

ACCIONES A CONSIDERAR

Al firmar el contrato de afiliación con **Banco Multiva** para pagos con tarjeta, reconoces y aceptas la responsabilidad del manejo y uso de la **Terminal Punto de Venta** para lo cual te pedimos sigas las instrucciones:

-  No sustraer la TPV del comercio.
-  En caso de ser móvil no prestarla ni utilizarla para el cobro de productos o servicios diferentes a los declarados en el contrato de afiliación.
-  Por ningún motivo realizar operaciones con tarjetas que pertenezcan al titular de la afiliación o del personal del comercio.
-  Conserva los pagarés de venta en un lugar oscuro y seco, de preferencia en una bolsa plástica y por un periodo no menor de 190 días.

NOTA: Recuerda que los Técnicos de Banco Multiva están identificados y presentan una orden de trabajo para realizar cualquier mantenimiento a la Terminal Punto de Venta.



Línea Multiva Digital

 WhatsApp: 55 2972 2168

Horario de atención
Lunes a Viernes de 8:30 a 20:30 horas.

Atención telefónica a través de
Línea Multiva: 55 5117 9000

NEGOCIO MULTIVA
MEDIDAS DE SEGURIDAD TPV



MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBERÁS OBSERVAR AL REALIZAR OPERACIONES CON TARJETAS EN UNA TERMINAL DE BANCO MULTIVA

ANTES DE REALIZAR LA VENTA

Debes observar el comportamiento y acciones que el Tarjetahabiente realiza durante su estancia en el punto de venta, las cuales pueden ser una señal de alarma, por ejemplo que:

- El valor total de los artículos adquiridos sea mayor al pagaré promedio de tu comercio.
- Realice compras del mismo producto en cantidades inusuales.
- Haga varias transacciones con diferentes tarjetas.
- Después de la primera transacción autorizada, intente realizar otra operación de manera vertiginosa y por productos de igual o mayor valor.
- Se note nervioso o inseguro al realizar el pago.
- Esté sumamente pendiente del mensaje de la terminal.
- Al haber proporcionado una tarjeta la cual haya sido rechazada por causas diferentes a “fondos insuficientes” proporcione otro plástico de forma inmediata.



DURANTE LA VENTA

Al realizar la venta considera los siguientes aspectos:

- Verifica que el plástico no presente signos de haber sido alterado.
- Corrobora que la identificación del cliente coincida con la tarjeta bancaria.
- Todas las tarjetas deben disponer de los siguientes datos:
 1. Número de tarjeta.
 2. Fecha de vencimiento
 3. Panel de firma al dorso (firmado por el cliente).
 4. Identificar si la tarjeta cuenta con un Microcircuito de Seguridad CHIP, esto garantiza que la operación se está realizando de forma SEGURA.
 5. Símbolo de contactless.

Es de suma importancia prestar atención a los mensajes emitidos por la Terminal Punto de Venta, los cuales podrán indicarte el paso a seguir cuando:

La terminal envíe un código de aprobación.

- > La venta fue exitosa y se caracteriza por enviar un código numérico de 6 posiciones en el caso de tarjetas nacionales.
- > Para tarjetas emitidas en el extranjero el código también es de 6 dígitos y puede contener una letra.

El mensaje sea “Fondos insuficientes”

- > La cantidad solicitada mediante la TPV no fue autorizada por el Banco emisor, por lo que te sugerimos pedirle al titular de la tarjeta que se comunique con su Banco.

El mensaje sea “No disponible”

- > Corresponde a un problema de conexión por lo cual te recomendamos esperar y volver a intentar la operación pasados unos minutos.

El mensaje sea “Retener tarjeta, Robada o Extraviada”

- > Cancela la venta y NO entregues la mercancía ya que la tarjeta está restringida.
- > Notifícale al tarjetahabiente que su Banco NO autorizó la venta y en caso de que el cliente presente otra tarjeta comunícale al teléfono de la Terminal Punto de Venta solicitando una autorización CÓDIGO 10.

El mensaje sea “Llame para autorizar”

- > Indica que requiere una validación especial por parte del emisor, por lo cual es necesario comunicarse al Centro de autorizaciones Voz al número indicado en la terminal.
- > Te solicitará algunos datos de la operación según sea el monto de la misma.
- > En caso de requerir una validación del cliente, te pedirán que lo comuniques con la personas adecuadas y le realizarán preguntas de seguridad para autenticarlo.

AL DETECTAR ALGO EXTRAÑO

En situaciones donde:

- El tarjetahabiente tome varios artículos de alto valor en un corto período de tiempo.
- La tarjeta no cumpla con los candados de seguridad.
- Sospeches que la tarjeta no corresponda a la persona que la porta.
- La identificación presentada como medio de autenticación parezca falsa.
- La firma de la tarjeta no corresponda con la identificación presentada.

Deberás comunicarte al número telefónico que aparece en la Terminal Punto de Venta y solicitar una autorización CÓDIGO 10, donde un asesor te ayudará.