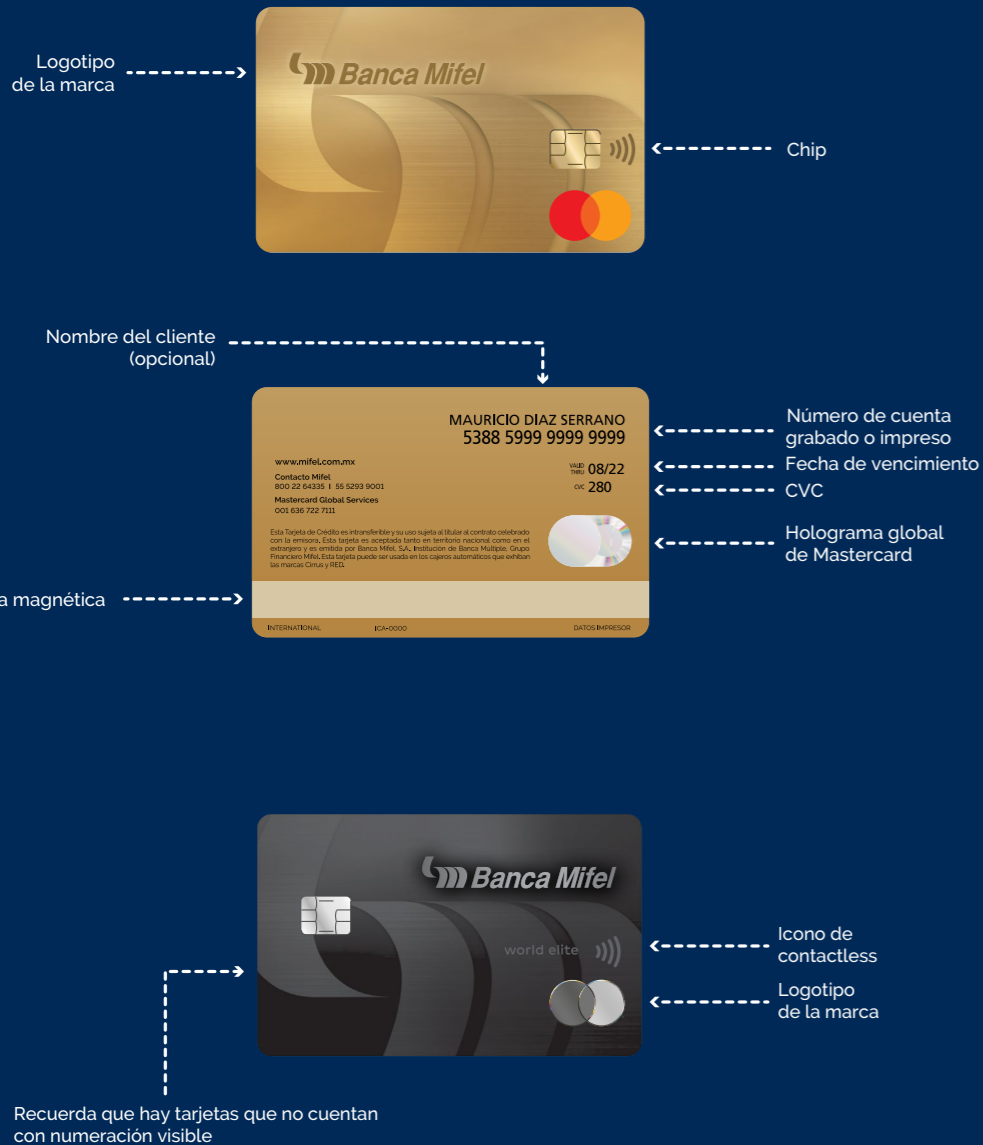


MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA TARJETAS MASTERCARD:



RECOMENDACIONES PREVENTIVAS:

- Revisa que la tarjeta se encuentre **en buen estado**
- No intentes obtener autorizaciones **por montos menores sobre la tarjeta que ha sido rechazada**, no fracciones la venta
- Si en tu Terminal recibes la respuesta "**Llamar al emisor**", **comunicate al banco para solicitar la autorización**
- Vigila que tus empleados (cajeros o personas que tengan acceso a la Terminal) **no guarden información**
- **No perforar ni escribir** sobre los datos del pagaré
- Esperar a que la terminal envíe **mensaje de aprobado** antes de retirar la tarjeta
- Al momento en que la Terminal Punto de Venta esté emitiendo el pagaré, **no jalar el papel**, esperar a que termine el proceso
- Utilizar rollos con el **logotipo de Banca Mifel**
- **Conservar el pagaré original** sin modificar los datos impresos

 **Mifel** / Comercio

CONÓCENOS. /    / mifel.com.mx /  55.5293.9000 / 800.226.4335

 **Mifel**



**MEJORES PRÁCTICAS
EN TERMINALES
PUNTO DE VENTA.**

OBJETIVO:

El objetivo de este manual es dar a conocer recomendaciones para el proceso de venta a través de una Terminal Punto de Venta.

RECOMENDACIONES DE PROCESO DE VENTA:

- **Acepta las tarjetas de crédito y débito** (Visa y/o Mastercard) siempre y cuando cumplan todas las características de seguridad
- Revisa que el panel de firmas **no presente tachaduras, señales de borrado o encimado de otras firmas**
- Verifica que la tarjeta de crédito y/o débito **cuenta con chip**. Si es así, inserta la tarjeta en la **Terminal Punto de Venta**
- Mantén en tu poder la tarjeta del cliente **hasta que se realice la operación venta**
- Verifica la **fecha de vigencia** de la tarjeta
- **Compara los datos** que aparecen en el pagaré como son:
 - ✓ **Nombre del tarjetahabiente**
 - ✓ **Banco que emite el plástico**
 - ✓ **Si la tarjeta es de crédito o débito**
 - ✓ **Firma (si aplica)**
- **Solicita una identificación** para comparar la firma con la del pagaré y la tarjeta de pago, no aceptes tarjetas que no vengan firmadas
- **Conserva el pagaré legible y en buen estado** durante un periodo de 5 años para respaldar la venta y así poder atender cualquier aclaración
- Conservar los pagarés planchados por un **plazo mínimo de 2 años para el respaldo de alguna posible aclaración**
- Confirmar que el monto de la transacción **corresponda a la venta efectuada**

RECOMENDACIONES IMPORTANTES:

- **No aceptes instrucciones de personas** que llamen directamente a tu comercio para realizar transacciones o pruebas en la **Terminal Punto de Venta**
- Si es necesario realizar pruebas en tu **Terminal Punto de Venta**, **por ningún motivo excedas la cantidad de \$10.00**
- **Si sospechas de alguna llamada telefónica**, visita o solicitud de información referente a tu **Terminal Punto de Venta**, **no dudes en llamar a Contacto Mifel**
- Si realizas alguna devolución, **esta deberá efectuarse al mismo número de tarjeta** en la cual se hizo el cargo

COMPORTAMIENTO INUSUAL DEL CLIENTE:

- **Verifica e identifica a clientes** que presenten tarjetas bancarias **maltratadas o alteradas**, las cuales no cuenten con las medidas de seguridad descritas en el manual
- Verifica si el cliente cuenta **con un número inusual de tarjetas** con el objetivo de probar cual de las tarjetas es con la que se realiza la venta
- Observa **comportamientos inusuales** al momento de realizar la venta (clientes nerviosos o apurados)
- En el caso de que el cliente requiera comprar mercancía pesada o grande y no desee que se le haga llegar a su domicilio, **poner especial atención en las medidas de seguridad**
- Atiende con precaución a clientes **que se nieguen a proporcionar identificación**
- Si el cliente se presenta **en diferentes horarios y paga con diferentes tarjetas**

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN TARJETAS VISA:



*Solo aplica para tarjetas que no tengan datos (número de cuenta y CVV).

REVISIÓN DE PAGARÉS:

