

Capítulo 4

CONVERSIÓN DE CLIENTES

Seguridad en una transacción online



Hay **elementos de seguridad** que pueden tener un impacto en la confianza del cliente al momento de realizar una compra en línea:

Seguridad en la transacción

- Sistemas de cifrado de transacción que protegen las tarjetas bancarias y la información confidencial de los clientes.



Políticas de privacidad

- Políticas establecidas por la empresa sobre el manejo de información personal y anónima (intereses y preferencias) con fines internos o externos. Estas políticas deben estar en línea con lo establecido en la **Ley de Protección de Datos Personales**.

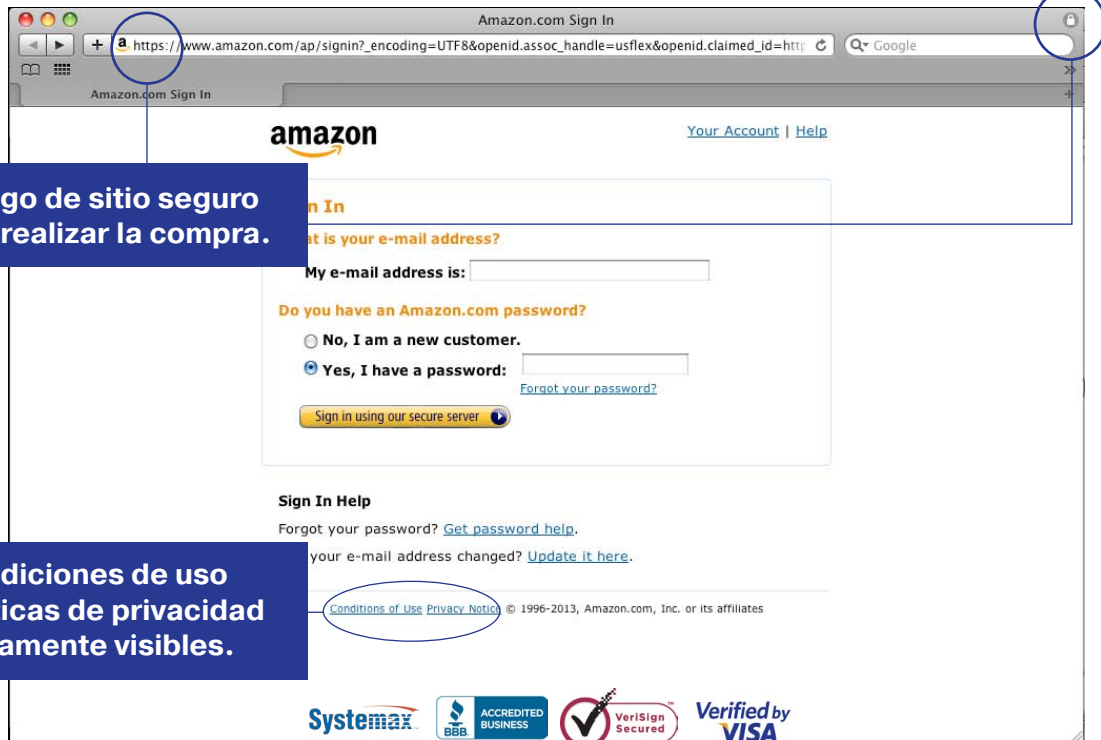
3D Secure

- Herramienta adicional de autenticación mediante la cual las marcas de aceptación solicitan una contraseña al realizar compras con tarjeta en Internet. Por ejemplo:



Si bien existen **otros elementos de seguridad y prevención de fraude** se considera que, desde el punto de vista de los clientes, estos son los más relevantes.

Los sitios web suelen **desplegar los sellos y medidas de seguridad** con los que cuentan con el fin de **generar confianza en sus clientes**.



Código de sitio seguro para realizar la compra.

Condiciones de uso y políticas de privacidad claramente visibles.

Sellos de confianza reconocidos por los usuarios, claramente desplegados.