

## Política de Prevención y Gestión de Fraude – Frontier

En Frontier estamos comprometidos con la seguridad de las transacciones y la protección de nuestros clientes. Por ello, implementamos controles y medidas orientadas a prevenir, detectar y gestionar posibles casos de fraude en nuestro canal Ecommerce.

### 1. Monitoreo y detección

Todas las transacciones realizadas en la plataforma son analizadas mediante controles internos que permiten identificar comportamientos inusuales, tales como:

- Múltiples intentos fallidos de pago.
- Uso de distintos medios de pago con información similar.
- Alto volumen de transacciones con una misma tarjeta.
- Compras por valores atípicos o superiores al comportamiento habitual del cliente.

En caso de detectarse alguna alerta, la transacción podrá ser revisada antes de su aprobación.

### 2. Validación de información

Frontier se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el cliente. Para ello, podrá solicitar datos o documentos adicionales que permitan validar la identidad del comprador y la legitimidad de la transacción.

### 3. Aprobación, retención o cancelación de pedidos

Con el fin de garantizar la seguridad de las operaciones, Frontier podrá:

- Retener temporalmente un pedido mientras se realiza el proceso de validación.
- Rechazar o cancelar una transacción cuando se identifiquen inconsistencias o posibles riesgos de fraude.

Estas acciones se realizarán de manera preventiva para proteger tanto al cliente como a la compañía.

#### **4. Protección de datos y buenas prácticas**

Frontier nunca solicitará información confidencial como contraseñas, códigos de seguridad completos o datos sensibles por medios no oficiales.

Se recomienda a los usuarios:

- No compartir información personal o financiera.
- Utilizar contraseñas seguras.
- Realizar compras desde dispositivos y redes confiables.

#### **5. Gestión de contracargos**

Las transacciones realizadas con tarjeta pueden ser objeto de reclamaciones por parte del titular (contracargos). En estos casos:

- Frontier gestionará el proceso ante las entidades financieras correspondientes.
- Se presentarán los soportes requeridos dentro de los plazos establecidos (hasta 5 días hábiles).
- Los documentos deben ser claros, completos y demostrar la aceptación de la compra por parte del cliente.

En caso de que los soportes no sean suficientes, la transacción podrá ser reversada conforme a la normativa vigente.

#### **6. Transacciones internacionales**

Para compras con tarjetas internacionales, Frontier podrá requerir documentación adicional. En estos casos, los soportes podrán ser solicitados en idioma inglés para su validación ante las entidades correspondientes.

#### **7. Responsabilidad del cliente**

El cliente es responsable de:

- Proporcionar información veraz y actualizada.
- Hacer un uso adecuado de sus medios de pago.

Frontier no se hace responsable por el uso indebido de tarjetas o accesos por parte de terceros.