

¿CÓMO PROCESAR PRE-AUTORIZACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO EN LOS PUNTOS DE VENTA BANESCO? VÁLIDO PARA: HOTELES

NORMAS DEL PROCESO

Es Responsabilidad del Comercio:

- Solicitar al cliente la cédula de identidad laminada para procesar cualquier tipo de transacción.
- Mantener visible al cliente el punto de venta (POS) al momento de procesar cualquier transacción.
- Procesar transacciones por banda magnética sólo cuando el punto de venta muestre el mensaje “Use banda”.
- Resguardar el original del voucher de todas las transacciones procesadas.
- Reportar al Centro de Atención Telefónica Banesco, 0500-BANCO24 (0500-2262624), opción 7, cualquier inconveniente técnico que se presente con el procesamiento de transacciones en el punto de venta Banesco.
- Si su Punto de Venta es modelo Verifone (versiones Vx510 y Vx610) y el mismo presenta fallas en la lectora del Chip, apáguelo y préndalo para verificar las condiciones del equipo:
 - * Si no visualiza ningún mensaje, significa que la lectora de Chip está funcionando correctamente.
 - * Si visualiza el mensaje “Error Cust. Smart Card”, comuníquese inmediatamente con nuestra Banca Telefónica (0500BANCO24) para reportar la condición de la lectora del chip. Solicite la sustitución del equipo.

PASOS PARA PROCESAR PRE-AUTORIZACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO CON CHIP EN HOTELES

- 1 Solicitar al cliente la cédula de identidad y/o pasaporte y su tarjeta

- 2 Seleccionar la opción de "Pre-autorización" en el POS

- 3 Verificar si la tarjeta posee Chip

- 4 ¿TARJETA CON CHIP?

- 5 Sí →
No
Si no posee chip realizar proceso actual para tarjetas con BANDA MAGNÉTICA
- 6 Insertar la tarjeta en la ranura inferior del POS y no retirarla hasta culminar la transacción

- 7 ¿CHIP OK?

- 8 Sí →
No
Si la transacción presenta problemas realice PROCESO ALTERNO 1
- 9 Ingresar el número de cédula del cliente y presionar "Enter"

- 10 Ingresar el monto de la pre-autorización y presionar en el POS "Enter"

- 11 ¿LA TARJETA SOLICITA PIN?

- 12 Sí
Ir al paso 13
No
Si no solicita PIN
Ir al paso 14
- 13 Solicitar al cliente que verifique el monto e ingrese su clave secreta

- 14 Espere respuesta en pantalla del POS

- 15 Visualizar en la pantalla del POS el resultado de la operación

- 16 ¿TRANSACCIÓN APROBADA?

- 17 Sí →
No
Si no está aprobada realizar PROCESO ALTERNO 2
- 18 Extraer del POS el recibo de la operación (original y copia del cliente)

- 19 Esperar mensaje: "Retire la tarjeta"

- 20 Retirar la tarjeta de la ranura inferior del POS

- 21 Solicitar al cliente el registro de la firma, cédula y teléfono en el voucher original de la transacción

- 22 Entregar al cliente la tarjeta, cédula y copia de voucher
- 23 Archivar original del recibo con los datos del cliente

PROCESO ALTERNO 1

- 1 Visualizar en la pantalla del POS la siguiente secuencia de mensajes:

- 2 Retirar la tarjeta de la ranura inferior del POS

- 3 Realizar proceso actual para tarjetas con Banda Magnética


PROCESO ALTERNO 2

- 1 Informar al cliente que la transacción ha sido rechazada

- 2 Extraer del POS el recibo o voucher y entregárselo al cliente


PASOS PARA PROCESAR PRE-AUTORIZACIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO CON BANDA MAGNÉTICA EN HOTELES

- 1 Solicitar al cliente la cédula de identidad y/o pasaporte y su tarjeta


- 2 Seleccionar la opción de "Pre-autorización" en el POS


- 3 Verificar si la tarjeta posee Banda Magnética


- 4 Deslizar la tarjeta por el punto de venta (POS)


- 5 Ingresar los últimos 4 dígitos de la tarjeta y presionar en el POS "Enter"


- 6 Ingresar el código de seguridad y presionar en el POS "Enter"


- 7 Ingresar cédula del cliente y presionar en el POS "Enter"


- 8 Ingresar el monto de la pre-autorización y presionar en el POS "Enter"


- 9 Espere respuesta en pantalla del POS


- 10 Visualizar en la pantalla del POS el resultado de la operación


- 11 ¿TRANSACCIÓN APROBADA?


- 12 Sí
Ir al paso 13

No
Si no está aprobada realizar PROCESO ALTERNO I
- 13 Extraer del POS el recibo original y copia de la operación


- 14 Solicitar al cliente el registro de la firma, cédula y teléfono en el voucher original de la transacción
- 15 Entregar al cliente la tarjeta, cédula y copia de voucher
- 16 Archivar original del recibo con los datos del cliente

PROCESO ALTERNO 1

- 1 Extraer del POS el recibo y entregárselo al cliente


- 2 Informar al cliente que la transacción ha sido rechazada

