

Recomendaciones de uso TPV para comercios

Generales

- Restringe el acceso de las TPV solo a personal de confianza
- No prestes la TPV a otro comercio para realizar alguna venta
- No ocupes la TPV en operativas o actividades NO contratadas con Banca Mifel
- Si recibes la visita de alguno de nuestros técnicos, asegúrate que se identifique y en caso de que tengas duda con el reporte puedes comunicarte al centro de contacto
- No proporciones información sobre el volumen de tus ventas y transacciones
- Resguarda los dispositivos que no utilices o pide el retiro en nuestro centro de contacto
- Recuerda actualizar tus contactos telefónicos o correo electrónico para que te notifiquen de las peticiones de documentación o de contracargos
- Recuerda que al recibir una solicitud de documentos por contracargo para tarjeta presente debes de contar con los voucher firmados y con tarjeta no presente debes contar con la información necesaria para comprobar la aceptación de venta (contrato, políticas de cancelación y/o devolución, etc.)
- Recuerda que, si un contracargo no es favorable para tu establecimiento, el Banco estará realizando un cargo a tu cuenta bancaria
- Atiende en tiempo las solicitudes de documentación que llegues a recibir por parte de la Institución, recuerda que cuentas con tres días hábiles a partir de que recibes la misma
- Si no es posible realizar la cancelación de la compra en el dispositivo de venta, indícale al tarjetahabiente se acerque a su Banco para levantar la aclaración, no entregues dinero en efectivo al cliente
- Se recomienda utilicen la operativa de check in – check out para los giros de hotel y hospitales. Si existe tarjeta presente y se firma el pagaré con un monto estimado del total del servicio a brindar (check in), para los cargos incrementales que el cliente realice, deben ser totalizados en el check out

Cuando realices la venta con tarjeta presente observa si el tarjetahabiente:

- Tiene algún comportamiento inusual ya que puede ser una señal de alerta (nervioso o tiene prisa)
- Realiza varias compras por cantidades inusuales o en periodos cortos
- Solicita que la compra se fraccione en varias transacciones y/o con varias tarjetas
- Está muy atento al mensaje de respuesta de la TPV
- Al rechazarse la operación, insiste en intentar con otras tarjetas
- Asegúrate que todos tus pagares lleven firma autógrafa o digital