

GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS

Versión digital

Esta guía tiene el fin de ayudarte a prevenir riesgos al aceptar pagos con tarjetas en tu negocio. Por favor, utilízala y compártela con tu equipo de trabajo.



Pasos básicos para aceptación de tarjetas

1. Verifica las características de seguridad de la tarjeta (ver esquema). Asegúrate de que la tarjeta no haya sido alterada y que el panel de firma no presente tachaduras, enmendaduras, borrones o señales de firmas sobrepuestas.
2. Si tu terminal es en dólares, no recibas pagos con tarjetas emitidas por bancos mexicanos.
3. Identifica al tarjetahabiente. Solicita una identificación oficial para corroborar sus datos: las tarjetas son personales e intransferibles.
4. Evita realizar ventas de prueba para confirmar los fondos en la tarjeta.
5. **La tarjeta siempre debe ser leída por medio del chip, insértala en el lector.** Si no puede ser de esta manera, sigue las instrucciones de la terminal. Si continúa siendo rechazada, solicita otra tarjeta. En caso de que la terminal imprima un ticket con una leyenda de "Error" o "Rechazo", solicita otra tarjeta. Esta venta no es válida.
6. Mantén la tarjeta en tu poder durante el proceso hasta que la transacción concluya.
7. Al realizar cualquier operación, lee y sigue los mensajes que despliega la terminal punto de venta.
8. Verifica la coincidencia de los datos de la tarjeta con los que aparecen en el ticket:
 - Últimos 4 dígitos del número de la tarjeta
 - Nombre del tarjetahabiente
 - Nombre de la institución que emite la tarjeta
9. Entrega la mercancía o proporciona el servicio hasta que el cliente firme electrónicamente o autógrafamente el ticket.
10. El ticket sólo es válido con la firma:
 - Autógrafo: es la firma física en el ticket, debe ser igual a la que está en su identificación y en la tarjeta
 - Electrónica: la terminal punto de venta solicita que el tarjetahabiente digite su NIP y en el ticket aparece la leyenda "Autorizado con Firma Electrónica"
11. Conserva los tickets firmados por el cliente: son los comprobantes de la transacción y podrías necesitarlos en caso de cualquier aclaración.

Señales de riesgo

Toma precauciones con aquellas personas en las que observes estos comportamientos:

- Compran gran cantidad de mercancía sin importar el detalle, estilo, color o precio.
- No hacen preguntas cuando realizan compras de importes altos.
- Intentan distraer o apurar al personal durante la venta y se notan nerviosos.
- Hacen compras grandes cuando el negocio está abriendo o cerrando.
- No aceptan que les envíes los artículos que compraron a su domicilio, aunque sean de gran tamaño o el flete sea gratis.
- No saben si su tarjeta tiene fondos suficientes.
- Portan múltiples tarjetas, incluso sin guardarlas en su cartera.
- Realizan compras consecutivas en un periodo de tiempo muy corto.

Si detectas alguna anomalía, informa inmediatamente a la institución que emitió la tarjeta.

Esquema de tarjetas

Tarjeta Visa®

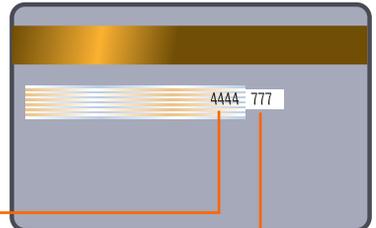


Holograma que puede estar al frente o reverso

Los últimos 4 números de la tarjeta pueden aparecer en el panel de firma

Siempre inician con el número 4

Los cuatro primeros números pueden repetirse arriba o abajo y deben ser idénticos



Código de seguridad

Tarjeta MasterCard®

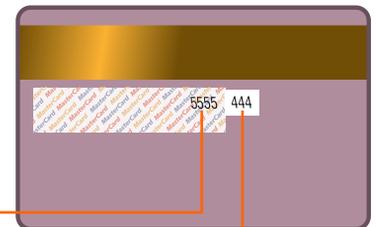


Holograma que puede estar al frente o reverso

Los últimos 4 números de la tarjeta pueden aparecer en el panel de firma

En la mayoría de los casos inician con el número 5 ó 2

Los cuatro primeros números deben repetirse siempre abajo y ser iguales



Código de seguridad

Tarjeta Carnet®

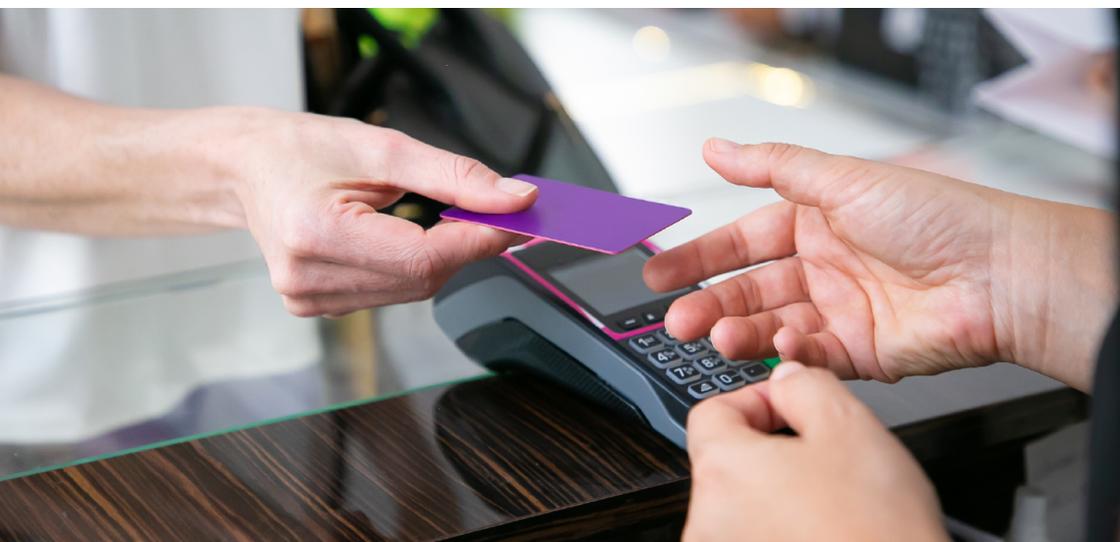


Recomendaciones generales

Ventas y cierre diario

Sabemos que vender y generar ganancias es lo más importante para tu comercio, por ello toma en cuenta los siguientes consejos:

- Toda venta deberá tener un número de autorización.
- No dividas la venta en varias transacciones.
- Si la transacción es declinada, no disminuyas importes.
- Toda devolución deberá ser a la misma tarjeta con la que se realizó la venta original y únicamente por el mismo importe o menor. No hagas devoluciones en efectivo.
- Si realizas tu cierre de lote hoy, mañana recibirás el dinero de tus ventas. Cuando lo haces antes de las 20:30 hrs, podrás revisar el depósito a tu cuenta al día hábil siguiente después de las 13:00 hrs.
- Diariamente lleva acabo el cierre de lote. Esta es una operación muy importante y que no debes olvidar. Si no lo haces, tus ventas podrían perderse ya que tienen una vigencia.
- Aunque algunas terminales punto de venta están programadas para hacer el cierre de lote automáticamente, debes confirmar que se haya realizado exitosamente cada día.



Terminal punto de venta

- La terminal es sólo para uso de tu comercio, no la prestes ni realices ventas de otros comercios. Tampoco la extraigas de tu establecimiento.
- Si se presenta alguna persona a realizar cualquier labor, antes de que manipulen el equipo, llama a nuestra área de Servicio a Comercios First Data para confirmar el motivo de la visita.
- No proporciones información alguna sobre el equipo o transacciones a ninguna persona ajena a tu comercio.
- En caso de robo o extravío, repórtalo inmediatamente a nuestra área de Servicio a Comercios First Data.

Cuidado de la información de tarjetahabientes

- Recuerda que no debes conservar información sensible de las tarjetas ni de tus clientes, por ejemplo, números de cuenta o domicilio.
- Las ventas con tarjeta no presente son transacciones de alto riesgo, por lo que debes contar con una autorización de nuestra área de Crédito y los soportes que acrediten estas ventas.

Resguardo de comprobantes

En caso de aclaración o disputa, First Data podrá solicitarte algún ticket. Por ello, es muy importante que sigas estas recomendaciones:

- El papel de los rollos y tickets es térmico: fotocópielos y guárdalos en un lugar fresco, seco y lejos de cualquier fuente de luz.
- Conserva todos los tickets, ya que son los comprobantes de todas las transacciones que haces en tu terminal.
- Si te solicitan algún ticket para el trámite de una aclaración, mándalo inmediatamente y confirma su envío a los teléfonos de Servicio a Comercios First Data. Recuerda que si no lo entregas en tiempo y legible, el importe se cargará a tu cuenta de cheques.
- En este caso, te contactaremos a través de los correos:
 - aclaraciones@firstdata.com
 - riesgos@firstdata.com



Si requieres asistencia o si tienes alguna duda, comunícate las 24 horas, los 365 días del año a First Data al teléfono 55 1102 0660 en la Ciudad de México o desde cualquier lugar del país, o bien escríbenos a: servicioacomercios@firstdata.com

fiserv.

Los productos y servicios son responsabilidad de First Data Merchant Services México, S. de R.L. de C.V.

Recuerda que el incumplimiento de las reglas y procedimientos que se establecen en esta guía y en el Contrato de Afiliación First Data puede derivar en una retención de fondos o hasta la terminación definitiva del servicio.