

Mejores Prácticas en el uso de Puntos de Venta



Características de Seguridad de la Tarjeta

- 1 Todas las tarjeas VISA inician con 4 y los otros dígitos deben ser del mismo tamaño y estilo.
- 2 BIN Pre-impreso exactamente debajo de los primeros cuatro dígitos del número de cuenta y deben ser los mismos 4 dígitos con que inicia la cuenta.
- 3 Fecha de Expiración debe aparecer debajo del número de cuenta.
- 4 La marca VISA, debe aparecer en azul y oro con un fondo blanco, en la esquina derecha inferior o superior.



- 5 Sobre la marca aparece una "V" al poner la tarjeta bajo una luz ultravioleta o negra.
- 6 Las tarjetas traen en su embozado un Chip, que forma parte del plástico, no está sobre puesto y gracias a su algoritmo no ha sido posible clonarlo.
- 7 Panamá y otros mercados utilizan la tarjeta con antena para realizar transacciones de contacto o aproximación.

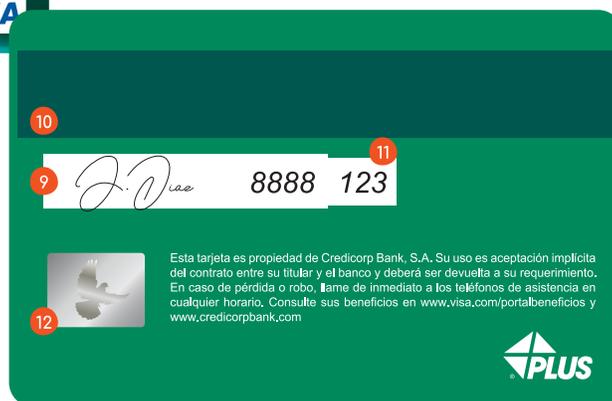


- 8 Si la tarjeta no contiene el mini holograma al reverso de la tarjeta, debe traerlo como se presenta en este modelo tradicional.

- 9 El Panel de Firma debe aparecer detrás de la tarjeta y debe contener elementos ultravioletas con la palabra VISA que se repite. Debe aparecer Firma autorizada y Sin Firma No es Autorizada. En algunos casos por el uso la firma se borra y el panel se deteriora y aparece la palabra VOID. La tarjeta no debe ser aceptada.

- 10 Panamá y otros mercados aún mantienen la banda magnética en las tarjetas, lo recomendable es que todas las transacciones pasen por la lectura del CHIP o la Antena, ya que estas contienen mayor tecnología y son más seguras para el comercio y el cliente

- 11 El CVV2 aparece detrás de la tarjeta junto al panel de firma en una casilla. Es un número de tres dígitos. Su uso en la mayoría de los mercados es para transacciones en ambiente no presente.



- 12 El mini holograma puede aparecer en cualquier parte en el reverso de la tarjeta, el mismo es tridimensional y el logo aparenta tener movimiento.

Respuestas de Autorizaciones

Durante el proceso de autorización, el comercio puede recibir una de las siguientes respuestas o una similar:

Aprobado

El banco que emitió la tarjeta aprobó la transacción. Esta es la respuesta más común que se debe dar en la transacción

Rechazada o Tarjeta no Aceptada

El banco que emitió la tarjeta NO aprobó la transacción. El Comercio debe instruir al cliente para que llame a su banco para que obtenga mayor información del estatus de su tarjeta.

Call, Llamar al banco, Referido

El banco que emitió la tarjeta necesita más información antes de aprobar la venta. El comercio puede llamar al centro de autorizaciones del banco que emitió la tarjeta y seguir las instrucciones del agente para obtener una autorización. El agente del banco puede solicitar hablar directamente con el dueño de la tarjeta. (Llamar siempre primero a su banco adquirente (dueño del POS) para que le brinden los teléfonos del banco que emitió la tarjeta.

Tarjeta Bloqueada, Pick Up

El banco que emitió la tarjeta necesita recuperar el plástico. No complete la transacción por ningún medio. Infórmele al cliente que debe retener la tarjeta. En caso de inconformidad del cliente entregue el plástico y no complete la transacción.

Nota: Solicitar una identificación válida, no acepte copias; si el cliente presenta una copia del pasaporte solicítele una identificación adicional y compare con el nombre que sale al final del Voucher

Revisión del Voucher

Información que el dependiente debe validar al momento que se imprime el voucher, recuerde la identificación del cliente se entrega cuando realiza la validación del nombre y la firma del cliente.



CREDICORP BANK

COMERCIO S.A.
PANAMA

0123456789000000 123456789
 ENE 01 22 12:00 LOTE: 000123
 xxxxxxxxxxxx 0000 **1** VISA **2**
 REF: 123456123456 FACTURA: 001234
AUTORIZACION : 123123

VENTA \$100.00

FIRMA: *J. Diaz* **3**
 DIAZ/JUAN **4**

-----VisaCard Debit-----
 AID: A0000000010200 TSI: A100
 TVR: 0000001000 NA: 1A23B456
 ARDC: 01212010000A90
 TC: 1A1B1BC11A1B1BC1

 -- COPIA COMERCIO --

1 Verificar que los últimos 4 dígitos sean los mismos que los últimos 4 dígitos de la tarjeta

2 Verificar la marca de la tarjeta que se presenta.

3 Verificar que la firma del cliente sea lo más parecida al documento que presenta como identificación

4 Verificar que el nombre impreso en el Voucher sea el mismo que el de la tarjeta y la identificación. En el caso que no salga el nombre solicitar una identificación adicional.



Proceso de Aceptación de la Tarjeta

- 1 Introduzca el Chip de la tarjeta en el Punto de Venta.
- 2 Proceda a verificar los elementos de seguridad de la tarjeta (Si tiene una luz negra para billetes, pase la tarjeta por la luz y debe salir un sello de agua color violeta)
- 3 Compare la información que se imprimió en el Vaucher con la tarjeta, los últimos 4 dígitos del Vaucher deben coincidir con los de la tarjeta, el nombre del cliente, y la marca de la tarjeta.
- 4 Verifique la firma del cliente con un documento de circulación legal, este documento siempre debe ser en original, no acepte copia; Si la acepta solicite una identificación adicional.
- 5 Verifique que el monto de la transacción, sea acorde con los montos promedios que usted como comercio vende.
- 6 Si usted entrega mercancía, solicite una dirección exacta de la residencia donde se va a entregar la mercancía y que su repartidor confirme que la persona que compro habita en la residencia.
- 7 Si el comprador insiste en llevarse la mercancía de inmediato, por sus propios medios, compare el monto de lo adquirido con sus ventas diarias, revise los procedimientos antes listados y si desea llámenos para verificar la transacción.
- 8 Si sospecha que la información no concuerda llame al banco para confirmar si la tarjeta es legitima. (210-8255, Extensiones: 2150, 2151, 2152).

Nota: Si el CHIP de la tarjeta no funciona o no tiene CHIP, llame al banco para verificar la procedencia de la tarjeta. ¿A qué banco pertenece?. (210-8255, Extensiones: 2150, 2151, 2152).