

Manual

Verificación de Tarjetas y
Prevención de Fraudes

Índice

- Tarjetas de crédito Visa 3
- Tarjetas de débito Visa 6
- Tarjetas de crédito Master Card 9
- Tarjetas Master Card Unembossed 12
- Políticas de recepción de tarjetas de débito y crédito
..... 14
- Política compromiso para evitar el fraude, clonación de
tarjetas de débito y crédito 16

Verifica la autenticidad de tarjetas de crédito Visa

Tarjeta Visa logo anterior



Tarjeta Visa logo nuevo



FRENTE

1. El número de cuenta de las tarjetas Visa inicia con 4.
 2. Los 4 primeros dígitos del número de cuenta, coinciden con los 4 dígitos preimpresos arriba o debajo de éstos.
 3. Las tarjetas Visa tienen 16 dígitos.
 4. La fecha de vencimiento está impresa o grabada a relieve.
 5. En la tarjeta con el logotipo anterior, aparece la letra “V”, al lado de la fecha de vencimiento en las tarjetas grabadas al relieve y no está presente en las tarjetas impresas.
 6. Cuando la tarjeta tenga el logotipo anterior, Visa Bandera (franjas azul y dorado rodeadas por un recuadro con la palabra Visa con letras en azul muy pequeñas), la marca estará posicionada en la esquina inferior o superior derecha. En estas tarjetas la marca está acompañada del holograma tridimensional de la paloma en vuelo. Si la tarjeta presenta el nuevo logotipo Visa en fondo blanco, la marca podrá estar posicionada en la esquina inferior o superior derecha o en la superior izquierda. El nuevo logotipo contendrá además un elemento que bajo luz ultravioleta permite ver una “V” encima de la palabra Visa y podrá estar acompañada del holograma.
 7. Los 4 últimos dígitos del número de cuenta caen sobre el holograma.
- A. Las tarjetas Visa pueden tener CHIP.

REVERSO

8. Cuando la tarjeta tiene el logotipo anterior, en el panel de firma aparece la palabra Visa en un ángulo de 45°. En el panel estará el número de cuenta completo o los últimos 4 dígitos seguidos por 3 dígitos verificadores conocidos como “Código de Servicio” o CVV2.

Si la tarjeta presenta el nuevo logotipo Visa:

B. La banda magnética aparece en posición superior o inferior.

C. El panel de firma contiene la palabra VISA repetida y ésta puede visualizarse bajo luz ultravioleta. Si la seguridad del panel ha sido comprometida se podrá visualizar la palabra VOID o NULA. El panel no debe presentar borraduras, tachaduras y/o firmas encimadas.

D. Los dígitos verificadores o CVV2, contemplan 3 números impresos en un recuadro blanco al lado derecho del panel de firma o en el panel mismo, y el número de cuenta completo o abreviado podría NO aparecer.

LAS TARJETAS DE CRÉDITO VIENEN REGULARMENTE PERSONALIZADAS POR LO QUE ES NECESARIO COMPARAR EL NOMBRE CON EL QUE SE IMPRIMA EN EL VOUCHER.

Verifica la autenticidad de tarjetas de débito Visa

Tarjeta Visa Electron logo anterior



Tarjeta Visa Electron logo nuevo



FRENTE

1. El número de las tarjetas Visa Electron inicia con 4.
2. Los 4 primeros dígitos del número de cuenta, coinciden con los 4 impresos arriba o debajo de ellos.
3. Debe aparecer el número de cuenta en el frente de la tarjeta o los últimos 4 dígitos y coincidir con los desplegados por la Terminal Punto de Venta.
4. En las tarjetas Visa Electron, la marca debe estar al frente de la tarjeta y estará acompañada por la fecha de vencimiento impresa o grabada.
5. La leyenda - Electronic Use Only / Uso electrónico solamente - nos indica que sólo se puede solicitar autorización por medio de la Terminal.
 - A. La tarjeta Visa Electron con el nuevo logotipo puede tener Chip y el holograma de la paloma podría venir al frente o al reverso de la misma. El holograma no es obligatorio.

REVERSO

- 8. En el panel de firma de la tarjeta Visa aparece la palabra Visa o Electron en un ángulo de 45°, el número de cuenta completo o los últimos 4 dígitos seguidos de 3 verificadores conocidos como “Código de Servicio” o CVV2.
- B. En la tarjeta Visa con el nuevo logotipo, la banda magnética aparece en el reverso de la tarjeta en posición superior o inferior.
- C. El panel de firma puede estar personalizado y contiene un elemento ultravioleta que repite la palabra “VISA”, y la palabra “VOID o “NULA” se visualiza si la seguridad del panel ha sido comprometida.
- D. El “Código de Servicio” o CVV2, contemplan 3 números impresos en el área blanca al lado del panel de firma y el número de cuenta completo o abreviado puede NO aparecer.

EL NOMBRE DEL TARJETAHABIENTE PODRÍA NO APARECER EN LA TARJETA POR LO QUE ES MUY IMPORTANTE REVISAR LA FIRMA DEL REVERSO CONTRA ALGUNA OTRA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE. SE PODRÁ ENCONTRAR IMPRESA ALGUNA LEYENDA COMO “MIEMBRO DEL CLUB”.

Verifica la autenticidad de tarjetas de crédito MasterCard



FRENTE

1. El número de cuenta de las tarjetas Master Card inicia con 5.
 2. Los 4 primeros dígitos del número de cuenta, coinciden con los 4 dígitos preimpresos arriba o debajo de ellos.
 3. Las tarjetas Master Card tienen 16 dígitos.
 4. La fecha de vencimiento está impresa o grabada al relieve en el frente de la tarjeta.
 5. Entre la fecha de vencimiento y la marca Master Card podrían aparecer las letras MC inclinadas y estilizadas (no es obligatorio en las tarjetas emitidas a partir del 2006).
 6. El logotipo Master Card viene acompañado del holograma tridimensional (globos entrelazados).
 7. Los 4 últimos dígitos del número de cuenta caen sobre el holograma Master Card.
- A. Las tarjetas Master Card pueden tener CHIP.

REVERSO

8. En el panel de firma aparece la palabra MASTERCARD en un ángulo de 45°. El número de cuenta completo está seguido de 3 dígitos verificadores conocidos como “Código de Servicio o Verificación CVC2”. Es válido que no aparezca el número completo sino únicamente los últimos 4 dígitos. Algunas tarjetas podrían mostrar el CVC2 dentro de un recuadro blanco al lado derecho del panel de firma. La palabra “VOID” o “NULA” se visualiza si la seguridad del panel ha sido comprometida.

Verifica la autenticidad de tarjetas MasterCard Unembossed



MasterCard Unembossed puede tener funcionalidad de Crédito, Débito o Prepago con la diferencia de ser una tarjeta “plana”: no tiene información grabada en relieve. Toda la información en ella – nombre del tarjetahabiente, número de cuenta, fechas de validez y carácter de seguridad – está impresa en lugar de “embozada”. Estas tarjetas han sido diseñadas para mayor control de riesgo, ya que deben ser procesadas solamente a través de la Terminal Punto de Venta (lectura de banda magnética), razón por la que en la tarjeta aparece la leyenda “Electronic use only” (sólo para uso electrónico). No están permitidas las transacciones con transcriptor.

FRENTE

1. La tarjeta puede llevar o no un Chip.
2. El número de tarjeta debe estar impreso y sin relieve.
3. Fecha de validez y nombre del cliente sin relieve.
4. Entre la fecha de vencimiento y la marca Master Cardo aparece el carácter de seguridad (Letras MC) impresas sin relieve.
5. Holograma global de Master Card acompañado del logotipo de la marca.
6. Frase “Electronic use only” (sólo para uso electrónico)

REVERSO

7. En el panel de firma aparece la palabra MASTERCARD en un ángulo de 45°.
- 8 Sobre el panel de firma se visualiza el “Código de Servicio o Verificación CVC2” de la tarjeta..

Políticas de recepción de Tarjetas de Crédito y Débito

En la transacción y proceso de autorización de las Tarjetas de Crédito y Débito, los comercios afiliados de IBOOL deberán seguir las siguientes políticas:

- Sólo podrán aceptarse Tarjetas de Crédito y/o Débito, emitidas por Instituciones Bancarias y/o Financieras, debidamente autorizadas para operar en los Estados Unidos Mexicanos (aplican excepciones para algunas zonas de la República Mexicana. Consultar regiones).
- Verificar la validez y no alteración o mutilación de las Tarjetas, así como que se encuentren vigentes a la fecha de inicio y vencimiento, y verificar la identificación del titular. En ningún caso el comercio afiliado a IBOOL, podrá pedir al titular como medio para verificar la validez de la Tarjeta, que revele su número confidencial.
- Que exista firma y no evidenciar en la tirilla, borraduras ni presentar las palabras “VOID” o “NULA” y, en su caso, verificar que el número ahí detallado sea el mismo que aparezca al frente de la Tarjeta, así como comparar los primeros cuatro dígitos del número de Tarjeta grabado, con los cuatro dígitos impresos ya sea encima o debajo del número de Tarjeta.
- Verificar que el número de autorización efectivamente aparezca en el documento emitido por el Lector Móvil o Pin Pad en el entendido que de no aparecer el número de autorización correspondiente, la operación deberá ser anulada y procesada nuevamente en términos del presente Contrato.
- Verificar que los datos que aparezcan impresos en los documentos emitidos por el Lector Móvil o Pin Pad, coincidan con los datos que aparecen en las Tarjetas en cuestión. El comercio deberá reproducir en todo Medio de Pago, aquella información impresa que no resulte totalmente legible, e incluir en los Medios de Pago impresos en forma manual, el nombre del titular de la Tarjeta.

Políticas de recepción de Tarjetas de Crédito y Débito

- Evitar realizar operaciones a través de un Lector Móvil o Pin Pad, que no se encuentren funcionando en forma adecuada.
- Que el titular de la Tarjeta, firme el Medio de Pago en presencia del comercio afiliado o en su caso, de alguno de sus representantes o empleados.
- No se podrá pasar más de una vez la misma tarjeta en un lapso de 24hrs. en el Comercio Afiliado.

En la transacción y proceso de autorización de Tarjetas de Débito, adicionalmente a lo dispuesto en el inciso anterior, se observarán las siguientes políticas:

- Sólo se realizarán las operaciones en presencia del titular con su Tarjeta a través del Lector Móvil o Pin Pad. El documento que emita dicho dispositivo, será el comprobante del importe de la transacción.
- Verifica la firma del voucher con la que aparece en la tarjeta. Conserva legible y en buen estado los vouchers y cualquier documento soporte de la transacción durante 5 años, para respaldar la venta y atender cualquier aclaración posterior.

Política Compromiso para evitar el fraude, clonación de tarjetas de crédito y débito.

Vigilar el adecuado funcionamiento de los dispositivos que sean puestos a su disposición en términos del presente Contrato, de modo que los comprobantes de transacciones que éstos emitan siempre aparezcan bien impresos y, en el entendido de que el Comercio Afiliado deberá pagar a IBOOL, el importe de aquellas transacciones que no puedan llegar a ser negociadas por el Banco como consecuencia de la ilegibilidad de los comprobantes.

Intentar recuperar por medios pacíficos y razonables, así como en su caso destruir y/o inutilizar insertando las palabras “void” o “nula”:

- (i) aquellas Tarjetas que el Emisor, sea VISA o MASTERCARD le reporten como robadas o extraviadas, o bien, cuando así le sea indicado al momento de solicitar la autorización de la operación (debiendo en éstos casos obtener una clave de identificación de la instrucción correspondiente y remitir la Tarjeta de la que se

trate al Banco, con copia de dicha remisión a IBOOL y (ii) aquellas Tarjetas cuyos primeros cuatro dígitos impresos bajo el número de cuenta grabado, no concuerden con los primeros cuatro dígitos del número de cuenta grabado. Cualquiera que sea el caso, el comercio Afiliado deberá negarse a completar la transacción.

Incluir la cantidad de dinero total correspondiente a bienes y servicios comprados a la misma vez en un mismo documento (ya sea pagaré, nota de venta, ficha de compra, documento emitido por el Lector Móvil o Pin Pad o cualquier otro instrumento en que se haga constar una operación).

Una transacción no se puede dividir utilizando dos o más Medios de Pago, con el objeto de evitar que el titular de la Tarjeta pueda realizar operaciones dolosas o fraudulentas. Asimismo, EL CLIENTE deberá incluir en cada Medio de Pago una breve descripción del bien o servicio proporcionado, y como parte del monto de la transacción, siempre deberá incluir el símbolo o palabra que permita conocer el tipo de moneda en que se está efectuando la transacción.

Política Compromiso para evitar el fraude, clonación de tarjetas de crédito y débito.

No hacer más de una transacción con la misma tarjeta en 24 horas.

No entregar o permitir disposiciones de recursos en efectivo y no realizar transacciones que representen el cobro de un cheque que fue devuelto por la institución librada.

No efectuar transacciones que por cualquier motivo resulten sospechosas, o bien, aquéllas que sepa o deba saber que son fraudulentas o no autorizadas por el titular de la Tarjeta, así como a responder frente al Banco y/o Emisor por las acciones que en contravención a la obligación aquí contenida, realicen sus empleados y/o dependientes.

Abstenerse de realizar devoluciones en efectivo o con cheque, de modo que las devoluciones de transacciones deberán invariablemente documentarse en notas o vouchers de devolución.

Sólo en el caso de que la ley así lo requiera y el caso particular sea acreditado a IBOOL, los comercios de IBOOL podrán realizar devoluciones mediante la entrega de efectivo o cheque.

Notificar por escrito a IBOOL, de manera inmediata, de cualquier acción u omisión, que a su entender represente una acción fraudulenta o de constitutiva de delitos, en términos de la Legislación Bancaria Mexicana y los Ordenamientos Penales Vigentes.

Identificar transacciones que sean realizadas con recursos de procedencia ilícita con el fin de evitar el lavado de dinero.

Apoyar y entregar a IBOOL, toda la documentación e información, necesaria para verificar y validar las acciones fraudulentas y/o constitutivas de delitos, en términos de la Legislación Bancaria Mexicana y los Ordenamientos Penales Vigentes.

Política Compromiso para evitar el fraude, clonación de tarjetas de crédito y débito.

Permitir que las Autoridades, correspondientes, tengan acceso a la información y documentación objeto de las acciones fraudulentas y/o constitutivas de delitos, en términos de la Legislación Bancaria Mexicana y los Ordenamientos Penales Vigentes.

Acatar todas y cada una de las instrucciones que para tal caso, emita IBOOL, las cuales podrán ser correctivas, preventivas, directrices, entre otras.

Recibir visitas domiciliarias por parte del auditor externo, asesores, abogados del Banco y/o de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en lo sucesivo la "Comisión") y/o IBOOL, previa notificación por escrito de IBOOL, de la fecha y hora a recibir al Auditor, a efecto de llevar a cabo la supervisión correspondiente, con el exclusivo propósito de obtener información para constatar del cumplimiento de lo dispuesto por el presente contrato.