

# GUÍA DE SEGURIDAD PARA LA ACEPTACIÓN DE MEDIOS DE PAGO



# LA SEGURIDAD DEPENDE DE DOS



Por eso Banesco pone a su disposición esta guía de mejores prácticas aplicables en su negocio o empresa al momento de aceptar cualquier forma de pago de sus clientes. Contamos con su acostumbrado apoyo para que juntos podamos seguir manteniendo la seguridad en sus transacciones.

Lo invitamos a leer este material y a tenerlo a la mano para que pueda consultarlo cuando sea necesario.

# ÍNDICE



<b>1</b>	Ley especial contra los delitos informáticos .....	3
<b>2</b>	Mejores prácticas para reducir la exposición al fraude .....	6
<b>3</b>	¿Cómo garantizar la seguridad en la venta con tarjetas de crédito? .....	7
<b>4</b>	Recomendaciones para realizar mantenimiento a los puntos de venta (pos) .....	10
<b>5</b>	Tips para la aceptación de la tarjetas de Crédito .....	11
5.1	Tarjeta MasterCard .....	11
5.2	Tarjeta Visa .....	12
5.3	Tarjeta American Express .....	13
5.4	Tarjeta IPSFA (SISA) .....	14
5.5	Tarjeta Sambil .....	15
5.6	Tarjeta Rattan .....	16
5.7	Tarjeta Locatel .....	17
<b>6</b>	Reacción a la luz ultravioleta .....	18
<b>7</b>	Tips para la aceptación de la tarjeta de Débito Maestro .....	19
<b>8</b>	Tips para la aceptación de la tarjeta TodoTicket alimentación .....	21
<b>9</b>	Tips para la aceptación de tarjetas TodoTicket escolar, bonificación y juguete .....	22
<b>10</b>	Tips para la aceptación de la tarjeta EfecTicket .....	23
<b>11</b>	Tips para aceptación de un cheque Banesco .....	24



## 1. LEY ESPECIAL CONTRA LOS DELITOS INFORMÁTICOS

A continuación encontrará algunos de los artículos más importantes expuestos en la Ley, los cuales recomendamos leer para conocer el marco jurídico relacionado con las operaciones con Tarjeta de Crédito y Débito en Venezuela:

**Artículo 5.- Responsabilidad de las personas jurídicas.** Cuando los delitos previstos en esta Ley fuesen cometidos por los gerentes, administradores, directores o dependientes de una persona jurídica, actuando en su nombre o representación, éstos responderán de acuerdo con su participación culpable.

La persona jurídica será sancionada en los términos previstos en esta Ley, en los casos en que el hecho punible haya sido cometido por decisión de sus órganos, en el ámbito de su actividad, con sus recursos sociales o en su interés exclusivo o preferente.

**Artículo 13.- Hurto.** El que a través del uso de tecnologías de información, acceda, intercepte, interfiera, manipule o use de cualquier forma un sistema o medio de comunicación para apoderarse de bienes o valores tangibles o intangibles de carácter patrimonial sustrayéndolos a su tenedor, con el fin de procurarse un provecho económico para sí o para otro, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

**Artículo 14.- Fraude.** El que, a través del uso indebido de tecnologías de información, valiéndose de cualquier manipulación en sistemas o cualquiera de sus componentes o en la data o información en ellos contenida, consiga insertar instrucciones falsas o fraudulentas que produzcan un resultado que permita obtener un provecho injusto en perjuicio ajeno, será penado con prisión de tres a siete años y multa de trescientos a setecientas unidades tributarias.

**Artículo 15.- Obtención indebida de bienes o servicios.** El que, sin autorización para portarlos, utilice una tarjeta inteligente ajena o instrumento destinado a los mismos fines, o el que utilice indebidamente tecnologías de información para requerir la obtención de cualquier efecto, bien o servicio o para proveer su pago sin erogar o asumir el compromiso de pago de la contraprestación debida, será castigado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

**Artículo 16.- Manejo fraudulento de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos.** El que por cualquier medio, cree, capture, grabe, copie, altere, duplique o elimine la data o información contenidas en una tarjeta inteligente o en cualquier instrumento destinado a los mismos fines; o el que, mediante cualquier uso indebido de tecnologías de información, cree, capture, duplique o altere la data o información en un sistema con el objeto de incorporar usuarios, cuentas, registros o consumos inexistentes o modifique la cuantía de éstos, será penado con prisión de cinco a diez años y multa de quinientas a mil unidades tributarias.



En la misma pena incurrirá quien, sin haber tomado parte en los hechos anteriores, adquiera, comercialice, posea, distribuya, venda o realice cualquier tipo de intermediación de tarjetas inteligentes o instrumentos destinados al mismo fin, o de la data o información contenidas en ellos o en un sistema.

**Artículo 17.-Apropiación de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos.** El que se apropie de una tarjeta inteligente o instrumento destinado a los mismos fines, que se hayan perdido, extraviado o hayan sido entregados por equivocación, con el fin de retenerlos, usarlos, venderlos o transferirlos a persona distinta del usuario autorizado o entidad emisora, será penado con prisión de uno a cinco años y multa de diez a cincuenta unidades tributarias. La misma pena se impondrá a quien adquiera o reciba la tarjeta o instrumento a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 18- Provisión indebida de bienes o servicios.** El que a sabiendas de que una tarjeta inteligente o instrumento destinado a los mismos fines, se encuentra vencido, revocado, se haya indebidamente obtenido, retenido, falsificado, alterado, provea a quien los presente de dinero, efectos, bienes o servicios o cualquier otra cosa de valor económico, será penado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

**Artículo 19.- Posesión de equipo para falsificaciones.** El que sin estar debidamente autorizado para emitir, fabricar o distribuir tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, reciba, adquiera, posea, transfiera, comercialice, distribuya, venda, controle o custodie cualquier equipo de fabricación de tarjetas inteligentes o de instrumentos destinados a los mismos fines o cualquier equipo o componente que capture, grabe, copie o transmita la data o información de dichas tarjetas o instrumentos, será penado con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades trib.utarias.

**Artículo 20.- Violación de la privacidad de la data o información de carácter personal.** El que por cualquier medio se apodere, utilice, modifique o elimine, sin el consentimiento de su dueño, la data o información personales de otro o sobre las cuales tenga interés legítimo, que estén incorporadas en un computador o sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

La pena se incrementará de un tercio a la mitad si como consecuencia de los hechos anteriores resultare un perjuicio para el titular de la data o información o para un tercero.

**Artículo 21.- Violación de la privacidad de las comunicaciones.** El que mediante el uso de tecnologías de información, acceda, capture, intercepte, interfiera, reproduzca, modifique, desvíe o elimine cualquier mensaje de datos o señal de transmisión o comunicación ajena, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.



*Artículo 22.- Revelación indebida de data o información de carácter personal.* El que revele, difunda o ceda, en todo o en parte, los hechos descubiertos, las imágenes, el audio o, en general, la data o información obtenidos por alguno de los medios indicados en los artículos precedentes, aún cuando el autor no hubiese tomado parte en la comisión de dichos delitos, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Si la revelación, difusión o cesión se hubieren realizado con un fin de lucro o si resultare algún perjuicio para otro, la pena se aumentará de un tercio a la mitad.

SI DESEA MÁS INFORMACIÓN, BANESCO PONE A SU DISPOSICIÓN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN EL PROCESO DE ACEPTACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO PARA MITIGAR EL FRAUDE, FORTALECER EL PROCESO OPERATIVO Y SU REPUTACIÓN.

CONSULTE CON SU EJECUTIVO COMERCIAL



## 2. MEJORES PRÁCTICAS PARA REDUCIR LA EXPOSICIÓN AL FRAUDE

- Verifique que la persona que efectúa la compra sea el titular de la tarjeta.
- Valide que la Tarjeta de Crédito o Débito esté firmada en el reverso en el espacio (*Panel de Firma*) destinado para ello.
- Compare la firma del recibo de venta con la que aparece en el *Panel de Firma* al reverso de la Tarjeta y la Cédula de Identidad o el Pasaporte. Si la Tarjeta no está firmada, haga que el cliente la firme en su presencia y compárela con el documento legal.
- Compare los últimos cuatro *dígitos grabados* en relieve de la Tarjeta con los últimos cuatro dígitos impresos en el recibo de venta.

Si observa un comportamiento sospechoso, reporte sus sospechas a su *Centro de Autorización* aun cuando la transacción haya sido completada. Solicite un “Código 10”; si usted no puede hablar con libertad el operador le hará preguntas que usted podrá responder con SI o NO.



### 3. ¿ CÓMO GARANTIZAR SEGURIDAD EN LA VENTA CON TARJETAS DE CRÉDITO ?

Al realizar una venta, usted podrá recibir como Medio de Pago las Tarjetas de Crédito Banesco y de otros Bancos tanto nacionales como internacionales. Una vez identificada la Tarjeta, siga los pasos descritos a continuación:

- 1 Solicite la Cédula de Identidad o Pasaporte al portador de la tarjeta y verifique que el nombre indicado en el documento de identificación coincida con el grabado en la Tarjeta de Crédito. Compare la firma del documento de identidad contra la firma reflejada en el Panel de firma ubicado en la parte posterior de la tarjeta.
- 2 Verifique siempre las características de seguridad de la Tarjeta de Crédito ( Ver apéndice de características de seguridad de Tarjetas ).
- 3 Verifique la validez de la tarjeta, constatando que la fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de consumo. **No acepte tarjetas vencidas.**
- 4 Deslice la tarjeta por el terminal electrónico para realizar la transacción e introduzca los datos que le solicita:
  - Número de Cédula o Pasaporte ( los primeros o últimos números del pasaporte ).
  - Los últimos dígitos del número de tarjeta.
  - El código de seguridad CVC 2 (MasterCard)\* y CVV 2\* (Visa).
- 5 Oprima la tecla ENTER y espere se imprima el físico del recibo de transacción con un número de autorización (aprobación).
- 6 Una vez emitido el voucher, verifique que los datos impresos en éste sean idénticos a los de la tarjeta, de ser así, coloque el número de la Cédula de Identidad o Pasaporte del cliente. Solicite la firma y verifique que sea igual a la estampada en el reverso de la tarjeta o documento legal.



#### IMPORTANTE

- Sugiera siempre al Tarjetahabiente estar pendiente del proceso de Transacción (que no pierda de vista los documentos).
- Mientras espera la autorización del banco tiene el derecho y el deber de mantener la tarjeta y el documento de identificación.
- Una vez recibido el físico del recibo de transacción, compare los siguientes datos:
  - Número de tarjeta (seis primeros y cuatro últimos dígitos de los números de la tarjeta de crédito)
  - Monto de la transacción.



- Tiene derecho cuando lo considere necesario, de llamar al banco afiliado por la seguridad del cliente y del establecimiento.
- Tiene el deber de suministrar el físico del recibo de la transacción en condiciones normales o irregulares (puede ser el físico que demuestra la última transacción efectuada en el Punto de Venta).
- Si sospecha de la autenticidad de la Tarjeta o del Tarjetahabiente, usted puede apoyarse en el *Método de Seguridad por voz “Código 10” comunicándose con nuestra Banca Telefónica por el 0500-226-26-24 o por el (0212) 501-11-11.*



#### Siga los siguientes pasos:

- No se inquiete, debe tener calma y demostrar naturalidad. El presunto delincuente no va a hacerle daño, simplemente quiere intentar hacer una transacción. De no poder hacerla se marchará del comercio.
- Disponga de una libreta y bolígrafo para anotar por lo menos el número de tarjeta (hágalo de manera muy natural). Con éste dato el banco puede generar un alerta y acciones con los otros centros.
- Llame al Centro de Atención Telefónica y al responderle el Agente de Autorizaciones de Tarjetas, diga simplemente “Código 10”.
- Si el Tarjetahabientes está cerca de Ud., el Agente de autorizaciones le hará preguntas cerradas para que responda Sí o No, de modo de no incomodar al cliente.
- Si el Tarjetahabientes está alejado, el Agente de Autorizaciones le hará preguntas abiertas para conversar de manera amplia.
- Si el Agente determina que hay un hecho de fraude, le pudiera sugerir que:
  - Retenga y pique el plástico (si hay seguridad para hacerlo; de otro modo siga el próximo paso).
  - Infórmele al presunto cliente que el banco no le puede autorizar la transacción y que se dirija a la oficina más cercana.  
Devuélvale los documentos
- Desarrolle un código de seguridad interno (numérico, alfabético o alfanumérico), que sea conocido por el personal operativo de caja, los supervisores y el personal de seguridad, a fin de generar un alerta cuando surja alguna sospecha, sin promover alarmas y nerviosismos.
- Las Políticas, Normas y Procedimientos de operación de Caja deben ser conocidas y compartidas por todo el personal y deben manifestarse en sus actitudes y conductas de manera homogénea frente a los clientes.



## OTRAS RECOMENDACIONES

- 1 No fraccione el monto de la transacción con la misma Tarjeta. Es válido mediante diferentes medios de pago (otras tarjetas, efectivo y/o cheque).
- 2 Preste atención a los mensajes que observe en el Punto de Venta (POS). Siempre contacte al Banco al cual está afiliado el Punto de Venta que utiliza:

Mensaje General: (Transacción Fallida)

Lectura específica:

- Llamar al banco emisor
- Tarjeta robada
- Tarjeta extraviada.
- Tarjeta restringida
- Tarjeta no definida
- Tarjeta vencida
- Sin fondos
- No hay comunicación con el Host



- 3 Se prohíbe a los dueños de los establecimientos realizar compras con sus Tarjetas de Crédito y Débito a través de sus propios Puntos de Venta (se considera autofinanciamiento).
- 4 Si las tarjetas que entrega el cliente presenta altos signos de deterioro, no deben aceptarse. Sugíerale que se dirija a su Banco para solicitar la reposición.
- 5 Algunos signos de comportamiento inusual en un cliente que pueden generar alertas son:
  - Toma la Tarjeta de su bolsillo, no de su billetera.
  - Hace compras sin tomar en cuenta talla, estilo, color o precios (no dispone de un criterio usual de compra).
  - Hace compras minutos antes del cierre del establecimiento.
  - Hace compras, sale del establecimiento y regresa nuevamente (suelen regresar a la misma caja).
  - Solicita el fraccionamiento del monto total de la compra con la misma Tarjeta.
  - Manifiesta que se marchará cuando la transacción no se completa rápidamente.
  - Utiliza la caja con la persona inexperta.
  - Ofrece presentes.
- 6 El comportamiento del delincuente depende de la naturaleza del establecimientos - Supermercado, Joyerías, Zapaterías, Farmacias, Restaurantes, entre otros; de las políticas, normas y procedimientos del establecimiento así como de la capacitación y experiencia del personal operativo.



#### 4. RECOMENDACIONES PARA REALIZAR MANTENIMIENTO A LOS PUNTOS DE VENTA (POS):

- Verifique que el personal técnico que le asiste se encuentre debidamente identificado, portando el logo distintivo en la camisa y el carnet de identificación. En caso de existir cambios en la empresa responsable de la realización de las actividades de mantenimiento será debidamente notificado con anticipación.
- Verifique en la orden de servicio la descripción de las actividades y revisión o mantenimiento de los equipos, así como el nombre, apellido y cédula del personal técnico responsable. La orden de servicio debe encontrarse debidamente identificada con el nombre de la empresa.
- Firme y almacene la copia de la orden de servicio como evidencia de la realización de la actividad.
- En caso de ser requerida la sustitución de un punto de venta (POS) por falla, el nuevo equipo será entregado al comercio por el personal técnico debidamente identificado.
- En caso de presentarse el personal técnico sin haber ocurrido fallas en los puntos de venta (POS), debe comunicarse con el *Ejecutivo Comercial*, reportar la situación y no debe permitir la sustitución de ningún equipo del comercio.
- No permita que sean realizadas actividades de mantenimiento de los puntos de venta (POS) las cuales impliquen que los mismos sean abiertos en el comercio. Esta actividad no está autorizada.
- Si posee dudas con respecto a las labores realizadas por el personal técnico debe comunicarse con su *Ejecutivo Comercial*.

## 5. TIPS PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

### 5.1 MASTER CARD

Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Revise el Carácter de Seguridad

La mayor parte de las Tarjetas Master Card tienen las letras estilizadas “MC” grabadas en la línea junto a la fecha de vencimiento

Verifique que el número de 4 dígitos, que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número de la Tarjeta grabados en relieve



Revise el nombre del Tarjeta  
Debe coincidir con el documento de identidad

Verifique el número de la Tarjeta

- Todos los números de cuenta de Master Card comienzan con un 5 y contienen 16 dígitos. Los números grabados en la tarjeta deben ser claros y uniformes en el tamaño y espacio.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de la firma, seguido por un código de 3 dígitos (CVC2 código de validación).

Revise el Holograma

Debe tener los círculos entrelazados mostrando los continentes y dar la impresión que se mueven cuando la tarjeta se inclina (se ven en tres dimensiones).

*Adicionalmente* verifique que los últimos 4 dígitos del número de la Tarjeta estén grabados encima del holograma.

Verifique la Barra de Firma

Dentro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado en la parte delantera, más 3 dígitos de seguridad que identifiquen el CVC2

*Características Opcionales*

En algunos casos, lleva la palabra MasterCard impresa en un patrón respectivo en un ángulo de 45° y en tres colores (azul, rojo y amarillo).



(Esta información es válida igualmente para las Tarjetas de Crédito Banesco Master Platinum, Master Dorada y Master Black).



## 5.2 TARJETA DE CRÉDITO VISA

Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Revise el Carácter de Seguridad

La mayor parte de las Tarjetas Visa tienen las letras estilizadas “V” grabadas en la línea junto a la fecha de vencimiento

Verifique que el número de 4 dígitos, que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número de la Tarjeta grabados en relieve



Revise el nombre del Tarjeta  
Debe coincidir con el documento de identidad

Verifique el número de la Tarjeta

- Todos los números de cuenta de Visa comienzan con un 4 y contienen 16 dígitos. Los números grabados en la tarjeta deben ser claros y uniformes en el tamaño y espacio.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de la firma, seguido por un código de 3 dígitos (CVC2 código de validación).

Revise el Holograma

Debe tener la Paloma y dar la impresión que vuela cuando la tarjeta se mueve (se ve en tres dimensiones).

*Adicionalmente* verifique que los últimos 4 dígitos del número de la Tarjeta estén grabados encima del holograma.

Verifique la Barra de Firma

Dentro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado en la parte delantera, más 3 dígitos de seguridad que identifiquen el Código de Seguridad (CVV2)

*Características Opcionales*

En algunos casos lleva la palabra Visa impresa en un patrón respectivo en un ángulo de 45° y en dos colores (azul y naranja).



(Esta información es válida igualmente para las Tarjetas de Crédito Banesco Visa Dorada, Visa Platinum y Visa Signature).



## 5.3 TARJETA DE CRÉDITO AMERICAN EXPRESS

Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Carácter de seguridad

Este número debe estar siempre sobre el número de la Tarjeta, ya sea del lado izquierdo o derecho.

La Tarjeta es intransferible

Debe ser utilizada por la persona cuyo nombre está grabado en la tarjeta. Revise que el nombre coincida con el documento de identidad



Verifique el número de la Tarjeta

- Todos los números de cuenta de Amex comienzan con un 3 y contienen 15 dígitos. Los números grabados en la tarjeta deben ser claros y uniformes en el tamaño y espacio.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de firma.

Revise el Holograma

Debe tener a la derecha de la Tarjeta un globo terráqueo que cambia de colores y lleva la palabra (World Service).

Verifique la barra de firma

En el centro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado al frente de la misma.



(Esta información es válida igualmente para la Tarjeta de Crédito Banesco American Express Dorada).



## 5.4 TARJETA DE CRÉDITO IPSFA (SISA)

### Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Verifique que el número de 4 dígitos que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número grabados en relieve.

### La Tarjeta es intransferible

Debe ser utilizada por la persona cuyo nombre está grabado en la tarjeta. Revise que el nombre coincida con el documento de identidad



### Verifique el número de la Tarjeta

- Todas las Tarjetas IPSFA tienen un número de 16 dígitos y deben comenzar por 1 y debe estar impresos en la superficie de la Tarjeta.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de firma, seguido por un código de 3 dígitos (código de seguridad).

### Verifique la barra de firma

En el centro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado al frente de la misma. No acepte si la Tarjeta no está firmada



## 5.5 TARJETA DE CRÉDITO SAMBIL

### Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Verifique que el número de 4 dígitos que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número grabados en relieve.

### La Tarjeta es intransferible

Debe ser utilizada por la persona cuyo nombre está grabado en la tarjeta. Revise que el nombre coincida con el documento de identidad



### Verifique el número de la Tarjeta

- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de firma, seguido por un código de 3 dígitos (código de seguridad).

### Verifique la barra de firma

En el centro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado al frente de la misma.



## 5.6 TARJETA DE CRÉDITO RATTAN

### Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

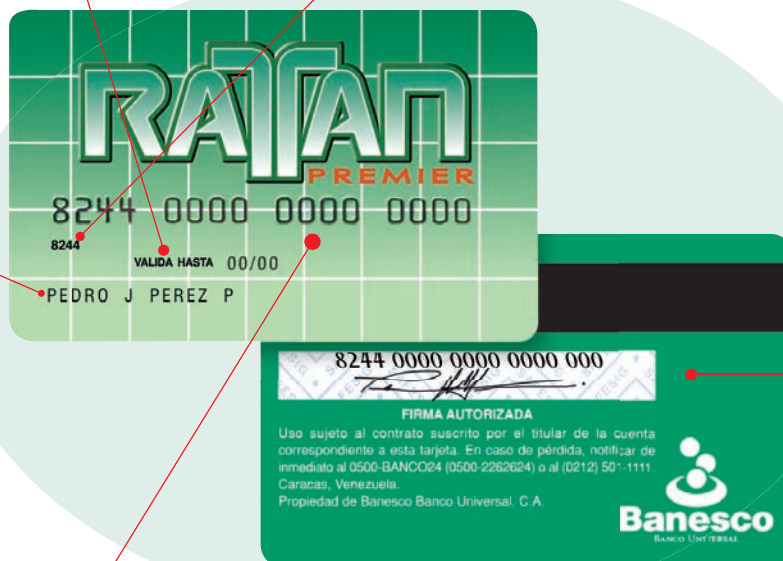
\* No acepte la tarjeta si esta vencida

### Verifique que el número de 4 dígitos

que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número grabados en relieve.

### La Tarjeta es intransferible

Debe ser utilizada por la persona cuyo nombre está grabado en la tarjeta. Revise que el nombre coincida con el documento de identidad



### Verifique el número de la Tarjeta

- Todas las Tarjetas Rattan tienen un número de 16 dígitos y debe comenzar por 8.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de firma, seguido por un código de 3 dígitos (código de seguridad).

### Verifique la barra de firma

En el centro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado al frente de la misma.



## 5.7 TARJETA DE CRÉDITO LOCATEL

### Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru

\* No acepte la tarjeta si esta vencida

Verifique que el número de 4 dígitos que está impreso del lado izquierdo, debajo o encima del número de la Tarjeta, sea el mismo que los primeros 4 dígitos del número grabados en relieve.

### La Tarjeta es intransferible

Debe ser utilizada por la persona cuyo nombre está grabado en la tarjeta. Revise que el nombre coincida con el documento de identidad



### Verifique el número de la Tarjeta

- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de firma, seguido por un código de 3 dígitos (código de seguridad).

### Verifique la barra de firma

En el centro del panel de firma encontrará el número de la Tarjeta el cual debe coincidir con el grabado al frente de la misma.



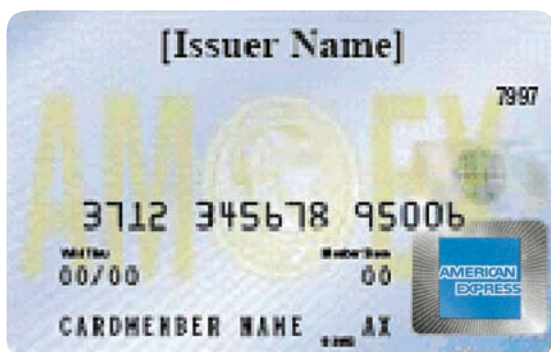
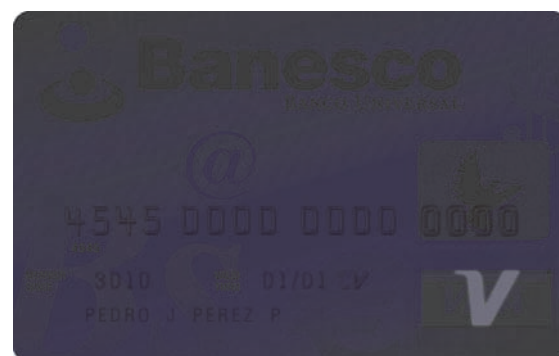
## 6. REACCIÓN A LA LUZ ULTRAVIOLETA

Todas las Tarjetas de Crédito en su proceso de elaboración incluyen el uso de tinta invisible en la parte frontal, reaccionando a la luz ultravioleta de la siguiente manera:



MasterCard: Se observa las iniciales M C

Visa: Se observa una “V” que aparece justo dentro del logotipo Visa.



American Express: La palabra AMEX y el símbolo del centurión en el centro



## 7. TIPS PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TARJETA DE DÉBITO MAESTRO

Las tarjetas de débito maestro de Banesco representan una fácil y segura forma de pago, pues evitan llevar efectivo.

A continuación le ofrecemos unas importantes recomendaciones que debe tener en cuenta a la hora de verificar las tarjetas de Débito Maestro de Banesco.

Verificar la fecha de Vencimiento Valid Thru  
\* No acepte la tarjeta si esta vencida



### Verifique el número de la Tarjeta

- El número de una tarjeta Maestro puede tener entre 16 y 19 dígitos (lo determina el banco). Los mismos deben estar impresos en la superficie de la Tarjeta.
- Debe coincidir con el número que aparece impreso en el recibo emitido por el Terminal de Punto de Venta.
- Debe coincidir con el número al dorso que aparece en el panel de la firma, seguido por un código de 3 dígitos.

Verifique la barra de firma  
No acepte la Tarjeta si no está firmada.



(Esta información es válida igualmente para las tarjetas de Débito Maestro Gold y la Tarjeta Cuenta Electrónica Banesco).



## DETALLES SOBRE LAS TARJETAS DE DÉBITO

- El número puede estar impreso térmicamente o grabado al relieve (lo establece el banco).
- La fecha de vencimiento aparece en algunas Tarjetas de Débito Maestro (no es obligatorio)
- El nombre del Tarjetahabiente puede aparecer impreso, grabado al relieve o no aparecer (No es obligatorio personalizarla).
- En el panel de firma puede estar impreso el número de tarjeta junto el código de seguridad de tres dígitos. Otras tarjetas tienen el panel en blanco.
- La Tarjeta es intransferible, debe realizar la transacción el titular.
- La clave de los clientes es secreta y personal (el ingreso de la clave es un acto privado del Tarjetahabiente).
- La identificación del cliente en operaciones de débito es obligatoria.
- Tiene el derecho y el deber de mantener la tarjeta y el documento de identificación para comparar con el físico del recibo de transacción lo siguiente:
  - Número de tarjeta
  - Monto de la transacción
- Sugíerale al Tarjetahabiente estar pendiente del proceso de Transacción (que no pierda de vista los documentos).
- Tiene derecho cuando lo considere necesario, de llamar al banco afiliado por la seguridad del cliente y del establecimiento.
- Tiene el deber de suministrar el físico del recibo de la transacción en condiciones normales o irregulares de la transacción (puede ser el físico que demuestra la última transacción efectuada en el Punto de Venta).
- En caso de que un cliente deje olvidada la tarjeta en su establecimiento, notifíquelo inmediatamente a su banco (con el que está afiliado).
- Los mecanismos de seguridad indicados por su banco nunca deben ser sustituidos por falsas creencias, por ejemplo, pedir el número de teléfono.
- Si sospecha de la autenticidad de la Tarjeta o del Tarjetahabiente, usted puede apoyarse en el **método de seguridad por voz “Código 10” comunicándose con nuestra Banca Telefónica por el 0500-226-26-24 o por el (0212) 501-11-11**. Siga los pasos descritos en el apartado de las Tarjetas de Crédito (Pág 8).



## 8. TIPS PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TARJETA TODOTICKET

### Alimentación

Número de la tarjeta conformado por 16 dígitos, que se presentan en 4 bloques de 4 dígitos cada uno. Todas las tarjetas TodoTicket Alimentación comienzan con los números 4221.

Se visualiza logotipo de Visa y debajo la palabra Electron.

Banda Magnética.

Número de 4 dígitos que corresponden con los primeros 4 dígitos de la tarjeta.

Código de seguridad de la tarjeta, conformado por (3) tres dígitos.

Se presenta en formato Mes/Año la fecha de vencimiento de la tarjeta.

Número de la tarjeta (igual al grabado en el anverso del plástico) impreso en el panel de firma.

Se presenta impreso el nombre de la Empresa que otorga el beneficio y el nombre del Beneficiario.

Panel de firma, en donde el Beneficiario deberá colocar su firma, lo cual servirá para verificar con los documentos de identidad al momento de la compra.





## 9. TIPS PARA LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS TODO TICKET ESCOLAR, BONIFICACIÓN Y JUGUETE

Número de la tarjeta conformado por 16 dígitos, que se presentan en 4 bloques de 4 dígitos cada uno. Todas las tarjetas TodoTicket Alimentación comienzan con los números 4221.

Se visualiza logotipo de Visa y debajo la palabra Electron.

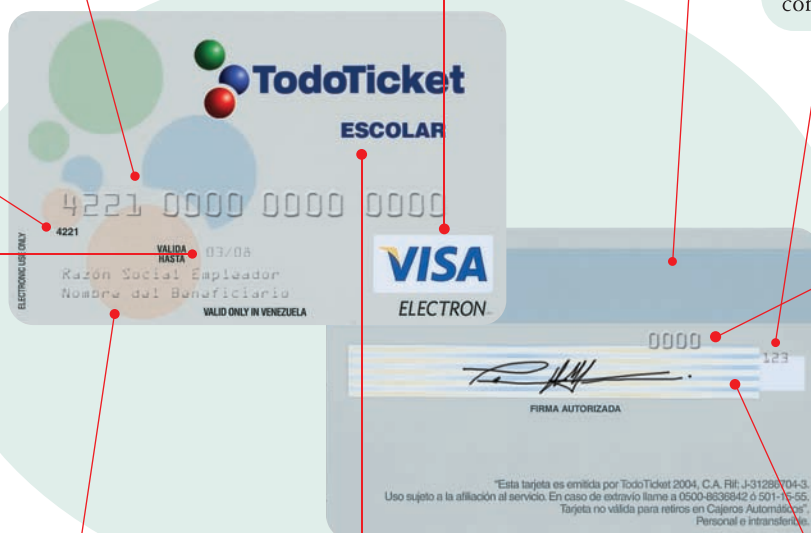
Banda Magnética.

Número de 4 dígitos que corresponden con los primeros 4 dígitos de la tarjeta.

Código de seguridad de la tarjeta, conformado por (3) tres dígitos.

Últimos 4 dígitos de la tarjeta impreso en el panel de firma

Se presenta en formato Mes/Año la fecha de vencimiento de la tarjeta.



Se presenta impreso el nombre de la Empresa que otorga el beneficio y el nombre del Beneficiario.

Se visualiza el tipo de beneficio (opcional).

Panel de firma, en donde el Beneficiario deberá colocar su firma, lo cual servirá para verificar con los documentos de identidad al momento de la compra.



(Esta información es válida igualmente para las Tarjetas TodoTicket Bonificación y Jugüete).



## 10. TARJETA EFECTICKET

Número de la tarjeta conformado por 16 dígitos, que se presentan en 4 bloques de 4 dígitos cada uno. Todas las tarjetas EfecTicket Alimentación comienzan con los números 4221.

Se visualiza logotipo de Visa y debajo la palabra Electron.

Banda Magnética.

Código de seguridad de la tarjeta, conformado por (3) tres dígitos.

Número de 4 dígitos que corresponden con los primeros 4 dígitos de la tarjeta.

Se presenta en formato Mes/Año la fecha de vencimiento de la tarjeta.



Número de la tarjeta (igual al grabado en el anverso del plástico) impreso en el panel de firma.

Se presenta impreso el nombre de la Empresa que otorga el beneficio y el nombre del Beneficiario.

Panel de firma, en donde el Beneficiario deberá colocar su firma, lo cual servirá para verificar con los documentos de identidad al momento de la compra.



## 11. TIPS PARA LA ACEPTACIÓN DE UN CHEQUE BANESCO

Logotipo de Banesco.

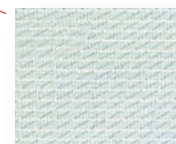
Observe el cheque a trasluz  
Verifique las sombras que se forman. Son las marcas de agua que deben coincidir con el logotipo de Banesco.



Las líneas curvas son de color y cambian a blanco al pasar por el logo de Banesco.



Las líneas que componen los caracteres magnéticos son continuas.



Revise con lupa varias partes del cheque  
Fiejese en los puntos que componen las partes del cheque:  
1) Los puntos se encuentran ordenados (como especie de una malla).  
2) Las partes azules, verdes o rasadas todos los puntos son de un mismo color.

### RECOMENDACIONES

- Disponga de un dispositivo de luz ultravioleta.
- Disponga de una lupa.
- Las marcas del cheque nunca deben presentar daños o enmendaduras en las partes donde están impresos los datos.
- Solicite la cédula de identidad laminada.
- Verifique el número de cuenta y cheque, con los contenidos magnéticamente.
- Verifique en los caracteres magnéticos que las líneas sean continuas.
- Nunca acepte un cheque y permita que el titular le indique el número telefónico de conformación.
- No compre la guía de los números de los bancos para conformar cheques a tercero, este material lo suministra el banco.
- Verifique que el cheque que reciba no tenga tachaduras de ningún tipo, en los datos colocados por el cliente.
- Si un cheque es emitido por una persona jurídica, solicite el Rif.