjase a los proveedores cuyos criterios publicados ya cumple y describa el negocio exactamente como es.

Fuentes

- [LegitScript: Visa Integrity Risk Program](#) (en inglés)
- [G2 Risk Solutions: Visa sustituye el Global Brand Protection Program](#) (en inglés)
- [Justt: el umbral de seguimiento más estricto de Visa desde abril de 2026](#) (en inglés)
- [Beancount: el seguimiento de contracargos de Visa y Mastercard en 2026](#) (en inglés)

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/high-risk-merchant-accounts/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140