

COMERCIOS

Cumplimiento del sitio web: qué comprueba un analista de riesgo antes de leer su solicitud

Publicado el 18 de septiembre de 2026

Lo primero que mira un proveedor de pagos de un negocio es su sitio web. Las páginas, políticas y datos que deben estar, por qué importa cada uno y los fallos que acaban pronto con una revisión.

Antes de leer el formulario de solicitud, el analista de riesgo abre el sitio web. Es la única prueba que el comercio no escribió para él, y muestra qué vende el negocio, a quién y cómo trata a sus clientes. Muchas solicitudes se rechazan en este punto, por fallos que se corrigen en una tarde.

Por qué el sitio web pesa tanto

Las marcas de tarjetas hacen responsable al adquirente de lo que venden sus comercios y de cómo lo venden. El sitio web es donde el adquirente lo comprueba. También es donde empieza la mayoría de las disputas: un cliente que no encuentra la política de devoluciones, no reconoce el cargo o no consigue hablar con nadie acude a su banco.

Así que la lista que sigue no es papeleo. Cada elemento responde a una pregunta que el analista tiene que poder responder.

Lo que tiene que estar

ELEMENTO	LA PREGUNTA A LA QUE RESPONDE
Una conexión segura (https)	¿Están protegidos los datos de la tarjeta y los personales durante la transmisión?
Condiciones generales	¿Qué está aceptando exactamente el cliente?
Política de devoluciones y cancelaciones	¿Puede un cliente recuperar su dinero sin un contracargo?

ELEMENTO	LA PREGUNTA A LA QUE RESPONDE
Política de privacidad	¿Qué ocurre con los datos del cliente, y cumple la ley?
Datos de contacto y una dirección física	¿Hay un negocio real con el que se puede contactar?
Precios claros, en una moneda indicada	¿Sabe el cliente lo que se le va a cobrar?
El descriptor de facturación mostrado en el checkout	¿Reconocerá el cliente el cargo en su extracto?
Política de entrega	¿Cuándo llegará el producto o el servicio, y adónde envía?

En la práctica se espera algo más: la razón social de la empresa y su número de registro, los logotipos de las marcas de tarjetas en el checkout y, para productos regulados o con restricción de edad, la licencia y una verificación de edad.

Qué mira un analista más allá de la lista

- **¿Coincide el sitio con la solicitud?** Los productos, los países atendidos y los precios deben ser los que dice el formulario. Un sitio que vende algo que la solicitud no mencionaba es el camino más rápido al rechazo.
- **¿Funciona?** Los enlaces rotos, un checkout que falla, el texto de relleno y las páginas de políticas vacías sugieren un negocio que no está listo para operar.
- **¿Son reales las políticas?** Una plantilla con el nombre de otra empresa, o una política de devoluciones que contradice las condiciones, se nota.
- **¿Son defendibles las afirmaciones?** Las promesas de salud, las rentabilidades garantizadas y las ofertas «sin riesgo» atraen por igual a los reguladores y a las disputas.
- **¿Se informa del cobro recurrente?** Si al cliente se le va a cobrar de nuevo, el precio y la frecuencia deben estar junto al botón, no en la letra pequeña.
- **¿Hay algo oculto?** Las páginas accesibles solo por enlace directo, los productos que solo aparecen tras iniciar sesión o el contenido que cambia según el país son el aspecto que tiene el blanqueo de operaciones, y se miran con recelo aunque sean inocentes.

Fallos que acaban pronto con una revisión

1. No hay política de devoluciones, o hay una que declara definitivas todas las ventas sin explicar por qué.
2. No hay nombre de empresa, dirección ni forma de contacto.
3. Faltan los precios, o solo aparecen en el último paso.

4. Un sitio todavía en construcción.
5. Productos o servicios fuera de lo que acepta el proveedor.
6. Un dominio registrado hace días, sin historial comercial detrás.

Nada de esto prueba que un negocio sea deshonesto. Cada uno significa que el analista no puede responder a una pregunta que está obligado a responder, y el rechazo es la única respuesta segura.

Antes de solicitar

- **Lea su propio sitio como lo haría un desconocido.** Encuentre la política de devoluciones desde la página de inicio. Averigüe a quién estaría pagando.
- **Haga que las políticas sean concretas.** Cuántos días, qué condiciones, cómo pedirlo, cuánto tarda.
- **Ponga lo esencial en el pie de cada página.** Nombre de la empresa, dirección, contacto y enlaces a cada política.
- **Compruébelo en un móvil.** La mayoría de los clientes lo verá ahí, y quizá también quien lo revise.
- **Manténgalo veraz después de la aprobación.** Los proveedores vuelven a revisar los sitios durante la vida de una cuenta, y un cambio del que no se les informó plantea otra vez las mismas preguntas.

Un sitio que supera esta revisión también vende mejor y recibe menos disputas, por la misma razón: el cliente ve lo que compra y a quién preguntar.

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/website-compliance-checklist/>

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