

Kit de seguridad y buenas prácticas Comercios afiliados Ficohsa

Este manual está diseñado para ayudarte con buenas prácticas y consejos de seguridad para utilizar de manera efectiva en tu terminal de punto de venta (POS).

Proceso de aceptación:

Al efectuar ventas a través de su terminal POS como Comercio Afiliado debe asegurarse de:

- **Verificar la integridad de la tarjeta previo a realizar la transacción como ser:**



- Marca de la tarjeta
- Vigencia de la tarjeta
- La tarjeta no debe tener señales de alteración, mutilación

La tarjeta deberá contar los dispositivos de seguridad:



el panel de firma y los primeros cuatro dígitos pre impresos

- **Identificar al portador de la misma:**

Solicitar al tarjetahabiente mostrar su tarjeta de identificación para así verificar que el nombre impreso en la tarjeta y en el voucher concuerde con el de dicho tarjetahabiente.

Los documentos aceptables a efectos de identificar al tarjetahabiente son:



- su tarjeta de identidad
- su pasaporte
- su carné de residente.

- **Obtener autorización:**

El comercio debe confirmar la autorización de la transacción antes de entregar el producto o servicio.

- **Comprobante de la transacción:**

El comercio debe contar con un comprobante de venta para respaldar cada transacción realizada y adicionalmente contar con la copia del voucher de compra ya sea físico o electrónico.

Cuidado y uso adecuado de la terminal POS:

Para Banco Ficohsa es de suma importancia realizar el mantenimiento regular y actualizar las terminales POS para asegurar su correcto funcionamiento y prevenir problemas.

A continuación, se detallan aspectos de importancia que debe tener en cuenta:

- Solo el personal debidamente identificado y autorizado como banco Ficohsa y/o Consisa puede realizar el mantenimiento del POS. Para cualquier duda o consulta comunicarse con su Ejecutivo de Comercios Afiliados o al correo: servicios_pos@ficohsa.com
- Únicamente se puede cargar los POS con los cargadores entregados por Banco Ficohsa
- Colocar el POS en un área donde no este expuesta a daños, por ejemplo, derrame de líquidos entre otros.
- Validar la carga de su terminal para asegurar la disponibilidad de los servicios.
- Contar con la disponibilidad de conexión o datos para el buen funcionamiento de su POS.
- Recordar hacer uso de la papelería provista por Banco Ficohsa, para uso exclusivo de terminales Ficohsa.

Educación preventiva contra el fraude:

En Banco Ficohsa trabajamos para brindarte las mejores prácticas en cuanto a la seguridad, nos interesa mantenerte debidamente informado y capacitado, es por ello que te compartimos algunas recomendaciones a poner en práctica en tu negocio:

Verificación de Identidad:

- Solicitar al cliente que presente una identificación legal.

Revisar la Tarjeta:

- Verificar que la tarjeta esté en buen estado (sin signos de daño o alteración).
- Comprobar que el nombre en la tarjeta coincida con la identificación, valida también con el nombre que sale en el voucher impreso.

Transacciones Contactless:

- Si el cliente utiliza una tarjeta contactless, asegurar que esté a una distancia adecuada del lector (no más de unos pocos centímetros) y que no haya interferencias.
- Recordar que las tarjetas **Contactless** les pueden ser utilizadas con tarjeta física o por medio de dispositivos inteligente (wallets, relojes, tablets), mismos que proveen la misma seguridad que la tarjeta física.

Revisar el Historial de Transacciones:

- Familiarízate con patrones de compra de tus clientes habituales y observa cualquier transacción inusual.

Desconfía de Ofertas Demasiado Buenas:

- Si un cliente intenta realizar una compra sospechosamente alta o fuera de lo común, no dudes en pedir más información.

Mantener la Terminal Segura:

- Colocar la terminal en un lugar visible y bajo supervisión para evitar manipulaciones. Recordar que el cobro debe ser realizado a la vista del tarjetahabiente.
- Desconectar la terminal cuando no esté en uso.

Educación del Personal:

- Capacitar a todos los empleados sobre las mejores prácticas para detectar fraudes y cómo manejar situaciones sospechosas.

Monitoreo de Transacciones:

- En caso de recibir algún tipo de alerta por transacciones inusuales de algún cliente parte del Banco atenderlas con prontitud y debida diligencia.

En el caso de comercio electrónico, se recomienda prestar especial atención:

- En la cantidad de transacciones dentro de un plazo especificado de un mismo cliente.
- Los compradores por primera vez, realizar el proceso de identificación del cliente previo a la venta.
- Cuando un cliente realice pedidos más grandes de lo normal y/o pedidos de más de uno del mismo artículo.
- En órdenes compuestas por artículos de alto monto.
- En ordenes enviadas con carácter de “Urgente o “Entrega por la noche”.
- A pedidos realizados con muchas tarjetas, pero enviados a una misma dirección.
- A múltiples transacciones con una misma tarjeta en un periodo de tiempo muy corto.
- A múltiples transacciones de envío.

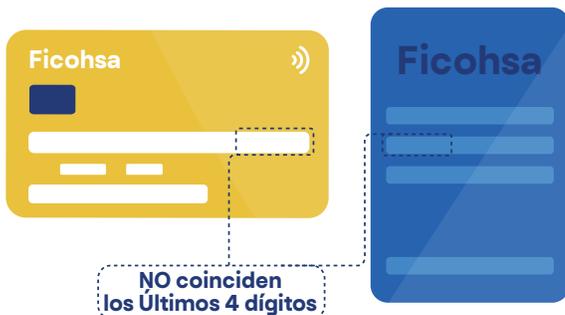
En caso de sospecha de fraude:

- Si identificas una posible transacción fraudulenta, detén el proceso de cobro inmediatamente.
- Informa al cliente que se requiere verificación adicional.
- Contacta a tu banco o proveedor de servicios de pago para recibir orientación.

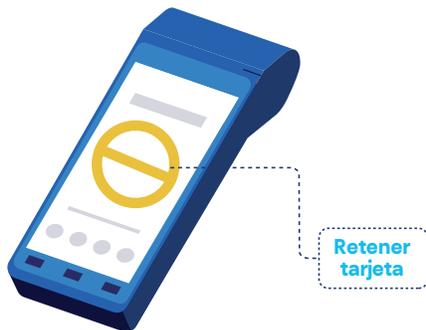
Siguiendo estos pasos, puedes reducir significativamente el riesgo de fraude en tus transacciones.

Recuperación tarjeta

Se le solicita al comercio retener la tarjeta, siempre y cuando esto no represente un peligro para su integridad o la de sus colaboradores, proveedores o clientes y remitírselas de inmediato a el banco, en los siguientes casos:



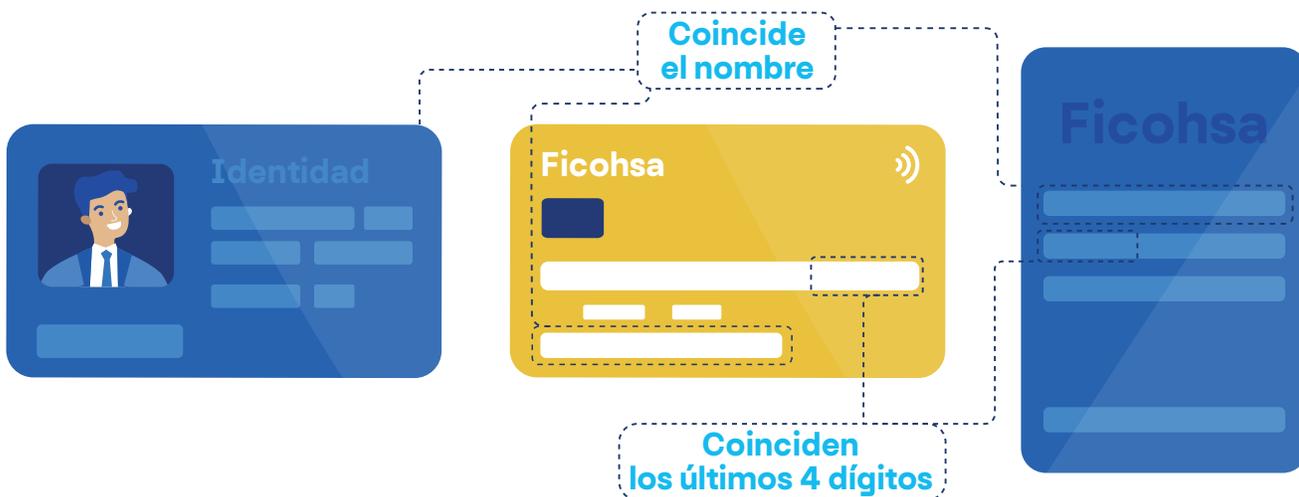
- Cuando los últimos cuatro dígitos pre impresos en el frente de la tarjeta no coincidan con los impresos en el voucher.



- Si en la terminal de POS aparece mensaje de retener tarjeta.

¿Cómo identificar documentación falsa?

Sigue los siguientes pasos para verificar la validez de una tarjeta al momento de realizar una venta con una terminal POS:



- Que el nombre sea consistente en la identidad, en la tarjeta y en el voucher.
- Los 4 últimos números de la tarjeta deben ser idénticos a los impresos en el voucher.
- Verifique la presencia del holograma en la parte de atrás de la tarjeta, la misma es una imagen tridimensional y se mueve si la tarjeta se inclina.