

COMERCIOS

Solicitud de cuenta de comercio rechazada: qué significan los motivos y qué hacer después

Publicado el 22 de septiembre de 2026

Los proveedores rara vez explican del todo un rechazo. Los motivos habituales, cuáles tienen arreglo y cuáles no, y cómo plantear la siguiente solicitud.

El rechazo de un proveedor de pagos suele llegar en una línea: el negocio «no cumple nuestros criterios» o «queda fuera de nuestro apetito de riesgo». El proveedor no es evasivo por gusto. A menudo no se le permite explicar una decisión basada en controles antifraude, y no tiene ningún interés en enseñar a un solicitante a sortear sus controles.

Eso deja al comercio la tarea de averiguar qué ocurrió. La mayoría de los rechazos procede de una lista corta de causas.

El proveedor no acepta ese negocio

Es el motivo más frecuente y el menos personal. Todo proveedor tiene sectores a los que no atiende, países que no puede dar de alta y volúmenes que considera demasiado pequeños o demasiado grandes. Un rechazo de este tipo no dice nada del comercio. La misma solicitud puede ser un negocio corriente para el proveedor de al lado.

Qué hacer: solicite en otro sitio, y compruebe antes los criterios publicados del siguiente proveedor.

La solicitud no pudo verificarse

El analista no pudo confirmar quién es el dueño del negocio, dónde está registrado o que sus documentos son auténticos. Los documentos que faltan, los nombres que no coinciden entre ellos y la propiedad a través de varias capas de sociedades conducen aquí.

Qué hacer: tiene arreglo. Reúna un juego completo: documentos de registro, identificación y justificante de domicilio de cada administrador y propietario, un esquema claro de la propiedad y un extracto bancario a nombre de la empresa.

El sitio web no superó la revisión

Sin política de devoluciones, sin datos de la empresa, sin precios o con productos que la solicitud no mencionaba.

Qué hacer: tiene arreglo, y normalmente rápido. Corrija el sitio antes de solicitar en cualquier otra parte, porque el siguiente analista también lo abrirá.

Las cifras les preocuparon

Una tasa de contracargos alta o al alza, una tasa de reembolsos que sugiere clientes descontentos o volúmenes que no encajan con el tamaño y la antigüedad del negocio.

Qué hacer: tiene arreglo en parte. El proveedor quiere ver que la tendencia mejora y por qué. Lleve varios meses de extractos y explique qué cambió.

El historial también

Una cuenta anterior cerrada por un proveedor, una anotación en la lista MATCH de Mastercard de comercios dados de baja o información negativa sobre un administrador.

Qué hacer: esto no puede eliminarse, solo explicarse. Cuente lo que pasó antes de que el proveedor lo encuentre, y diga qué es distinto ahora. Cuente con menos proveedores entre los que elegir y con condiciones más estrictas.

Las finanzas eran demasiado débiles

Un negocio que vende productos entregados semanas después, con poco capital detrás, expone al proveedor si quiebra. También una empresa nueva sin cuentas.

Qué hacer: ofrezca garantías. Una reserva, un tope mensual más bajo para empezar o un plazo de entrega más corto pueden convertir un no en un sí condicionado.

Algo no cuadraba

La solicitud decía una cosa y el sitio web, los extractos bancarios o los registros públicos decían otra. Los analistas rechazan por la sola incoherencia, porque no pueden distinguir un error de una ocultación.

Qué hacer: lea su propia solicitud frente a todo lo que un desconocido puede encontrar sobre el negocio, y haga que coincidan.

Antes de volver a solicitar

1. **Pregunte.** Puede que el proveedor no dé el motivo completo, pero a menudo dirá en qué ámbito estaba el problema: documentos, sitio web, sector o historial.
2. **Corrija lo que se encontró.** Volver a solicitar sin cambios da la misma respuesta, y en algunos proveedores un rechazo es definitivo.
3. **No solicite en todas partes a la vez.** Una serie de rechazos se convierte en un hecho por el que puede preguntar el siguiente proveedor. Unas pocas solicitudes a proveedores cuyos criterios cumple funcionan mejor que veinte enviadas por si acaso.
4. **Describa el negocio con exactitud.** Nunca suavice el sector ni omita un producto para superar la primera comprobación. Una cuenta abierta así se cierra cuando el seguimiento lo detecta, y ese cierre acompaña al negocio a la siguiente solicitud.
5. **Compruebe primero el encaje.** Si un proveedor acepta su sector, su país y su volumen se puede saber antes de solicitar. Es lo más barato de averiguar y el motivo de rechazo más frecuente.

Un rechazo cuesta tiempo, y los repetidos cuestan reputación. El objetivo no es solicitar más veces, sino ser rechazado menos.

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/merchant-account-declined/>

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