

Vendé seguro

Aprendé todo lo necesario para evitar el fraude.



PRISMA
medios de pago

Índice

- 3 **Reconocé los tipos de fraude**
- 4 **Qué tipos de tecnología usan las tarjetas**
- 6 **¡Que no te sorprendan con tarjetas falsas!**
Cómo controlar las tarjetas Visa, Mastercard, Cabal,
American Express
- 17 **Tomá estas medidas cuando cobres con tarjeta**
- 18 **Con NFC vendés de forma segura**
- 19 **Observá las actitudes de tu cliente**
- 21 **Cómo controlar un ticket**
- 22 **Cómo evitar los riesgos que pueden existir en tu local**



Protegé tu negocio

¡No pierdas el dinero de tus ventas!

Seguí estas recomendaciones y ganale a los estafadores.

Protegé a tu negocio y a tus clientes de los fraudes con tarjeta. Hoy, los fraudes con tarjetas de crédito y débito, tanto en formato físico como virtual, se han convertido en una real amenaza.

¿Qué es un fraude?

Es un delito que se caracteriza por:

- usar una tarjeta genuina para cargarle compras y/o extraerle fondos de su cuenta sin autorización del titular, o bien,
- usar una tarjeta que no cumple las normas de seguridad.

Tipos de fraude

Fraudes de tarjeta presente:

son estafas realizadas con tarjetas en el punto de venta.

- **Tarjetas perdidas o robadas:**
que no están en poder de su dueño y se usan antes de que él denuncie su robo o extravío.
- **Tarjetas no recibidas:**
que están en manos del correo para su distribución y no llegan a su dueño. Se utilizan antes de que se denuncie su robo o extravío.
- **Tarjetas adulteradas:**
plásticos genuinos que se alteran en forma total o parcial.
- **Tarjetas falsas:**
plásticos emitidos en forma apócrifa.

Fraudes de tarjeta no presente:

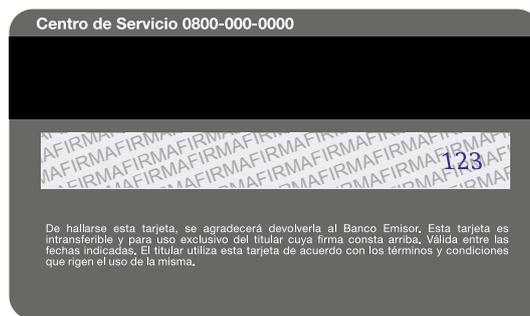
son estafas realizadas con información robada de tarjetas reales y usada engañosamente para hacer compras por teléfono o internet.

Qué tipos de tecnología usan las tarjetas

Una tarjeta puede tener 1, 2 o las 3 tecnologías.

1. Con banda magnética:

La banda que está en el reverso del plástico almacena los datos del propietario de la tarjeta.

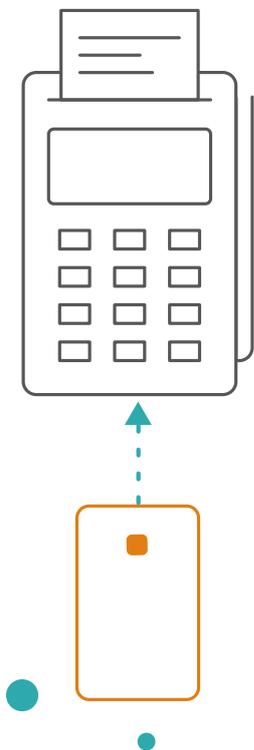
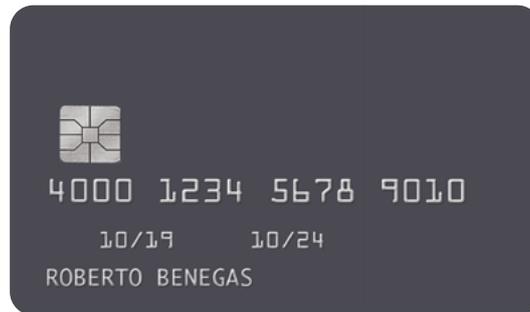


¿Cómo cobro una venta con tarjeta de crédito con banda?

Pasá rápido la tarjeta con la banda magnética hacia abajo y a la izquierda por la terminal POS.

2. Con Chip:

Esta tecnología aporta mayor seguridad: genera un código único e irreplicable validado al procesar cada transacción. Un estafador no podría falsificar una tarjeta con chip porque no podría generar el código correcto. Por eso, estas tarjetas son casi imposibles de clonar.

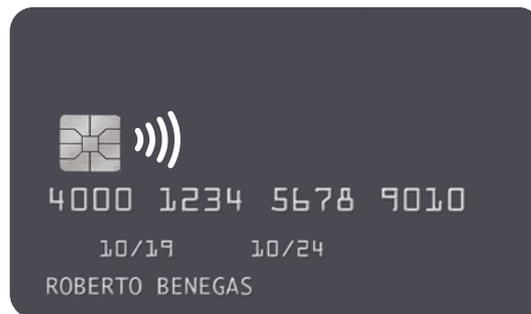


¿Cómo cobro una venta con tarjeta de crédito con chip?

- Asegurate que tu terminal POS esté habilitada cobrar con chip.
- Insertá la tarjeta en la ranura del lector.
- Dejala en la terminal y seguí las instrucciones que aparecen en pantalla.
- Retirá la tarjeta al finalizar la transacción

3. Sin contacto o contacless:

Con esta tecnología, ya no es necesario deslizar ni introducir las tarjetas en un lector POS. El cliente solo tiene que acercarla al lector y ¡listo! Y como él nunca entrega su tarjeta a otra persona, es imposible que pueda ser clonada. Además, las tarjetas " Contacless" almacenan la información de forma segura al igual que el chip.



¿Cómo cobro una venta con tarjeta de crédito contactless?

- Asegurate que tu terminal POS esté habilitada para cobrar con esta tecnología.
- Pedile a tu cliente que acerque la tarjeta a la pantalla táctil de la terminal.



¿Cómo controlar las tarjetas?



¡Que no te sorprendan con tarjetas falsas!

Reconocer una tarjeta es muy fácil. Seguí estas medidas de seguridad y asegurá el cobro de tus ventas.

- Recordá comunicárselas a tus empleados y colaboradores e instruílos sobre las consecuencias de no cumplirlas.
- Una medida preventiva omitida, puede traducirse en una venta no cobrada.

Tarjeta Visa Crédito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta
No está superpuesto.

Números de tarjeta

Comienza con un 4 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Si la tarjeta tiene el holograma al frente, los últimos 4 dígitos deben estar grabados sobre él.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima de él. Dejó de imprimirse en octubre de 2016. Tarjetas con y sin este número convivirán hasta octubre de 2021.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.

Holograma paloma en vuelo

Cambia de color cuando se inclina la tarjeta. Se puede ubicar en el frente o el reverso del plástico.

Panel de firma

Debe estar firmado por el socio. Si se expone a la luz UV, se podrá leer un sinnúmero de palabras Visa. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.



Logotipo Visa

Puede ubicarse en diferentes lugares: arriba a la izquierda, arriba a la derecha o abajo a la derecha.

Marca de Agua

"V" de mayor tamaño se ve cuando se expone la tarjeta a la luz UV.

Fecha de vencimiento



Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda. Puede estar impreso en el panel de firma junto a los 4 dígitos o en el área blanca.

Número de 4 dígitos

Coincide con los últimos 4 dígitos del número de tarjeta. Está conformado con caracteres inclinados hacia la izquierda.

Tarjeta Visa Débito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta. No está superpuesto.

Números de tarjeta

Comienza con un 4 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Si la tarjeta tiene el holograma al frente, los últimos 4 dígitos deben estar grabados sobre él.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima de él. Dejó de imprimirse en octubre de 2016. Tarjetas con y sin este número convivirán hasta octubre de 2021.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.

Holograma paloma en vuelo

Cambia de color cuando se inclina la tarjeta. Se puede ubicar en el frente o el reverso del plástico.

Panel de firma

Debe estar firmado por el socio. Si se expone a la luz UV, se podrá leer un sinfín de palabras Visa. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.



Logotipo Visa

Logotipo de Visa Débito

Marca de Agua

"V" de mayor tamaño se ve cuando se expone la tarjeta a la luz UV.

Fecha de vencimiento

Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda. Puede estar impreso en el panel de firma junto a los 4 dígitos o en el área blanca.

Número de 4 dígitos

Coincide con los últimos 4 dígitos del número de tarjeta. Está conformado con caracteres inclinados hacia la izquierda.



Tarjeta Visa Recargable

Leyenda

Siempre lleva la palabra "Recargable" al frente.

Números de tarjeta

Comienza con un 4 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Si la tarjeta tiene el holograma al frente, los últimos 4 dígitos deben estar grabados sobre él.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima de él. Dejó de imprimirse en octubre de 2016. Tarjetas con y sin este número convivirán hasta octubre de 2021.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.

Visa Débito Flota:

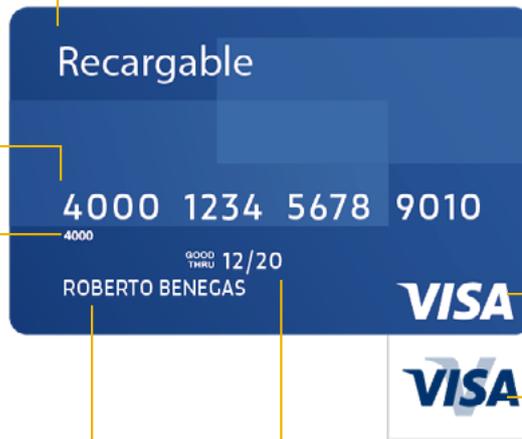
en estas tarjetas, puede figurar el nombre del titular o la patente del vehículo.

Holograma paloma en vuelo

Cambia de color cuando se inclina la tarjeta. Se puede ubicar en el frente o el reverso del plástico.

Panel de firma

Debe estar firmado por el socio. Si se expone a la luz UV, se podrá leer un sinnúmero de palabras Visa. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.



Logotipo Visa

Puede ubicarse en diferentes lugares: arriba a la izquierda, arriba a la derecha o abajo a la derecha.

Marca de Agua

"V" de mayor tamaño se ve cuando se expone la tarjeta a la luz UV.

Fecha de vencimiento

Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda. Puede estar impreso en el panel de firma junto a los 4 dígitos o en el área blanca.

Número de 4 dígitos

Coincide con los últimos 4 dígitos del número de tarjeta. Está conformado con caracteres inclinados hacia la izquierda.



Tarjeta Visa Regalo

Leyenda

Siempre lleva la palabra "Regalo" al frente.

Números de tarjeta

Comienza con un 4 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Si la tarjeta tiene el holograma al frente, los últimos 4 dígitos deben estar grabados sobre él.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima de él. Dejó de imprimirse en octubre de 2016. Tarjetas con y sin este número convivirán hasta octubre de 2021.

Innominada

Esta tarjeta se imprime sin la identificación del socio.



Logotipo Visa

Puede ubicarse en diferentes lugares: arriba a la izquierda, arriba a la derecha o abajo a la derecha.

Marca de Agua

"V" de mayor tamaño se ve cuando se expone la tarjeta a la luz UV.

Fecha de vencimiento

Holograma paloma en vuelo

Cambia de color cuando se inclina la tarjeta. Se puede ubicar en el frente o el reverso del plástico.



Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda. Puede estar impreso en el panel de firma junto a los 4 dígitos o en el área blanca.

Número de 4 dígitos

Coincide con los últimos 4 dígitos del número de tarjeta. Está conformado con caracteres inclinados hacia la izquierda.

Panel de firma

Debe estar firmado por el socio. Si se expone a la luz UV, se podrá leer un sinnúmero de palabras Visa. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.

Tarjeta Mastercard Crédito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta
No está superpuesto.

Números de tarjeta

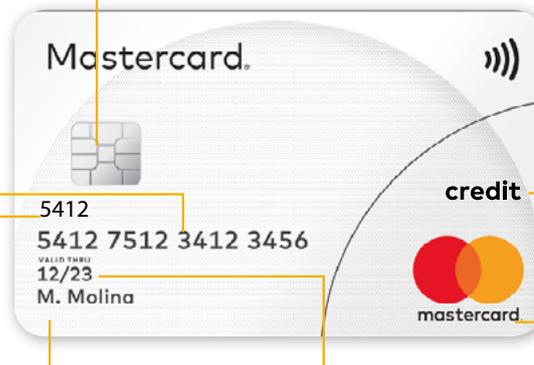
Comienza con un 5 o 2 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Los espacios entre los caracteres deben ser uniformes, así como el tamaño de los números.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima del él.
Hay tarjetas que lo traen impreso y otras que no.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.



Logotipo de Mastercard Credit

Logotipo de Mastercard

Fecha de vencimiento

Debe estar en relieve.
La diferencia entre la fecha de inicio y la de vencimiento no puede exceder los 3 años. Hay tarjetas que solo tienen fecha de vencimiento.

Holograma mundos entrelazados

Contiene dos círculos entrelazados y un sinfín de la palabra MasterCard en el fondo. Aparece al frente o al reverso de la tarjeta.



Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda y ubicados en un recuadro blanco, fuera del panel.

Panel de firma

Lleva la palabra "Mastercard" a 45°, en azul, rojo y amarillo. Debe estar firmado por el socio. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta. Puede tener los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta en caracteres inclinados hacia la izquierda y ubicados en el extremo superior derecho del panel.

Tarjeta Mastercard Débito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta
No está superpuesto.

Números de tarjeta

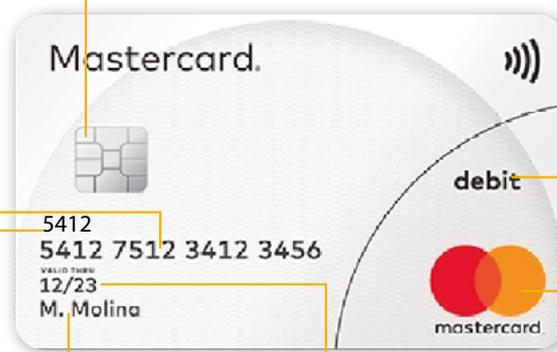
Comienza con un 5 o 2 y está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno. Los espacios entre los caracteres deben ser uniformes, así como el tamaño de los números.

Números impresos

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima del él.
Hay tarjetas que lo traen impreso y otras que no.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.



Logotipo de Mastercard Débit

Logotipo de Mastercard

Fecha de vencimiento

Debe estar en relieve. La diferencia entre la fecha de inicio y la de vencimiento no puede exceder los 3 años.
Hay tarjetas que solo tienen fecha de vencimiento.

Holograma mundos entrelazados

Contiene dos círculos entrelazados y un sinfín de la palabra MasterCard en el fondo. Aparece al frente o al reverso de la tarjeta.



Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda y ubicados en un recuadro blanco, fuera del panel.

Panel de firma

Lleva la palabra "Mastercard" a 45°, en azul, rojo y amarillo. Debe estar firmado por el socio. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta. Puede tener los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta en caracteres inclinados hacia la izquierda y ubicados en el extremo superior derecho del panel.

Tarjeta Cabal Crédito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta
No está superpuesto.

Número impreso

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima del él. Hay tarjetas que lo traen impreso y otras que no.

Número de la tarjeta

Está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno, grabados en relieve.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.



Holograma

Utiliza el símbolo del cooperativismo y el ícono de Cabal en segundo plano. Aparece al frente o al reverso de la tarjeta.

Logotipo de Cabal

Fecha de vencimiento

Panel de firma

Lleva un sinfín de isologos de Cabal. Debe estar firmado por el socio. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.



Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos. Puede estar ubicado sobre el panel de firma o fuera de él.

Tarjeta Cabal Débito

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta
No está superpuesto.

Número impreso

Repite los primeros 4 dígitos del número de tarjeta y se ubica debajo o encima del él. Hay tarjetas que lo traen impreso y otras que no.

Número de la tarjeta

Está formado por 4 grupos de 4 dígitos cada uno, grabados en relieve.

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.



Logotipo de Cabal débito

Fecha de vencimiento

Holograma

Utiliza el símbolo del cooperativismo y el ícono de Cabal en segundo plano. Aparece al frente o al reverso de la tarjeta.

Panel de firma

Lleva un sinfín de isologos de Cabal. Debe estar firmado por el socio. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.

Código de seguridad

Compuesto por 3 dígitos. Puede estar ubicado sobre el panel de firma o fuera de él.



Tarjeta American Express

Chip

Tiene propiedades metálicas y forma parte de la tarjeta. No está superpuesto.

Número de la tarjeta

Tiene 15 dígitos, divididos en 3 grupos: el primero conformado por 4 dígitos, el segundo por 6 y el tercero por 5.

Fecha de vencimiento

Nombre del socio

Debe coincidir con el nombre que está en el documento de la persona.



Código de seguridad de 4 dígitos

Está impreso en color negro. Se ubica arriba y a la derecha de los últimos números de la tarjeta.

Tarjetas Centurión: impreso en color gris oscuro

Número impreso

Verificá que sea el mismo que el que figura en el frente de la tarjeta.

Los últimos 3 dígitos, son un código de seguridad adicional.



Panel de firma

Debe estar firmado por el socio. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra VOID o ANULADO, lo que invalida la tarjeta.

Tomá estas medidas cuando cobres con tarjeta



Pedile la tarjeta a tu cliente

conservalas hasta el final de la transacción.



Asegurate que la persona que presenta la tarjeta es su titular

Pedile el documento de identidad para corroborar su identidad.



Verificá el estado y la fecha de vencimiento de la tarjeta

¡No aceptes tarjetas deterioradas ni vencidas!



Controlá las marcas de seguridad de la tarjeta

Cada tarjeta (Visa, MasterCard, Cabal y American Express) tiene las suyas.



Pedile a tu cliente que firme el ticket

Fijate que los datos del ticket coincidan con los del plástico y que la firma de tu cliente coincida con la que está en su tarjeta y documento.



Guardá una copia del ticket

Puede ser que, por algún motivo, tu banco te lo solicite para solucionar una disputa.



Hacé todas tus transacciones con la terminal POS

No uses la función "fuera de línea" para cargar los datos de la tarjeta sin obtener antes la autorización telefónica.



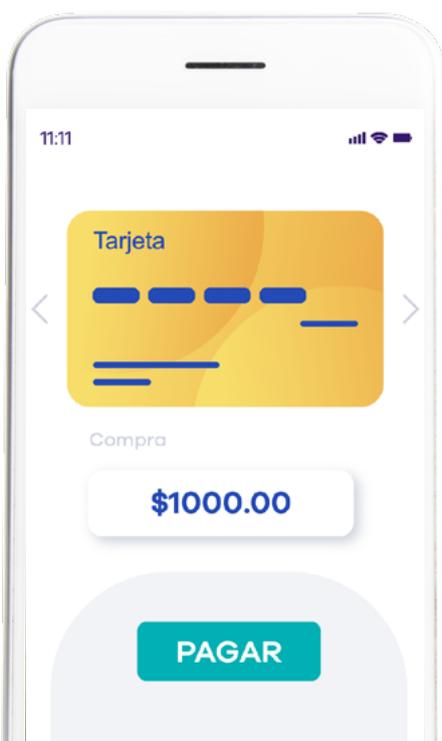
Pedile a tu cliente otro medio de pago

Cuando la terminal no puede leer la tarjeta que te dio para pagar.

Prestá atención a los mensajes de tu terminal POS

Las terminales LaPos te pueden mostrar mensajes importantes **¡Tenelos en cuenta!**

- Capturá tarjeta
- Retené y llamá
- Tarjeta inválida
- Retené tarjeta
- Tarjeta no vigente
- Fondos insuficientes
- Cuenta inexistente
- PIN incorrecto
- Llamá al emisor - Error
- Rechazada



Con NFC vendés de forma segura

Cada venta que cobrás con billetera virtual está protegida por un código cifrado con los datos de la tarjeta (token).

Cuando tu cliente acerca su celular con tecnología NFC a la terminal, le envía ese código al POS para validar el pago. Como los tokens le agregan seguridad extra a las tarjetas, se reduce la posibilidad de fraude.

Observá las actitudes de tu cliente

Fijate si te resultan sospechosas:

- Está nervioso y te pide que lo atiendas rápido.
- Se niega a presentarte su documento de identidad.
- Hace varias compras el mismo día.
- Realiza muchas compras sin importarle el talle, estilo, color o precio del producto.
- Intenta pagar con diferentes tarjetas en las que el chip no puede ser leído.



**Si notás una actitud sospechosa ¡no realices la venta!
puede ser un fraude.**

Llamá al Centro de Autorizaciones de la tarjeta, pedí una autorización "Código 10" y seguí las indicaciones del operador.

Visa: CABA: (011) 4379-7777 / INTERIOR: 0810-222-8472

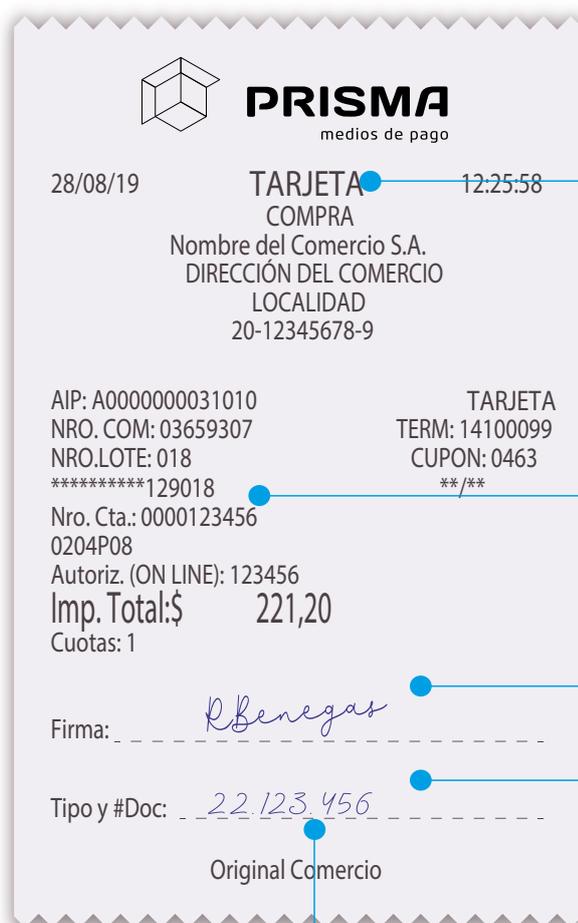
Mastercard: 0810-222-4440

Cabal: (011) 4319-2555.

American Express: 0800-444-2450



Cómo controlar un ticket



Tarjeta

Controlá que sea la de tu cliente

Firma

Chequeá que coincida con la del DNI y la tarjeta

Documento

Verificá que es el del titular de la tarjeta

Cliente

Asegurate que es el mismo que aparece en la tarjeta

Cómo evitar los riesgos que pueden existir en tu local

Seguí estos consejos:

¿Te robaron tu terminal LaPos?

Realizá la denuncia policial de inmediato, señalando la marca, modelo y número de terminal. Si no tenés estos datos, comunicate con Prisma Medios de Pago o el servicio técnico de LaPos para que te los faciliten.

¿Cómo prevenir el copiado de información de las tarjetas de tus clientes?

Seguí estas recomendaciones para disminuir los riesgos:



Tené un expediente con los datos de tus empleados.



Colocá tu POS siempre a la vista de sus clientes y en lugares visibles.



Permití realizar mantenimiento, retiro o cambio de las terminales solo a personal autorizado y debidamente identificado.



Prestá atención a los posibles movimientos extraños de terceros dentro del local y cerca de los lectores de bandas magnéticas.



Si ves una terminal nueva en tu local, verificá que su procedencia sea legítima y haya sido aprobada por vos.



No digitalices tarjetas de crédito y/o débito ni guardes el número de tarjeta o código de seguridad en aplicaciones de tu negocio o en medios magnéticos como discos duros o memorias externas.



Realizá campañas de concientización entre tus empleados.

