



Manual de aceptación de Tarjetas y prevención de Fraudes



INTERCAM[®]
Banco

Divisas • Banco • Casa de Bolsa • Fondos • Seguros y Fianzas • Fiduciario

¿Qué tarjetas acepta mi terminal Intercam?

Todas las Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito de las marcas Visa y MasterCard.



Características de seguridad en Tarjeta de Crédito



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.

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

Características de seguridad en Tarjeta de Débito



1 Marca de la 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 termograbado 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"

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

Proceso correcto para la aceptación de Tarjetas Bancarias

1. Acepta la tarjeta únicamente si cumple con todas las características de seguridad que menciona este manual.
2. Solicita autorización a través de la Terminal Punto de Venta. Si no cuentas con Terminal Punto de Venta o ésta tuviera algún desperfecto solicita autorización vía voz para realizar una operación manual con la máquina transcriptor (en este manual encontrarás el procedimiento correcto para operaciones manuales)
3. Si la terminal te envía el mensaje de llamar al emisor pídele a tu cliente otro medio de pago o si cuentas con máquina transcriptor solicita autorización vía voz.
4. Mantén en tu poder la tarjeta hasta finalizar la operación.
5. Compara los datos impresos en el voucher o pagaré contra los de la Tarjeta:
 - Nombre del tarjetahabiente y últimos 4 números de la Tarjeta
 - Marca (Visa o MasterCard)
 - Banco que emite el plástico
 - Tipo de tarjeta (Crédito, Débito)
 - Vigencia
6. Verifica la firma del voucher con la que aparece en la tarjeta (para compararla solicita una identificación oficial preferentemente).
7. Conserva legible y en buen estado los vouchers y cualquier documento soporte de la transacción durante 5 años, para respaldar la venta y atender cualquier aclaración posterior.

Comportamientos sospechosos del cliente

Existen algunos comportamientos frecuentes de defraudadores, para los que te recomendamos mantenerte alerta y ser cuidadoso en el trámite, siguiendo todas las 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.
- Compran 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, descrito a continuación.

¿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.

Teléfonos del centro de autorizaciones:

D.F. y Zona Metropolitana:	5268 1155
Monterrey:	83 1990 90
Guadalajara:	3669 1212
Interior de la República:	01 800 900 84 00 645

Transacciones manuales

(Aplica sólo en hoteles)

Este tipo de transacciones se permiten únicamente cuando la terminal electrónica no funciona, por seguridad del comercio. Para elaborar este tipo de transacciones, se requiere de máquina transcriptoras para “planchar” los datos de la tarjeta en un voucher y solicitar autorización vía voz, además de seguir las recomendaciones:

1. Valida en la tarjeta todas las medidas de seguridad.
2. Solicita autorización vía voz al Centro de Autorizaciones PROSA y “plancha” la tarjeta en el voucher procurando que éste quede lo más legible posible.
3. Anota claramente la fecha de transacción, número de autorización e importe en el pagaré. No son válidos los vouchers elaborados con máquina de escribir.
4. Pide al cliente que firme el pagaré y compara las firmas del voucher y de la tarjeta. De preferencia, solicita una identificación oficial para rectificar la firma.
5. En devoluciones, utiliza la papelería que indique “Nota de devolución”.

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 deberá utilizar la papelería proporcionada por Intercam.
- Los vouchers se depositan en la 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.

Cierre, conciliación y abono de ventas con tarjetas bancarias.

- El afiliado deberá realizar diariamente la totalización y cierre de terminal, considerando que si efectúa el corte antes de las 10:30pm sus ventas serán abonadas al día hábil siguiente y que si por el contrario, el corte lo efectúa después de las 10:30pm se abonará hasta el tercer día hábil.
- El afiliado deberá presentar sus aclaraciones de conciliación de abonos en sucursal con su ejecutivo de cuenta, en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la fecha de transacción, también podrá presentar la aclaración llamando al centro de atención a negocios. Después de este periodo, Intercam se reserva el derecho de aceptar o no la aclaración. Es por esto que se insiste en que la conciliación

liación entre el total de ventas con tarjeta y su abono 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.

NOTA: SI TIENES DUDAS UTILIZA LA GUÍA RÁPIDA QUE TE ENTREGÓ EL INSTALADOR DE TU TERMINAL O LLÁMANOS A LA LÍNEA DE **NETPAY 01 800 638 7290**

¿Qué es una aclaración?

Una aclaración se origina si el tarjetahabiente no reconoce el cargo que aparece en su estado de cuenta y que en algunos casos puede originarse a causa de errores operativos del negocio. Las aclaraciones pueden convertirse en un cargo a la Cuenta de Cheques del comercio, si no son atendidas en tiempo y forma. Para evitar cargos, es necesario cumplir con todos los puntos estipulados en este manual y en el Contrato de Afiliación.

Ventas telefónicas o Internet

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 físicamente con el plástico.

- Deberás contar con la autorización del cliente titular de la tarjeta antes de efectuar el cargo.
- Al momento de levantar el pedido por teléfono, solicite la siguiente información:
 1. Nombre del Tarjetahabiente
 2. Domicilio y teléfono
 3. Número de la Tarjeta, marca (Visa o MasterCard)
 4. Fecha de vencimiento
- Deberás contar con la evidencia de entrega del bien y/o servicio como: acuse de recibo o guía de entrega.
- Nunca entregues tus productos en lugares públicos.
- En caso de que el tarjetahabiente no pueda recibir la mercancía solicítale los datos de la persona a la que autoriza recibirla.
- No entregues tu producto a menores de edad.
- El contrato de venta deberá contener claramente las características del producto o servicio así como las políticas de cancelación y devolución del servicio o producto.

IMPORTANTE:

Es importante que valides la información que te proporcione el cliente, si te menciona que la tarjeta es Visa, verifica que el número de cuenta comience con el número 4 y si es MasterCard, que comience con 5, también puedes solicitar al cliente que te indique cuáles son los 4 dígitos que aparecen grabados arriba o abajo de los cuatro primeros dígitos del número de cuenta, con el fin de verificar que sean los mismos.

Sistema de Cargos Automáticos

- Es una herramienta diseñada para comercios que efectúan cobros masivos y recurrentes a Tarjetas de Crédito.
- 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 período y 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 un voucher para respaldar la venta.

Venta forzada

(Aplica sólo en hoteles)

- Esta opción funciona mediante un password de seguridad y el negocio requiere pagar previamente una CUOTA POR OPERATIVA DE ALTO RIESGO.
- Se llama Venta Forzada al hecho de elaborar una transacción manual cuando la terminal por alguna causa no está disponible, para posteriormente, al restablecer el equipo, el negocio, al teclear el número de la tarjeta, fecha de vencimiento, importe y número de autorización por la terminal envíe la transacción para su abono.
- El voucher electrónico se deberá conservar con el pagaré planchado que el cliente firmó previamente, para respaldar la venta ante cualquier aclaración.

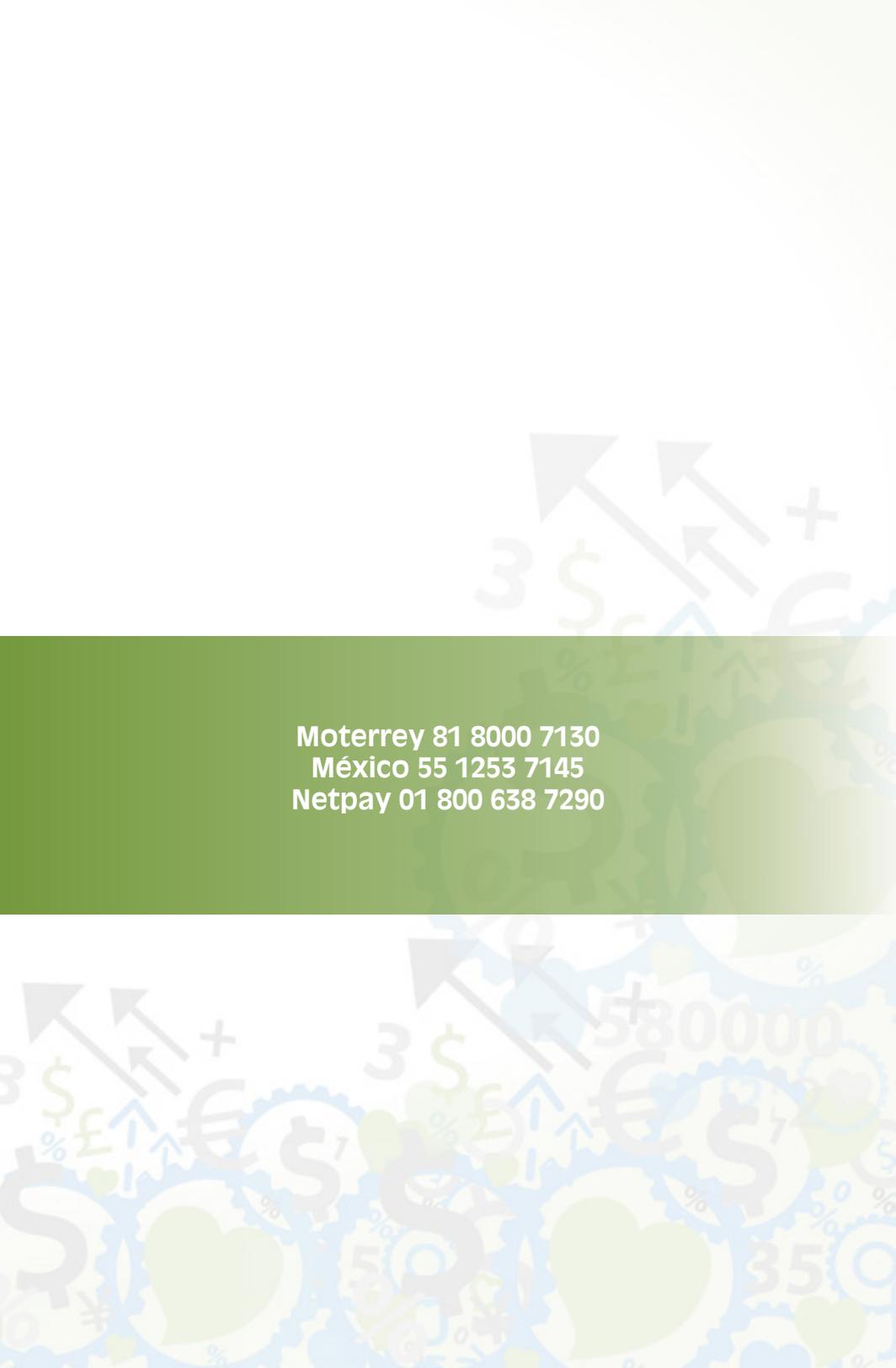
NOTA: Consulta y sigue el procedimiento obligatorio que se menciona en tu contrato de afiliación a comercios

Mensajes de la terminal

¿Qué mensajes envía mi terminal electrónica y qué debo hacer?

Cuando debas llamar al Centro de Atención a Negocios, ten a la mano tu número de afiliación y el mensaje que envió la terminal para atenderte inmediatamente.

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

The background of the entire page is a collage of financial and business-related icons. It includes various currency symbols such as the dollar sign (\$), Euro symbol (€), and Pound symbol (£), along with percentage signs (%), plus signs (+), and arrows pointing in different directions. Interspersed among these symbols are several interlocking gears in shades of green and blue. The overall aesthetic is clean and professional, with a light green-to-white gradient background.

Moterrey 81 8000 7130
México 55 1253 7145
Netpay 01 800 638 7290