



2018

INTERCAM BANCO

**MANUAL DE ACEPTACIÓN
DE TARJETAS Y PREVENCIÓN DE FRAUDES**

CONTENIDO

MANUAL DE ACEPTACIÓN DE TARJETAS Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

I. ¿QUÉ TARJETAS ACEPTA MI TERMINAL INTERCAM?

A Proceso correcto para la aceptación de tarjetas bancarias

1. Transacciones con Moneda Nacional y transacciones en Dólares
2. Transacciones Manuales.
3. Errores frecuentes que debes evitar.
4. Comportamientos sospechosos de tarjetahabientes que se deben observar antes de realizar una transacción.

II. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS VISA

III. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS MASTERCARD

IV. ¿QUÉ HACER EN CASOS DE SOSPECHA DE FRAUDE?

V. CIERRE, CONCILIACIÓN Y ABONO DE VENTAS CON TARJETAS BANCARIAS

VI. CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES (PESOS Y DÓLARES)

VII. VENTAS TELEFÓNICAS Y/O DIGITADAS

CONTENIDO

VIII. OPERACIÓN DE HOTELES

IX. VENTA FORZADA

X. SERVICIO DE PAGOS RÁPIDOS QPS

XI. SISTEMA DE CARGOS AUTOMÁTICO

XII. VENTAS POR INTERNET (VPOS)

XIII. MENSAJES DE LA TERMINAL Y OTROS MEDIOS DE COBRO CON TARJETA

XIV. ACLARACIONES Y CONTRACARGOS

XV. MONITOREO TRANSACCIONAL

I. ¿QUÉ TARJETAS ACEPTA MI TERMINAL INTERCAM?

Todas las tarjetas de Crédito y Débito VISA y Mastercard de cualquier Banco.



A) PROCESO CORRECTO PARA LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS BANCARIAS

- Conoce y domina las características de seguridad de cada una de las marcas especificadas en este manual, así como sus procesos de validación en cada marca.

- Debes comunicar y compartir la información a todo el personal encargado del cobro con tarjetas bancarias en tu establecimiento, así como capacitar a la gente de nuevo ingreso que utilizará la terminal punto de venta.

- Antes de hacer cualquier cobro con tarjetas bancarias, se deben verificar las medidas de seguridad indicadas en este manual para cada una de las marcas, las transacciones se aceptarán sólo si cumplen con estas medidas.

- Toda transacción realizada debe contar con número de autorización,

mismo que es otorgado por el banco emisor de la tarjeta con la que realizas el cobro. En caso de no tener autorización, la operación se considerará inexistente.

- Puedes encontrar esta información y la actualización de este manual en www.intercam.com.mx/empresas/multi-pagos Intercam/guías TPV/acceso a comercios afiliados.

- Acepta la Tarjeta únicamente si cumple con las características de seguridad que menciona este manual para cada una de las marcas (Visa o MasterCard). Solicita autorización a través de la terminal punto de venta.

- Si la Terminal te envía el mensaje de "Llamar al emisor", pídele a tu cliente otro medio de pago.

- Mantén en tu poder la tarjeta hasta que finalice la operación.

I. ¿QUÉ TARJETAS ACEPTA MI TERMINAL INTERCAM?

- Compara los datos impresos en el voucher o pagaré contra los datos de la tarjeta:

- o Nombre del tarjetahabiente y últimos 4 números de la tarjeta

- o Marca (Visa o MasterCard)

- o Banco que emite el plástico

- o Tipo de tarjeta: débito o crédito

- o Vigencia

- Verifica la firma del voucher con la que aparece en la tarjeta (para compararla, solicita una identificación oficial preferentemente).

- Conserva legible y en buen estado los vouchers y cualquier documento que soporte la transacción durante 5 años, con el fin de respaldar la venta y atender cualquier aclaración o contracargo posterior.

1 TRANSACCIONES CON MONEDA NACIONAL Y TRANSACCIONES EN DÓLARES

TRANSACCIONES CON MONEDA NACIONAL

En transacciones con Moneda Nacional son aceptadas las tarjetas de crédito y débito de bancos nacionales o extranjeros, debes recordar que en este

tipo de transacciones estás cobrando en Pesos, si tienes sospecha de una tarjeta falsa al realizar tu análisis, marca al centro de autorizaciones PROSA para que te puedan auxiliar validando el detalle del plástico, la información del tarjetahabiente y la confirmación de efectuar o no la transacción.

Teléfonos del Centro de Autorización PROSA

Ciudad de México y Zona Metropolitana 52681155

Interior del País 01800 900 84 00

TRANSACCIONES EN DÓLARES

En transacciones en Dólares son aceptadas las tarjetas de crédito y débito de bancos extranjeros únicamente, es importante considerar que el cobro es en dólares americanos. Cada transacción debe contar con su número de autorización.

2 TRANSACCIONES MANUALES O CON MÁQUINA TRANSCRIPTORA

Este tipo de transacciones se permiten sólo a ciertos comercios con giros especiales y cuando la terminal punto

I. ¿QUÉ TARJETAS ACEPTA MI TERMINAL INTERCAM?

de venta no funciona. Para elaborar este tipo de transacciones debes tener el permiso de Intercam Banco para que te proporcione la papelería especial y una maquina transcriptora para planchar los datos de la tarjeta en un voucher y solicitar vía voz. Además, debes seguir las siguientes recomendaciones:

- Valida en la tarjeta todas las medidas de seguridad.
- Solicita autorización vía voz al centro de autorizaciones PROSA y plancha la tarjeta en el voucher procurando que quede legible.
- Anota claramente la fecha de transacción, número de autorización e importe en el pagaré. No son válidos los vouchers elaborados a máquina de escribir.
- Pídele al cliente que firme el pagaré y compara las firmas del voucher con el de la tarjeta, de preferencia pedir identificación oficial para rectificar la firma.

*IMPORTANTE

Intercam negará el abono de vouchers ilegibles, incompletos o que presenten alteraciones, ya sea en la fecha de

transacción, número de autorización o importe o cualquier otro dato del mismo.

Sólo se debe utilizar la papelería proporcionada por Intercam, los vouchers se deben entregar en sucursal en un periodo no mayor a 3 días hábiles a partir de la fecha de la transacción, de acuerdo a tu contrato de afiliación.

3 ERRORES FRECUENTES QUE DEBES EVITAR

Evita los siguientes errores frecuentes en tu operación con cobranza con tarjetas bancarias

- Queda prohibido por contrato, fraccionar en varios cargos o pagarés el importe de una misma venta, el monto debe ser cargado a una sola tarjeta.
- Efectuar devoluciones parciales, lo correcto es reversar el total de la venta. En caso de correcciones debes realizar la devolución total y cargar por el importe correcto.
- No debes transferir la comisión al tarjetahabiente en el pago con tarjetas bancarias.
- No atender a Intercam la(s) copia(s) del voucher solicitado vía correo

I. ¿QUÉ TARJETAS ACEPTA MI TERMINAL INTERCAM?

electrónico dentro de los 3 días hábiles posteriores a la solicitud (ver contrato de afiliación). Recuerda que de no entregar importe, se hace un cargo a tu cuenta de cheques.

- Cargar más de lo que el tarjetahabiente te autorizó.
- Indicar números de autorización falsos, que no fueron solicitados al Centro de Autorizaciones vía telefónica.
- Utilizar papelería no proporcionada por Intercam.

4 COMPORTAMIENTOS SOSPECHOSOS DE TARJETAHABIENTES QUE SE DEBEN OBSERVAR ANTES DE REALIZAR UNA TRANSACCIÓN.

Existen algunos comportamientos frecuentes de defraudadores. Recomendamos mantenerte alerta y ser cuidadoso en el trámite de cobro, por medio de medidas que te apoyen al logro de una transacción libre de fraude:

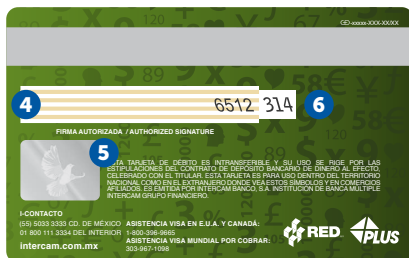
- Clientes que presenten tarjetas bancarias alteradas o maltratadas, las cuales carecen de las características de seguridad descritas en este manual.
- Compra de cantidades inusuales de artículos sin considerar el precio, color o talla

- Observa si traen consigo un número inusual de tarjetas con el fin de probar con cual logrará obtener autorización de la transacción.

- Son en exceso amistosos, nerviosos, agresivos o dicen tener prisa.
- En caso de mercancía pesada, ofrecen llevarla ellos mismos con la intención de no dejar dirección.
- Se inclinan por comprar productos que sean fáciles de revender como electrodomésticos, celulares, computadoras y línea blanca.

Recuerda que si se presenta alguna situación sospechosa, debes mantenerte alerta para validar todas las medidas de seguridad y, en caso necesario, hacer la llamada Código 10 de acuerdo al proceso correcto de aceptación de tarjetas bancarias. Todas las tarjetas de crédito y débito deben estar firmadas al momento de la compra.

II. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS VISA



- 1 Marca de Tarjeta Visa
- 2 En el número de cuenta, verificar que:
 - El número de la tarjeta comience con 4.
 - Los 4 dígitos impresos arriba o abajo de los 4 primeros dígitos del número de cuenta coincidan.
 - Esté en termografado y no en relieve.
- 3 El plástico esté vigente y que en caso de que aparezca el nombre, corresponda al sexo de la persona que lo presenta.
- 4 En el panel de firma tenga impreso en el fondo y a un ángulo de 45° la marca de la tarjeta.
 - La tarjeta esté firmada, si no lo está solicita al cliente que la firme y coteje la firma contra una identificación oficial

(IFE, Pasaporte, Cartilla)

- En el panel de firma no aparezca la palabra "VOID" o "NULA"
- 5 En el holograma de seguridad verificar que aparezca la imagen de una paloma tridimensional.
 - 6 Comprobar que el código de seguridad CVV esté presente y que conste de tres dígitos.

Nota: Las Tarjetas Débito Electron son EXCLUSIVAMENTE de USO ELECTRÓNICO, por lo que no se aceptan para venta telefónicas o internet.

Si no cumple con TODAS las características de seguridad NO REALICE LA TRANSACCIÓN.

II. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS VISA

INFORMACIÓN ADICIONAL DE SEGURIDAD CON EL NUEVO LOGOTIPO VISA

Es posible que existan tarjetas con alguno de los siguientes logos:



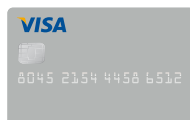
El nuevo logotipo Visa puede estar en las siguientes posiciones y puede o no llevar fondo en color blanco:



Esquina superior derecha



Esquina inferior derecha



Esquina superior izquierda



Banda Magnética arriba



Banda Magnética abajo



Holograma lado izquierdo de panel



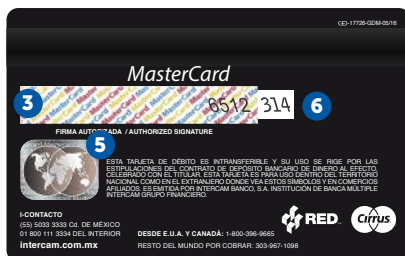
Holograma lado izquierdo de panel

Los nombres del producto como Visa Platinum, Visa Travelmoney y leyendas como "válida hasta" y "cliente desde", podrían estar impresos en la tarjeta.

El nombre del tarjetahabiente podría no aparecer en la tarjeta, por lo que es muy

importante revisar la firma del reverso contra alguna otra identificación del cliente. Se podrá encontrar impresa alguna leyenda como "Miembro del Club".

III. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS MASTERCARD



- 1 Marca de la Tarjeta MasterCard
- 2 En el número de cuenta, verificar que:
 - Comience con 5
 - Los 4 dígitos grabados arriba o abajo de los 4 primeros dígitos del número de cuenta sean los mismos.
- 3 En el panel de firma verifica que:
 - Tenga impreso en el fondo y a un ángulo de 45° la marca de la Tarjeta
 - Tenga impresos los 16 dígitos del número de cuenta seguidos de 3 dígitos verificadores, en algunos casos pueden aparecer únicamente los últimos 4 dígitos del número de cuenta seguido de dichos dígitos verificadores
 - Esté firmado.
 - No aparezca la palabra "VOID" o "NULA"

Nota: los últimos 3 dígitos en el panel de firma se conocen como dígitos de servicio.

- 4 Verifica que el plástico esté vigente y que el nombre en la tarjeta corresponda al sexo de la persona que la presenta.
- 5 En el holograma de seguridad verificar que aparezca la imagen de dos globos terráqueos unidos.
- 6 Comprobar que el código de seguridad esté presente y que conste de tres dígitos.

Si no cumple con TODAS las características de seguridad NO REALICE LA TRANSACCIÓN.

III. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SOSPECHA DE FRAUDE?



Solicita un **"CÓDIGO 10"** al centro de autorizaciones PROSA, indicando al autorizador que requieres verificar la tarjeta. Sigue las instrucciones del operador.

Teléfono del Centro de Autorizaciones:

Ciudad de México y Zona Metropolitana:
52681155

Interior de la República:
01 800 900 84 00

En caso de que la terminal punto de venta te envíe el mensaje de retener la tarjeta, intenta que el tarjetahabiente la entregue por medios pacíficos y **SÓLO SI NO CORRES RIESGOS**, posteriormente entrégala a tu Ejecutivo de Cuenta.

V. CIERRE, CONCILIACIÓN Y ABONO DE VENTAS CON TARJETAS BANCARIAS



- Debes realizar la totalización y cierre de tu TPV todos los días al finalizar tu día de operación.

- Si requieres hacer más de un cierre de corte para conciliar tus ventas por turnos, se recomienda que hagas totalizaciones por cada turno y sólo hacer un cierre al finalizar el último turno.

- Existen dos tipos de cierre:

A) Automático: la terminal genera un cierre a las 11:00 pm en automático aunque no hayas realizado un Cierre Manual, todas las ventas realizadas hasta esa hora se depositan al siguiente día hábil.

B) Cierre Manual: el comercio determina el horario de cierre, que debe acordarse previamente con el banco para que éste deposite las ventas al siguiente día hábil. Si no se hace cierre en esta opción, las ventas quedan acumuladas hasta que se cierre y, por lo tanto, son abonadas.

- Si manejas el cobro en dólares y pesos deberás hacer totalización y cierre por

cada moneda.

- Debes presentar las aclaraciones de conciliación de abonos incompletos en sucursal con tu Ejecutivo de Cuenta o vía Centro de Atención Telefónica al 01 800 111 3334 en un plazo no mayor a 3 días hábiles, siguientes a la fecha de transacción, después de este período, Intercam se reserva el derecho de aceptar o no la aclaración. Es por esto que se insiste en que la conciliación entre el total de ventas con tarjeta y su abono a cuenta debe ser diaria.

- Restaurantes y bares: se debe ajustar la propina de todas las ventas para que puedan ser abonadas. No olvides ajustar con \$0.00 si no hay propina.

- Renta de autos: Si deseas cancelar un renta in se sugiere realizar el renta out por \$1.00 para liberar los fondos de las tarjetas que fueron sujetas de cobro.

VI. CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES (PESOS Y DÓLARES)



CANCELACIÓN

En transacciones realizadas con la terminal punto de venta, las cancelaciones se podrán efectuar sólo durante el día de la venta; siempre y cuando no hayas realizado el cierre de tu terminal punto de venta, de lo contrario tendrás que elegir la función de devolución.

DEVOLUCIÓN

Si la transacción la realizaste por la terminal punto de venta y efectuaste cierre o es un día diferente al de la transacción, debes realizar la operación seleccionando la función de devolución con la moneda correspondiente

(pesos/dólares), debes tener a la mano la tarjeta o datos de la tarjeta así como el voucher de la venta. Sólo tienes hasta 18 días para procesar la devolución a partir de la fecha de transacción de venta.

NOTA: Toda cancelación o devolución debe realizarse a la misma tarjeta, no está permitido hacerlo a otra tarjeta o que realices la devolución por otros medios como son: pago en efectivo, cheques y mercancías; ya que en caso de aclaraciones o contracargos por devoluciones no procesadas, no se te podrá ayudar a aclararlo y se te cargará a tu cuenta de cheques. En caso de reincidir en estos procesos, tu afiliación será cancelada.

VII. VENTAS TELEFÓNICAS Y/O DIGITADAS



VENTAS TELEFÓNICAS

Se consideran “operativas de alto riesgo”, ya que se teclea la información en la terminal, generándose un número de autorización en automático, sin necesidad de contar con el plástico físicamente.

- Siempre debes contar con la autorización del titular de la tarjeta antes de efectuar el cargo
- Al momento de levantar el pedido por teléfono, solicita la siguiente información:
 - Nombre del tarjetahabiente
 - Domicilio y teléfono fijo y celular
 - Correo electrónico
 - Número de la tarjeta, marca (VISA o MasterCard)
 - Fecha de vencimiento
- Debes contar con la evidencia de entrega del bien y/o servicio como:
 - Acuse de recibo firmado por el titular o personas autorizadas a recibir

- Guía de entrega
- Cuestionario y carta de aceptación de servicios recibidos
- Nunca entregues los productos en lugares públicos
- En caso de que el tarjetahabiente no pueda recibir las mercancías, solicítale los datos de la persona autorizada a recibirlos y recaba firma y copia de identificación
- El contrato que firma el cliente deberá contener claramente las características del producto o servicio, así como políticas de cancelación y devolución del producto
- Al momento de entregar el bien y/o servicio se recomienda:
 - Identificar correctamente al cliente y que este sea el titular de la tarjeta. Coteja la información de la solicitud del pedido y/o servicio contra la identificación oficial, es recomendable quedarte

VII. VENTAS TELEFÓNICAS Y/O DIGITADAS

DATOS BÁSICOS DE LA ORDEN DE PEDIDO:

- Nombre del comercio y número de afiliación
- Domicilio de entrega
- Número de la tarjeta y banco emisor
- Importe
- Fecha de transacción
- Descripción o código de compra
- Domicilio de entrega
- Fecha de entrega
- Autorizados a recibir

DATOS BÁSICOS DEL ACUSE DE RECIBO:

- Mismos datos que la orden de pedido para cotejar datos de entrega
- Espacio para nombre y firma del titular o de la persona autorizada previamente para recibir el bien y/o servicio
- Espacio para planchar la tarjeta y así conservar los datos de relieve de la misma
- Carta donde el Cliente acepta o indica que los servicios recibidos son de su entera satisfacción

con copia de la misma.

o Anexa siempre un acuse de entrega del producto y/o servicio con leyenda del Cliente que diga que es de su entera satisfacción

o Se recomienda que el acuse tenga un espacio para planchar la tarjeta y conservar los datos en relieve que se encuentra al frente del plástico

• En cuanto a la atención de aclaraciones o contracargos, es necesario que conozcas como respaldar todas y cada una de las ventas:

o Establece e informa, previamente y por escrito, las políticas de entrega, cancelación y/o devolución a tu cliente, en caso de que tu comercio atienda clientes nacionales y del extranjero, es importante que estén en inglés y español

o Las peticiones de documentos en

ventas telefónicas y/o digitadas derivadas de una aclaración del tarjetahabiente, deben ser atendidas con el voucher (en el entendido de que este no lleva firma), la orden de pedido y el acuse de recibo firmado por el tarjetahabiente, que muestre con claridad todos los datos de la tarjeta, incluyendo el planchado de la misma. Recuerda realizar una carta o cuestionario firmado por el tarjetahabiente de los productos o servicios recibidos, en donde indique que son de su entera satisfacción

o Guarda todo el respaldo de tus ventas (orden de pedido, voucher, acuse de recibo y/o guía de entrega) en buen estado, toma en cuenta que es tu responsabilidad conservarlos por 10 años y no hacer mal uso de esa información.

VIII. OPERACIÓN DE HOTELES



En caso que en el hotel se realicen reservaciones o **"check in"** vía telefónica, además de verificar la información arriba mencionada, se debe solicitar al tarjetahabiente una carta o formato de reservación en donde se especifiquen los datos de la orden de pedido mencionada en el punto anterior firmado por el tarjetahabiente. Es importante que dentro de esta carta o formato, el cliente acepte el servicio y el cargo a la tarjeta, las condiciones y políticas de cancelación, así como el cargo a la tarjeta por **"No Show"**. Siempre debes solicitar copia de su identificación oficial.

En caso de que la información se haya recibido vía mail o correo electrónico, debes revisar que la firma no sea una imagen hecha a computadora.

Recuerda que las reservaciones que hacen los clientes por Booking, Expedia u otro sistema de reservaciones por internet que tengas contratado, deben

contar con la firma autógrafa del tarjetahabiente; de no ser así, no te servirán para ganar las aclaraciones o contracargos. De recibir estas reservaciones, tú debes ponerte en contacto con el tarjetahabiente para que firme tu carta o formato de reservación y realizar las validaciones correspondientes antes de realizar los cargos a las tarjetas.

Cuando el tarjetahabiente se presente en tu hotel, debes validar las medidas de seguridad, que la firma coincida con la tarjeta, así como lo reportado en tu carta o formato de reserva cuando se efectúa el cargo o el check in.

Debes asegurar que, al finalizar su hospedaje, el cliente firme una carta de satisfacción de servicios recibidos o contratados, ya que hay abuso de ciertos tarjetahabientes, donde meten aclaraciones o contracargos y la principal razón es que no recibieron los servicios contratados.

IX. VENTA FORZADA



La venta forzada no existe
en Intercam.

X. SERVICIO DE PAGOS RÁPIDOS QPS



El servicio de pagos rápidos o llamada QPS permite que las transacciones menores a 250 pesos realizadas con tarjetas bancarias sean autorizadas sin necesidad de contar con firma autógrafa del cliente en el pagaré. Los pagarés de este tipo de transacciones aparecerán con la leyenda: "autorizado sin firma".

Este servicio aplica exclusivamente a ciertos giros, como: restaurantes de comida rápida, cines, tiendas de conveniencia, etc.

Es importante que guardes el pagaré aunque no esté firmado, en caso de que se solicite alguna aclaración.

XI. SISTEMA DE CARGOS RECURRENTES



El sistema de cargos recurrentes es una herramienta diseñada para comercios que efectúan cobros masivos y recurrentes a las tarjetas bancarias (débito y crédito). Con esta herramienta sólo puedes cobrar en moneda nacional.

Para poder cobrar por esta herramienta siempre debes contar con un contrato, el cual deberá describir claramente el número de tarjeta en la que se aplicarán los cargos, la fecha de vencimiento, así como el periodo, monto de los mismos y las políticas de cancelación del servicio. Se recomienda planchar la tarjeta ya sea en el mismo contrato o bien en voucher para respaldar la venta.

Es necesario también validar la tarjeta e identificar plenamente al tarjetahabiente

en el momento de la firma del contrato o convenio anexando copia de identificación del tarjetahabiente.

Todos estos soportes también deben ser custodiados por el tiempo que implica tu contrato de afiliación.

En el caso de que el sistema de cargos recurrentes te mande mensaje de rechazo, sólo tendrás hasta tres oportunidades de obtener el cobro, de no lograrlo, debes localizar a tu cliente para cambiar el modo de cobro o firmar nuevo formato de cobro con tarjeta. De no seguir la recomendación y tratar de cobrar más de tres veces puedes ser penalizado y la penalización se cargará a tu cuenta.

XII. VENTAS POR INTERNET VPOS



Las ventas por Internet son aquellas que se generan en los sitios web de los clientes, las operaciones de venta de productos o servicios por este medio son considerados de alto riesgo, ya que no cuentas con tarjeta presente al momento que se efectúa la transacción, por tal motivo debes adoptar el proceso operativo de ventas telefónicas o digitadas con el fin de evitar futuras aclaraciones o contracargos.

Además de seguir el proceso operativo de ventas telefónicas, se recomienda que

se cree un programa de postventa, con el fin de que se pueda verificar si el servicio o producto vendido fue del agrado del cliente, de esta forma se podrán evitar cargos por solicitudes de devolución porque la solicitud es defectuosa o porque no es lo que el cliente necesitaba. Este tipo de medios de cobro con tarjeta no son otorgados a todos los giros, puedes consultar los requisitos en www.intercam.com.mx/empresas/multipagos TPV.

XIII. MENSAJES DE LA TERMINAL Y OTROS MEDIOS DE COBRO CON TARJETA

MENSAJE	SIGNIFICADO	ACCIÓN A SEGUIR
Declinada	Autorización no aprobada	Solicitar otro medio de pago
Llame al banco emisor	Emisor requiere verificar ciertos datos antes de autorizar la transacción	Llame al centro de autorizaciones voz
Llame a carnet	Error de host	Llame al centro de autorizaciones voz
Llame para autorizar	Se requiere autorización telefónica	Llame al centro de autorizaciones voz
PIN incorrecto	No se digitó correctamente	Pedir al cliente verificar su NIP
Retenga tarjeta	Tarjeta boletinada	No concretar la venta y retener la tarjeta, sólo si no se corre algún riesgo
Tarjeta inválida	Tarjeta no autorizada, solicitar otro medio de pago	Solicitar otro medio de pago
Tarjeta vencida	No se autoriza por extemporánea	Solicitar otro medio de pago
Transacción inválida	No se autoriza transacción	Solicitar otro medio de pago

¿QUÉ MENSAJES MANDA LA TERMINAL ELECTRÓNICA Y QUÉ DEBO HACER?

Cuando debas llamar al Centro de Atención a Clientes, debes tener a la mano tu número de afiliación y el mensaje que envió la terminal punto de venta para que se pueda atender inmediatamente.

NOTA: Si sufriste el robo o pérdida de tu terminal punto de venta, debes levantar acta al Ministerio Público de tu localidad y comunicarlo inmediatamente a tu Ejecutivo para darla de baja y evitar fraudes. El equipo es tu responsabilidad, por lo que si decides desafiliarte, debe reportarlo a tu ejecutivo para tramitar la desactivación y retirar el equipo.

XIV. ACLARACIONES, CONTRACARGOS Y PREVENCIÓN DE FRAUDES



Las aclaraciones se originan si los tarjetahabientes no reconocen el cargo que aparece en su estado de cuenta y, en algunos casos, puede originarse a causa de errores operativos en el negocio. Pueden tenerse dos tipos de aclaraciones:

1.-Peticiones de voucher: en este tipo de aclaración, el banco emisor del tarjetahabiente solicita sólo la copia del voucher para revisar que realmente su tarjetahabiente autorizó dicho cargo. Es importante que de cualquier forma se entreguen contratos, facturas, hojas de remisión firmadas por tu cliente, acuses de recibo, guías o documentación soporte como lo estipula este Manual.

2.-Contracargos: en estas aclaraciones se tiene el cargo de la venta porque el tarjetahabiente no está de acuerdo con lo sucedido con el comercio, por lo que es necesario tener información adicional para demostrar que el tarjetahabiente

realmente consume los productos o servicios ofrecidos por el comercio. Es necesario que cuentes con la documentación estipulada en este manual y lo que se indica en tu contrato de afiliación a comercios.

Recuerda que Intercam Banco te pedirá vía correo electrónico la solicitud soporte de las ventas que estén en este proceso de aclaración o contracargo y tienes un plazo no mayor a 3 días hábiles para entregarlo. Conserva los vouchers legibles y en buen estado durante 10 años para respaldar tus ventas y atender cualquier aclaración o contracargo.

Las aclaraciones y contracargos pueden convertirse en un cargo a tu cuenta de cheques si no son atendidas en tiempo y forma. Para evitar cargos, es necesario cumplir con todos los puntos estipulados en este Manual y el contrato de afiliación a comercio.

XV. MONITOREO TRANSACCIONAL



Apoyar al área de Prevención de Fraudes, que podrá solicitar soporte de las transacciones, por lo que deberás entregar la información solicitada el día que lo indiquen y, de considerar necesario, retendrá el importe de las ventas hasta obtener ésta.

Las solicitudes del personal de Prevención de Fraudes deberá venir con copia al siguiente

correo, de esta manera te aseguras que el personal que lo está solicitando pertenece a esta área.

upf@intercam.com.mx

Cualquier duda, solicitud de servicio a tu Terminal Punto de Venta o solicitud de papelería puedes marcarnos a:

Centro de Atención al Cliente
Tel: 01 800 111 33 34

CONTACTO

Centro de Atención al Cliente

Tel: 01 800 111 33 34

www.intercam.com.mx