



Carta Medidas de Seguridad, Ventas Manuales, Telefónicas o Ventas por Internet.

Estimado Comercio.

InterCam Banco, preocupados por la seguridad de tu negocio y con el objetivo de que cuentes con la información precisa para dar respuesta a los tarjetahabientes que se inconformaron de una venta telefónica, te damos las siguientes recomendaciones para que sean implementadas en tu comercio:

- a) Siempre deberás contar con la autorización de tu cliente para efectuar el cargo a su tarjeta.
- b) Identifícalo correctamente cotejando la información de la solicitud contra una identificación oficial; no estás autorizado a conservar copia de este documento ni la tarjeta bancaria.
- c) Al momento de levantar el pedido por teléfono, solicita:
 - a. Nombre.
 - b. Dirección (donde recibe su estado de cuenta y donde debe entregarse el producto).
 - c. Teléfono del tarjetahabiente.
 - d. Número de tarjeta.
 - e. Marca (Visa o Mastercard).
 - f. Banco emisor del Plástico.
 - g. Fecha de vencimiento.
 - h. Código de seguridad (CVV2, 3 dígitos que se encuentran en la parte posterior del plástico).
 - i. Antes de enviar el pedido sugerimos se realicen llamadas de validación de la información proporcionada.

Valida sin excepción las medidas de seguridad de las marcas al momento de levantar el pedido y a la entrega del mismo. Sugerimos la creación de un script especial de acuerdo con los reglamentos vigentes de Visa y Mastercard (anexa siempre una orden de pedido y acuse de recibo del producto). Obtén firma del tarjetahabiente a la entrega, comparando que los datos coincidan con lo declarado por el cliente cuando levantó el pedido y validando que la firma de recibido sea la misma a la de la tarjeta. Designa espacio en el formato para “planchar” todos los relieves que se encuentren en el frente de la tarjeta.

A continuación te decimos los requisitos que deben obtener los formatos antes mencionados:

DATOS BÁSICOS DE LA ORDEN DE PEDIDO.

- a) Número de la tarjeta.
- b) Fecha de transacción.
- c) Nombre del comercio.
- d) Importe.
- e) Descripción o código de compra.
- f) Domicilio de entrega.
- g) Número de afiliación.
- h) Nombre del tarjetahabiente.
- i) Autorizados a recibir.

DATOS BÁSICOS DEL ACUSE DE RECIBO

- a) Descripción o código de compra.
- b) Domicilio de entrega.
- c) Firma de quién recibe.
- d) Nombre de quien recibe.
- e) Fecha de entrega.

Las peticiones de documentos por aclaraciones de los tarjetahabientes en ventas telefónicas deben ser atendidas con lo siguiente:

- a) Voucher.
- b) Orden de pedido.
- c) Acuse de recibo que muestre con claridad todos los datos del planchado de la tarjeta.

Guarda todo el respaldo de tus ventas (voucher con la respectiva leyenda “Venta Telefónica o Venta Manual y Venta por Internet”, Orden de pedido, Acuse de recibo y/o Guía de entrega), en buen estado, tomando en cuenta que es tu responsabilidad conservarlos por 5 años y de no hacer mal uso de esa información. No entregues tu producto a menores de edad ni en lugares públicos como: centros comerciales, parques, etc. Hazlo únicamente en domicilio particular o de oficina que previamente hayas validado que trabaje en ese lugar. Establece e informa previamente y por escrito, las políticas de entrega cancelación y/o devolución a tu cliente.

Las ventas telefónicas se consideran “operativas de alto riesgo”, ya que se teclea la información de la Terminal, generándose un número de autorización en automático sin necesidad de contar físicamente con el plástico. Por esta razón, se requiere el pago de cuota especial por tipo de operativa, misma que será cargada a la cuenta del comercio de forma mensual. Cuando su negocio no pague esta cuota en un lapso de dos meses consecutivos le será eliminada la applicativa para recibir ventas telefónicas o manuales.

Si tienes dudas comunícate a nuestros teléfonos de atención a comercios.

Firma del Cliente

Firma del Ejecutivo de Relación

Nombre y Firma

Nombre y Firma

Fecha
