

ADQUI RENCIA



BIEN VENI DO



El BN le da la bienvenida al mundo de Medios de Pago.

En las siguientes páginas usted encontrará información especialmente elaborada para obtener el mayor beneficio de su afiliación al sistema de pagos de Medios de Pago del Banco Nacional.

Es nuestro interés y sobre todo nuestra meta no escatimar esfuerzos para cumplir con la filosofía de trabajo de nuestra institución **"JUNTOS SOMOS PROGRESO"** por lo tanto, le reiteramos nuestra entera disposición para servirle como usted se merece.

Banco Nacional de Costa Rica, le recomienda este manual, debe de ser estudiado antes de comenzar a utilizar nuestros servicios, tanto para usted como propietario, como para el personal que usted tenga asignado a realizar transacciones con tarjetas, de igual forma si ya o está utilizando.

Según la experiencia la mayoría de las transacciones fraudulentas que se realizan en los comercios es por desconocimientos de las personas en los procedimientos de seguridad para realizar una venta con tarjetas.

Este manual le guiará de cómo utilizar de forma correcta nuestros dispositivos de pago y canales oficiales de comunicación y cuáles son los mecanismos de seguridad que se debe realizar para ayudar a evitar el fraude con tarjetas.

GRACIAS POR SU PREFERENCIA.



BENEFICIOS DE LOS MEDIOS DE PAGO

- Aumente las ventas de su empresa con el uso de medios de pago más eficientes.
- Minimice los riesgos de su negocio al evitar dinero en efectivo.
- Controle sus ventas a través de los reportes diarios.
- Información de las gestiones en línea por Banca en línea corporativa.
- Pago de forma segura en su cuenta bancaria cada día.
- Puntos de venta con tecnología de última generación.

MEDIOS DE PAGO

Conexiones de Datáfonos:

- Dial Up: utilizado por medio de línea telefónica.
- IP: conexión vía cable de red.
- GSM/GPRS: móvil, con chip de telefónico.
- Wi-Fi: portátil, inalámbrico

El manual de uso de nuestros datafonos los puede encontrar en el siguiente enlace:
bncontacto.fi.cr/Usodatono

MANTENIMIENTO PREVENTIVO POS

- Procurar no mojar, golpear o dejar caer el dispositivo.
- Evitar el exceso de aceites, grasas o cualquier otro material que pueda generar suciedad y daños al dispositivo.
- Verificar que el rollo este colocado correctamente.
- Utilizar el cargador suministrado para el dispositivo.

MEJORES PRACTICAS PARA COMERCIOS AFILIADOS

QUÉ ES UNA OPERACIÓN DE PAGOS RÁPIDOS

Son operaciones de pago locales que se realizan en forma presencial, con un dispositivo de pago emitido por un Banco emisor nacional (tarjetas, billeteras digitales), por un valor inferior o igual al monto de pago rápido, que no requieren de la autenticación del cliente por parte del afiliado para su autorización, es decir que, no debe exigirse al cliente la presentación de su documento de identificación, la firma del comprobante de pago ("voucher"), la digitación del PIN o el uso de cualquier otro mecanismo de autenticación reforzada del cliente.

MONTO DE PAGO RÁPIDO

30 mil colones para operaciones realizadas en moneda local o su equivalente en la moneda de dólar de los Estados Unidos de América, o bien su equivalente para operaciones realizadas en cualquier otra moneda.

MECANISMO DE PREVENCIÓN DE FRAUDES

Toda operación de pago que se realice en forma presencial por un valor mayor al monto de pago rápido, realizada con un dispositivo de pago emitido o habilitado por un emisor nacional, requiere la firma, validación de identidad y/o pin en línea.

Abstenerse de realizar transacciones en los siguientes casos:

- Si el cliente presenta un dispositivo de pago sin relieve.
- La transacción sólo se puede realizar si se cuenta con equipo electrónico y la autorización se obtiene por medio de lectura de banda magnética, chip o contacless, mediante una transacción cara a cara con el cliente.
- Si el afiliado por algún motivo juzga tener razones suficientes para sospechar que la transacción propuesta es fraudulenta o irregular.

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO

ACCESIBILIDAD DEL POS

El afiliado debe asegurarse de tener la infraestructura adecuada en el punto de venta, de modo que el BNCR pueda instalar el POS de forma que se mantenga fácilmente accesible para el cliente (al alcance de su mano), ubicado en el mismo lugar en donde recibe el bien o servicio, con el propósito de que dicho cliente pueda realizar la operación de pago por sí mismo, utilizando la funcionalidad de pago sin contacto, sin desprenderse de su dispositivo de pago. El POS (datáfono) debe brindar la facilidad de visualizar el monto y la moneda a cobrar de conformidad con las especificaciones técnicas emitidas en la norma complementaria, de modo que el cliente tenga total certeza sobre el monto que se le estará cargando, antes de ejecutar la acción de pago.

ACEPTACIÓN DE PAGOS POR PARTE DEL AFILIADO

El afiliado deberá aceptar todas las operaciones de pago que el cliente solicite, sin discriminar por el monto de la operación de pago o el tipo de dispositivo de pago.

1. Abstenerse de imponer montos mínimos para pagos por medio de dispositivos de pago o de eliminar descuentos por el uso de los dispositivos de pago.
2. Ofrecer sus productos y/o servicios a los mismos precios establecidos para las ventas de contado. Queda prohibido al afiliado aumentar el costo del producto y/o servicio por el hecho de que el pago se realice por medio de un dispositivo de pago.”

Para toda transacción de pago realizada dentro del territorio nacional, donde el comercio utilice un POS, se entregará el comprobante impreso de dicha transacción, únicamente a solicitud del cliente.

En ninguna circunstancia podrá el afiliado solicitar al cliente la entrega de su dispositivo de pago o la información contenida en dicho dispositivo.

El afiliado permitirá que el banco coloque en lugares visibles (ventanas, puertas) calcomanías que permitan a los clientes identificar ese negocio como parte del sistema del banco, incluyendo las marcas nacionales e internacionales asociadas a dicho sistema.

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO

VOUCHER

Se debe custodiar en un lugar seguro y mantener en buen estado, los voucher emitidos tanto manuales como electrónicos, utilizados para realizar las transacciones de cobro, así como los documentos con información de los clientes o las transacciones (física o electrónica), por un plazo mínimo de cinco años contados a partir de la fecha de la transacción.

En los casos que aplica.

ROLLOS DEL DATÁFONO

La cantidad de Rollos que se les va a brindar al comercio dependerá del tipo de facturación que tenga.

No debe utilizar, prestar o facilitar la papelería suministrada por el banco para la operación de la afiliación a otros comercios, afiliados o terceras personas, haciéndose responsable por los reclamos que se generen a partir del incumplimiento de la obligación descrita. Así como tampoco utilizar para uso en datafonos de otros adquirentes, en cajas registradoras, sumadoras u otros equipos, por lo que en aquellos casos en que se determine el mal uso de éste, el banco se reserva el derecho de seguir proporcionando los rollos para el uso exclusivo en los datafonos o el cobro de estos.

Aquellas transacciones donde el comercio suministre al tarjetahabiente un voucher impreso con rollo de papel de otro banco adquirente utilizando el POS del banco podría ser bloqueada o retenerse el pago en caso de algún reclamo por parte del cliente.

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO

SOPORTE DE COMERCIOS AFILIADOS

En caso de requerir soporte o atención de consultas relacionadas a la transaccionalidad con nuestros datáfonos, puede contactarnos en las opciones:

- Centro Especializado de Canales al 2207-8600 opción 2-2-2
- Cuenta de correo: soportebnadquirencia@bncr.fi.cr
- Solicitud de certificaciones: solicitudcertificacion@bncr.fi.cr
- Gestiones Vouchers Pendientes: voucherpendiente@bncr.fi.cr
- Gestiones Devoluciones Transacciones: devolucionesbncr@bncr.fi.cr

Datos importantes para brindar durante la llamada o correo:

- **Tipo de avería**
- **Número de afiliado:** se encuentra en cualquier voucher donde indica COMERCIO #



- **Horario**
- **Dirección**

Se le recuerda que el datafono es propiedad de BN y responsabilidad del comercio afiliado, darle el uso adecuado, cuidarlo y devolverlo, si fuera necesario, en buen estado y con la totalidad de sus partes.