



Normas de seguridad

para el cuidado adecuado
de los puntos de venta



Normas de seguridad

- Al momento de realizar una operación es necesario que el comercio solicite al tarjetahabiente su documento de identificación (cédula de identidad y/o pasaporte).
- El punto de venta no puede ser movilizado del establecimiento o local donde fue instalado por el banco.
- El comercio no debe cobrar comisiones al tarjetahabiente por el uso del punto de venta.
- El negocio o persona afiliada bajo ningún concepto puede prestar, alquilar, traspasar o entregar el punto de venta a un tercero.
- Utilizar los equipos de punto de venta única y exclusivamente para el pago de bienes y/o servicios propios del negocio o persona afiliada.
- Verificar que la tarjeta no presente alteraciones, borraduras, tachaduras, supresiones o mutilaciones.
- Brindar la mayor confidencialidad al tarjetahabiente, al momento en que éste ingrese la clave secreta en el punto de venta.
- No traspasar o entregar en cualquier forma a terceras personas el material o los equipos de puntos de venta que le ha proporcionado el banco de conformidad con el contrato.
- Informar al banco sobre cualquier irregularidad que pueda afectar el funcionamiento del servicio de punto de venta.
- Comunicar por escrito al banco, cualquier cambio de actividad comercial, administración, domicilio, número de teléfono, correo electrónico, apertura de sucursales, o composición accionaria; así como también el cierre, cesión, traspaso o cambio de propietario.

/ Al cuidar
del punto de
venta, cuidas
de tu negocio



- Prestar la máxima colaboración en las investigaciones que realice el personal de seguridad bancaria del banco, respecto a presuntos fraudes cometidos a través de tarjetas por el uso del servicio de puntos de venta.
- Realizar en caso de robo, hurto, pérdida o extravío de equipos de punto de venta, la denuncia ante el órgano competente y notificar por escrito en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles, al banco.
- No emplear o insertar dispositivos electrónicos de copiado, captura o modificación de información en el equipo de punto de venta, ni retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, los datos que contengan las tarjetas o los comprobantes de operaciones.
- No divulgar o traspasar, bajo ningún concepto, la información relacionada con los clientes y las operaciones que éstos realicen en el negocio o con la persona afiliada a través del servicio de puntos de venta, ni difundir información de las transacciones que se efectúen en dicho equipo.
- No procesar consumos fuera del horario de atención a sus clientes previamente informado al banco.
- Mantener los equipos de punto de venta ubicados en un lugar visible para que el tarjetahabiente visualmente controle su documento de identificación, tarjeta y clave, evitando así que sea objeto de canje o que terceros tengan acceso a su información.
- Exhibir la publicidad que indique que poseen el servicio de punto de venta, tanto en su ubicación física, como en su página web, si la hubiese.
- No exigir montos mínimos para procesar el pago a través del punto de venta.
- Mantener el equipo de punto de venta conectado y activo durante su horario de atención a sus clientes.

- Entregar al tarjetahabiente la nota de consumo de las operaciones procesadas a través del punto de venta, salvo que éste no lo requiera.
- Conservar adecuadamente las notas de consumo.
- Mantener el punto de venta en un lugar protegido, sin riesgos a caídas.
- Mantener el punto de venta en un lugar que no concentre humedad, altas temperaturas o muy bajas temperaturas.
- Evitar colocar bebidas o envases con líquidos que puedan derramarse cerca del punto de venta.
- Limpiar el punto de venta constantemente al seco (evitar humedad y el uso de químicos) para evitar que acumule polvo.
- Resguardar las conexiones de los puntos de venta (cables).
- Para evitar que los cambios en el sistema eléctrico afecten el punto de venta, se recomienda conectarlos a las toma de corriente con protectores eléctricos.
- Evitar insertar cualquier otro material distinto a la tarjeta de debito o crédito en las lectoras de chip de los puntos de ventas.
- Cuidar el teclado y pantalla del punto de venta, para ello no se debe utilizar bolígrafos, lápices o cualquier objeto para el marcado de los datos en el equipo.
- Presionar la tecla “enter” seguidamente, no agiliza el proceso de respuesta del punto de venta en la transacción, se debe dejar que el POS termine la transacción sin presionar ninguna tecla.
- La tarjeta se debe retirar del lector del punto de venta una vez culminada la operación, no efectuarlo antes, de esta manera se evita un rechazo de la operación.

