

# Negocio Multiva

MANUAL DE OPERACIÓN










banco multiva

## Te damos la más cordial Bienvenida.

A partir de hoy tu negocio forma parte de la red de comercios afiliados a **Negocio Multiva**, la solución tecnológica que te ofrece **mayor seguridad en el manejo de tus recursos y la posibilidad de optimizar la operación de tu negocio** a través de la Terminal Punto de Venta.

Con **Negocio Multiva** ponemos a tu alcance soluciones de procesamiento de pagos con tarjetas bancarias, reforzando nuestro objetivo de proveer un excelente servicio.

**Negocio Multiva** te ofrece:

-  **Seguridad** en la aceptación de tarjetas bancarias de crédito y débito.
-  **Rapidez** de respuesta al operar tus transacciones.
-  **Terminales Punto de Venta compatibles** a tu línea telefónica y a los servicios de comunicación más comunes a tu alcance, ya que contamos con terminales fijas e inalámbricas.
-  **Incremento en tus ventas** por la aceptación de tarjetas Nacionales e Internacionales.
-  **Abono de tus ventas** al siguiente día hábil bancario a tu cuenta de cheques Multiva.
-  Ofrecemos **soluciones acorde a tus necesidades** como sistema de cargos automáticos, pagos diferidos, punto de venta compartida y aceptación de tarjetas American Express.
-  **Soporte telefónico las 24 horas** todos los días del año a través de Línea Multiva.

Agradecemos tu preferencia y reiteramos nuestro compromiso de seguirte brindando un servicio de calidad.

## MANUAL DE OPERACIÓN DE NEGOCIO

**Aceptar pagos con La Tarjeta es muy fácil**, sólo ten en cuenta los siguientes pasos:

1. Verifica que la persona que te presenta La Tarjeta sea realmente el titular o dueño del plástico y pídele una identificación oficial con fotografía.
2. Revisa La Tarjeta y asegúrate que la firma del tarjetahabiente esté plasmada en el panel de firma.
3. Busca en La Tarjeta el logotipo de American Express, Carnet, Mastercard o Visa y sus marcas de seguridad.
4. Para solicitar una aprobación:
  - m Inserta el chip o desliza La Tarjeta por el lector de banda magnética (Recuerda que si La Tarjeta tiene chip, invariablemente la transacción la deberás realizar por este medio).
  - m Si La Tarjeta no puede ser leída por la terminal, pide al cliente que te proporcione otro medio de pago.
5. Revisa los datos y una vez obtenido el pagaré (voucher), verifica que contenga la palabra “VENTA”, el número de autorización o aprobación y que coincidan los últimos 4 dígitos del plástico en el comprobante.
6. Verifica la autorización, en el pagaré (voucher) impreso aparecerá el número de autorización que indica que la operación/transacción ha sido autorizada.
7. Pide al cliente que firme el comprobante y verifica que el nombre y firma del tarjetahabiente que aparecen en el pagaré (voucher) sean los mismos que aparecen en La Tarjeta. En caso de que la firma no coincida, solicita al cliente otro medio de pago. Sigue las instrucciones de tu guía rápida para cancelación de transacción.
8. Entrega al cliente la copia del pagaré (voucher) junto con La Tarjeta e invítalo a seguir utilizándola en todas sus compras. Recuerda conservar el comprobante durante 5 años ya que en caso de alguna aclaración el banco podría solicitártelo.

Recuerda que tú formas parte de la **lucha contra la prevención de fraudes con tarjeta**, por eso te pedimos que cuando realices una venta, consideres las siguientes recomendaciones:

Si detectas que:

**a. El cliente**

No le interesa el precio, garantía o comprobante de venta.

Intenta apresurarte o fraccionar la venta.

Porta múltiples tarjetas con diferentes nombres de tarjetahabientes en las bolsas de la ropa.

**b. La Tarjeta**

No cumple con las características de seguridad que contienen Las Tarjetas American Express, Carnet, Mastercard o Visa.

Presenta irregularidades en el grabado del plástico.

La firma de La Tarjeta no coincide con la del pagaré (voucher) y no coincide con la identificación del cliente.

REPORTA INMEDIATAMENTE UN **“CÓDIGO 10”**

Sólo deberás indicar que es un **CÓDIGO 10** y tendrás a tu disposición asesoría de un operador especializado en prevención de fraudes, el cual **sólo realizará preguntas en las cuales deberás contestar SÍ o NO.**

¿QUÉ HACER SI TENGO SOSPECHA DE FRAUDE?

Solicita una autorización Telefónica **“CÓDIGO 10”**.

**Línea Multiva** 55 5117 9000 y 55 5279 5858  
OPCIÓN No. 4,2 y 5.

**MARCAS DE SEGURIDAD  
EN TARJETAS**

**Chip:**

Tecnología incorporada a las tarjetas de crédito y débito que aporta mayor seguridad a las transacciones.

**Inician con 4** y los primeros cuatro dígitos se repiten impresos arriba o abajo del número de la tarjeta.

A partir de Abril 2017 las nuevas tarjetas y reimpressiones no lo tienen.



Logotipo de Visa.

**Nombre del  
Tarjetahabiente:**

Debe corresponder al nombre de la identificación de la persona.

Fecha de  
vencimiento.

El elemento de seguridad es una V por debajo del logo Visa, es visible si se pasa por una luz UV.

La lectura del chip es obligatoria para los comercios que poseen terminales para operar con este dispositivo.

**Inician con 4** y los primeros cuatro dígitos se repiten impresos arriba o abajo del número de la tarjeta.

A partir de Abril 2017 las nuevas tarjetas y reimpressiones no lo tienen.



Logotipo de  
Visa Electron.

**Nombre del  
Tarjetahabiente:**

Debe corresponder al nombre de la identificación de la persona.

Fecha de  
vencimiento.



### Panel de Firma:

El cual deberá estar firmado por el tarjetahabiente. Si el panel se expone a la luz UV se podrá leer la palabra Visa. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra "VOID" o "ANULADO" lo que invalida la tarjeta.

### Holograma (paloma en vuelo):

Aparece al frente o al reverso de la tarjeta, dorado para la tarjeta dorada y plateado para todas las demás.

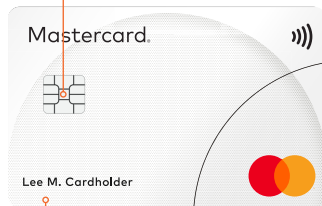
### Código de Verificación

Conformado por tres dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda.



### Chip:

Tecnología incorporada a las tarjetas de crédito y débito que aporta mayor seguridad a las transacciones.



Logotipo de Mastercard.

### Nombre del Tarjetahabiente:

Debe corresponder al nombre de la identificación de la persona.

**Holograma (mundos entrelazados):**

No desprendible, dorado para la tarjeta dorada y plateado para todas las demás.



**Código de Verificación:**

Conformado por tres dígitos con caracteres inclinados hacia la izquierda.

El Panel de Firma lleva la palabra **“Mastercard”** en un ángulo de 45°. Aparece el número de la tarjeta completo o solamente los últimos 4 dígitos. Si se intenta borrar la firma del panel, aparecerá la palabra **“VOID”** o **“NULO”**, lo que invalida la tarjeta.

**Número de la Tarjeta:**  
Siempre es de 15 dígitos.

**Chip:**

Tecnología incorporada a las tarjetas de servicio y crédito que aporta mayor seguridad a las transacciones.



Podrá comprobar la autenticidad de la tarjeta verificando que la **palabra AMEX** aparezca en **color azul fluorescente** al exponerla a la luz UV.

**Código de seguridad:**

Impreso en color gris oscuro.

**Fecha de vencimiento.**

**Nombre del Tarjetahabiente:**

Debe corresponder al nombre de la identificación de la persona.

Claridad y nitidez del Centurión con color homogéneo.

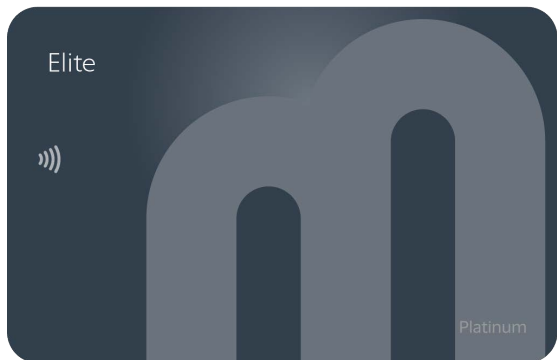
Verificar que el Panel de la Firma no esté dañado o alterado y que la firma no esté sobrepuesta.



El rectángulo de la banda magnética debe estar alineado y no debe ser irregular.

## PRODUCTOS COMO MEDIO DE PAGO

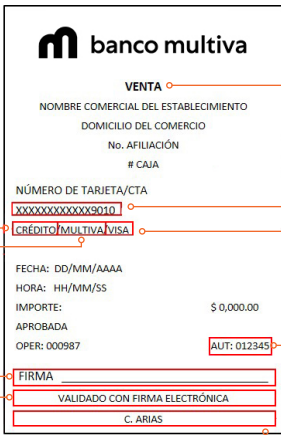
Tarjetas de débito:



## MEDIDAS PARA VALIDAR LA TARJETA PRESENTADA CONTRA EL COMPROBANTE O VOUCHER DE VENTA

En el voucher de la operación se debe validar lo siguiente:

- |  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
| <b>1</b> Número de tarjeta.                  | <b>4</b> Tipo de tarjeta            | <b>7</b> Firma Electrónica                   |
| <b>2</b> Banco Emisor que emite el plástico. | <b>5</b> Firma                      | <b>8</b> Tipo de transacción                 |
| <b>3</b> Marca que respalda la tarjeta.      | <b>6</b> Nombre del tarjetahabiente | <b>9</b> Número de autorización o aprobación |



**1** Estos números deberán coincidir SIEMPRE con los últimos 4 dígitos de la tarjeta .

**2** El nombre del Banco Emisor de la tarjeta física deberá ser el mismo.

**3** La marca de la tarjeta deberá coincidir (AMEX, Carnet, Mastercard, Visa).

**4** Tipo de tarjeta (Crédito o Débito).

**5** Valida que la firma del voucher coincida con la de la tarjeta e identificación.

**6** Si la tarjeta es personalizada aparecerá el nombre del cliente en el comprobante.

**7** En caso que al efectuar una operación solicite el NIP, el comprobante no requerirá de firma y el voucher indicará:

**8** Debe contener la palabra "VENTA".

**9** Debe contener un número de autorización o aprobación.

## LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

### A continuación se presentan algunos fragmentos de la Ley de Instituciones de Crédito.

Se sancionará con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días de multa al que, sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, respecto de tarjetas de crédito, débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques, ya sea que estos se hayan emitido en el país o en el extranjero, por instituciones de crédito:

- **Produzca, fabrique, reproduzca, introduzca al país, imprima, enajene aún gratuitamente, comercie o altere**, cualquiera de los objetos a los que se refiere el párrafo primero de este artículo.
- **Adquiera, posea, detecte, utilice o distribuya**, cualquiera de los objetos a que se refiere el párrafo primero de este artículo.
- **Obtenga, comercialice o use** la información sobre clientes, cuentas u operaciones de las instituciones de crédito emisoras de cualquiera de los objetos a los que se refiere el párrafo primero de este artículo.
- **Altere, copie o reproduzca** la banda magnética o el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier tecnología, de cualquiera de los objetos a los que se refiere el párrafo primero de este artículo.
- **Sustraiga, copie o reproduzca** información contenida en alguno de los objetos a los que se refiere el párrafo primero de este artículo, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.
- **Posea, adquiera, utilice o comercialice equipos** o medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para sustraer, copiar o reproducir información contenida en alguno de los objetos a los que se refiere el párrafo primero de este artículo, con el propósito de obtener recursos económicos, información confidencial o reservada.

## PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### ¿Cómo se puede evitar que se comprometa información en los negocios?

Las dos afectaciones con tarjetas bancarias que un negocio puede tener son:

- Que acepte el pago de un producto o servicio con tarjetas falsas.
- Que permita que en su negocio se copie la información de las bandas magnéticas de las tarjetas de sus clientes legítimos.

En ambos casos tenemos recomendaciones que si seguimos podremos disminuir notablemente estos riesgos:

- Tener un expediente con los datos de los empleados.
- Conservar una bitácora de horarios para transacción.
- Reportar cualquier incidente con alguna persona que le proponga comprometer o buscar datos de las tarjetas bancarias de los clientes.
- Prohibido sacar copia de La Tarjeta de crédito y/o débito del cliente, ya que automáticamente tu negocio se convierte en un punto de compromiso con los demás bancos en caso de alguna controversia.
- Realizar campañas de concientización entre tus empleados.
- Evita el digitalizar tarjetas de crédito y/o débito o almacenar información del número de tarjeta o código de seguridad en aplicaciones de tu negocio o en medios magnéticos como discos duros, memorias portátiles, entre otros.

Si tienes duda de que tu negocio fue víctima de haber comprometido alguna información del tarjetahabiente, comunícate a Línea Multiva, donde con gusto te atenderán.

## ACCIONES PARA PREVENIR

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Establecer los lineamientos de seguridad de la información sensible de Las Tarjetas bancarias para su debida protección, con el fin de evitar su exposición y mal uso.

#### ¿Qué entendemos por información sensible?

- m Código de seguridad de Las Tarjetas CVV2 o CVC2 (tres dígitos al reverso).
- m Número de identificación personal (NIP).
- m Número de tarjeta.
- m Fecha de vencimiento.
- m Datos generales del cliente.





### CONTRACARGOS

#### ¿Cómo Prevenir Contracargos?

Contracargo es el cargo monetario recibido de un Banco Emisor (Nacional o Internacional) respecto a una venta procesada por el negocio y no reconocida por el tarjetahabiente el cual puede resultar en un cargo a tu cuenta de cheques.

### RECOMENDACIONES

- m Custodia los pagarés (vouchers) de todas las ventas que hayas realizado hasta por 5 años.
- m No dupliques la transacción insertando dos veces La Tarjeta, si la terminal queda en espera, llama a Línea Multiva.
- m Informa tu política de reembolso, devoluciones y cancelación del servicio.
- m Revisa que todas las ventas sean liquidadas al siguiente día hábil bancario en tu cuenta de cheques.
- m Recuerda que tienes hasta 20 días para solicitar aclaración de una venta no abonada.
- m Responde siempre a una solicitud de copia de pagaré (voucher) en forma rápida y oportuna buscando que la imagen sea clara y nítida.

-  Cerciórate que la información que envías esté 100% legible.
-  Asegúrate que el pagaré (voucher) no presente ninguna alteración (perforación, maltrato, etc.)
-  Para evitar que se deterioren los pagarés (vouchers), se recomienda que sean resguardados en lugares que no cuenten con humedad.
-  Toma en cuenta los puntos del 1 al 8 plasmados en la página 3 de este Manual, te serán de gran utilidad para evitar Contracargos.

### Estimado cliente:



Multiva te estará solicitando, vía telefónica o por correo electrónico, la petición de aquellos pagáres (vouchers) que se sujeten a este procedimiento. En caso de que exista controversia con una transacción realizada en tu negocio, Banco Multiva te realizará la petición con el detalle de los pagáres (vouchers) solicitados, los cuales tendrás que atender máximo en 5 días a partir de la fecha de solicitud.

Te recordamos que en caso de no presentar el pagaré (voucher), estarás sujeto a un contracargo por el monto indicado en el proceso de controversia, por lo que te sugerimos guardar de manera ordenada y legible los pagarés (vouchers) de las transacciones que se realizan en tu negocio.

Agradecemos tu apoyo para facilitar este proceso y nos ponemos a tus órdenes para cualquier duda o aclaración.

### CAPACITACIÓN

Existe un programa de capacitación a negocios, el cual comprende lo siguiente:

-  Uso de la Terminal Punto de Venta.
-  Prevención de fraudes Operación en diferentes aplicaciones: Retail, Restaurante, Hotel, etc.

Sólo comunícate a Línea Multiva, donde un ejecutivo agendará una cita para que **un técnico especializado visite tus instalaciones.**

 **LÍNEA MULTIVA**  
55 5117 9000 y  
55 5279 5858  
OPCIÓN No. 4,2,3,3.

## CONCILIACIÓN DE VENTAS

### **1. ¿Por que es importante hacer mi conciliación de ventas de manera diaria?**

Te permite asegurar que las ventas realizadas durante el día en tu negocio sean abonadas a tu cuenta de cheques al siguiente día hábil bancario. Es importante que este proceso lo realices de manera diaria, para ello, Banco Multiva te proporciona las herramientas necesarias para que puedas balancear tus ventas vs tus abonos en todo momento.

Recuerda que para nosotros lo más importante eres tú.

Es importante que realices tu totalización, cierre de lote y ajuste de ventas una vez al día y antes de las 23:00 horas (hora centro).

### **2. ¿Cómo realizo la conciliación de mis ventas fácilmente?**

Muy sencillo, en la Terminal Punto de Venta realiza la totalización de ventas generadas en el día, en ésta se contemplan todas las transacciones que hiciste desde tu último cierre de lote, hasta el momento en que vuelves a realizar dicho cierre (considerando que se respeta hacer el cierre de lote antes de las 23:00 horas y una vez al día), esto te mostrará el monto total de ventas que debe verse reflejado al día siguiente hábil bancario en tu cuenta de cheques.

### **3. ¿Puedo hacer múltiples cierres de lote en mi Terminal Punto de Venta?**

Sí claro, dependiendo el giro de tu negocio puedes realizar diferentes cortes durante el día y al final sólo se suman las tiras totalizadoras de todas las ventas que se hicieron antes de las 23:00 hrs, no se te olvide realizar el ajuste de las ventas para que veas liquidadas en tu cuenta de cheques todas las ventas.

### **4. ¿Puedo recibir el Reporte Diario de Movimientos en varios correos electrónicos y en distintos formatos?**

Banco Multiva envía por default al comercio el archivo en PDF. Acércate a un ejecutivo para que puedas recibir el formato que necesites (Excel, .Txt tabulado, Txt plano), también para que te brinde asesoría en el alta de los correos electrónicos a los que deseas se envíen tus transacciones.

## 5. ¿Cómo identifico las ventas en el estado de cuenta?

En tu cuenta de cheques verás reflejado el abono de tus ventas en dos movimientos:

- m** Uno que representa el total de las ventas con tarjeta de crédito (con su respectiva comisión e IVA).
- m** Y otro movimiento donde se reflejan las ventas con tarjeta de débito (con su respectiva comisión e IVA).

La suma de ambos depósitos deberá ser igual al Reporte Diario de Movimientos, en el cual podrás validar a detalle las ventas vs la tira totalizadora.

## 6. ¿Cómo puedo saber cuándo me depositarán una transacción?

A continuación se muestran las diferentes aplicaciones y condiciones que aplican para el abono de transacciones:

Tipo de Aplicación	Tipo de Operación	Tipo de Transacción	Requiere de cierre de lote para liquidarse	Hora de cierre de lote indistinto	Hora de Transacción	Fecha de Abono
Retail Restaurante Hoteles	Venta Venta con Pre_Propina Venta directa en Hoteles	Venta	No	Indistinto	Antes de las 23:00 Desp. de las 23:00	24 horas hábiles 48 horas hábiles
Restaurante Hoteles Renta Autos	Venta con Post_Propina Check in Rental In	Pre_Venta	Sí	Antes de las 23:00	Antes de las 23:00 Desp. de las 23:00	24 Horas hábiles N.A.
Restaurante Hoteles Renta Autos	Venta con Post_Propina Check in Rental in	Pre_Venta	Sí	Desp. de las 23:00	Antes de las 23:00 Desp. de las 23:00	24 horas hábiles 48 horas hábiles

Para que las transacciones clasificadas como **Pre\_Venta** puedan ser abonadas a la cuenta de cheques, se requiere una **Post\_Venta**.

<b>Pre_Venta</b>	<b>Post_Venta</b>
Venta con Post_Propina	Cierre de Transacción
Check In	Check Out
Rental In	Rental Out

le corresponde

## 7. ¿Por qué razón el total de los abonos en la cuenta de cheques no coincide con lo reflejado en la tira totalizadora?

Existen varias razones por las cuales los importes de abono difieren con el total de ventas, siendo entre éstas:

- m El cierre de lote se hizo posterior a las 23:00 horas.
  - m El cierre de la transacción se hizo posterior al cierre de lote.
  - m Se haya presentado un problema en el módulo de comunicación de la Terminal Punto de Venta y ésta haya generado un reverso de alguna transacción que no se localiza en la tira totalizadora.
  - m No se haya realizado el ajuste de la propina en una preventa.
- ## 8. ¿Con qué herramientas cuento para hacer mi conciliación si detecto que los depósitos no me coinciden con la tira totalizadora?

Existen diferentes medios que Multiva pone a tu alcance para que puedas identificar qué transacciones te fueron abonadas:

**Banca Digital:** Existe la opción de generar un archivo que muestra los depósitos realizados a tu cuenta de cheques y se puede consultar la información de los últimos 90 días.

**Reporte Diario de Movimientos:** Se envía sin costo a una cuenta de correo electrónico que previamente proporcionaste en tu Solicitud/ Contrato o al correo que hayas solicitado posteriormente.

**Banco Multiva**

Numero de Negocio:

Hoja: 1  
Fecha de: 17/07/12 17:00

No. DE ID: 7233869002  
Nombre del Comercio: DR J IBARRA PALOMINO

Referencia	Fecha	Tipo de Transacción	No. de Autorización	No. de Tarjeta	Importe	Tarjeta (V/M)	Operación (C/D)	PEM	
00017233869	2012/07/12	13-45-26	01	019239	XXXXXXXXXXXX5616	5,000.00	M	C	051

\* Total por Terminal:

No. Compras: 1 por \$ 5,000.00  
No. Devoluciones: 0 por \$ 0.00

	Monto Base	C/T	Importe
Tasa de descuento de Tarjeta de Crédito	5,000.00	2.80	145.00
I.V.A. Tasa de descuento de Tarjeta de Crédito	145.00	16%	23.20
			4,831.80
Tasa de descuento de Tarjeta de Débito	0.00	0.00	0.00
I.V.A. Tasa de descuento de Tarjeta de Débito	0.00	16%	0.00
			0.00
Devoluciones en Crédito :			0.00
Devoluciones en Débito :			0.00

## A continuación te presentamos un ejemplo del Reporte Diario de Movimientos:

Si has recibido anteriormente el Reporte de Movimientos de tu comercio y sólo hoy no lo recibiste, repórtalo a Línea Multiva para el reenvío del archivo con el detalle de las transacciones que fueron abonadas en tu cuenta de cheques.

### Primera parte del Reporte de Movimientos

**Primera parte del Reporte de Movimientos**

Nombre Comercial: [ ]      Número de Afiliación: 7233869      Nombre del Banco: Banco Multiva      Fecha y Hora de generación del reporte: 17/07/12 17:00

No. de Negocio: 7233869      Últimos 3 dígitos de la Terminal en donde se realizó la Venta con el formato 001, 002, 009 etc., dependiendo la cantidad de terminales que tenga instaladas o asociadas la afiliación

No. de ID: 7233869002      Hoja: 1      Fecha de: 17/07/12 17:00

Nombre del Comercio: DR | BARBA PALOMINO

Referencia	Fecha	Tipo de Transacción	No. de Autorización	No. de Tarjeta	Importe	Tarjeta (V/M)	Operación (C/D)	PEM
00017233869	2012/07/12	1345:26	01	019239	5,000.00	M	C	051

\* Total por Terminal:  
 No. Compras: 1 por \$ 5,000.00  
 No. Devoluciones: 0 por \$ 0.00

Fecha y Hora de la Transacción: [ ]      Tipo de Transacción: 01 = Venta, 21 = Devolución

Número de Autorización de la Venta: [ ]      Importe de la Venta o Devolución: [ ]

Número de Tarjeta enmascarado, esto quiere decir que sólo aparecen los últimos 4 dígitos de la Tarjeta.

Naturaleza contable de la Operación:  
 D = Tarjeta de Débito  
 C = Tarjeta de Crédito

Tipo de Tarjeta:  
 V = Visa  
 M = Mastercard

PEM por sus siglas en Inglés Pos Entry Mode hace referencia al tipo de entrada de la Tarjeta en la Terminal:  
 010 = Manual  
 051 = Chip / NIP  
 052 = Chip  
 090 = Banda Magnética

### Segunda parte del Reporte de Movimientos

**Primera parte del Reporte de Movimientos**

C/T = Cuota / Tasa  
 Ejemplo:  
 2.90% es lo que se cobró de comisión por esa Venta y el 16% es el IVA

Base	Monto	C/T*	Importe
5,000.00	2.90	145.00	145.00
145.00	16%	23.20	23.20
		4,831.80	4,831.80
		0.00	0.00
		0.00	0.00
		0.00	0.00
		0.00	0.00
		0.00	0.00
		0.00	0.00

\$ 145.00 es la comisión del resultado del porcentaje del 2.90% sobre los \$ 5,000.00  
 Y los \$ 23.20 es el IVA cobrado

El reporte se divide el importe de las Ventas en Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito con su respectivo IVA

Tasa de descuento de Tarjeta de Crédito  
 IVA Tasa de descuento de Tarjeta de Crédito

Tasa de descuento de Tarjeta de Débito  
 IVA Tasa de descuento de Tarjeta de Débito

Devoluciones en Crédito :  
 Devoluciones en Débito :

Monto de la Venta (mismo que la primera parte)      IVA de la Venta

Fecha	Descripción	Referencia	Fecha	Importe
13 JUL 12	VENTAS TPVS	FT12195001004829	13 JUL 12	5,000.00
13 JUL 12	7233869 VENTA TDC 2012-07-13	FT12195001004830	13 JUL 12	23.20
13 JUL 12	COMISION TPVS IVA 7233869	FT12195001004830	13 JUL 12	145.00
13 JUL 12	COMISION TPVS 7233869 COMISION VENTA TDC 2012-07-13	FT12195001004830	13 JUL 12	145.00

\* Comisión que se ve reflejado en la segunda columna del Reporte Diario de Movimientos.  
 \* IVA que se ve reflejado en la segunda columna del Reporte Diario de Movimientos.

En el estado de cuenta el cliente puede identificar la siguiente información:

1. El Número de Afiliación ligado al depósito en referencia
2. Tipo de movimiento: Venta o Devolución
3. TDC = Total de Ventas con Tarjeta de Crédito
4. TDD = Total de Ventas con Tarjeta de Débito
5. Fecha de depósito con la nomenclatura AAAA-MM-DD

En el estado de cuenta del cliente se refleja el movimiento 24 horas después siempre y cuando sea un día hábil bancario.

Mapa de datos que contiene el Reporte Diario de Movimientos

**9.** ¿Qué debo hacer para realizar mis aclaraciones de ventas no abonadas?

Cuando detectes que te falta alguna transacción por abonarse, es importante que levantes un folio de aclaración en Línea Multiva. La información que te van a solicitar es: carta de aclaración, copia del pagaré (voucher), copia de la tira totalizadora y copia del cierre de lote.

**10.** ¿Sabías que existe un plazo máximo para realizar tus aclaraciones de ventas no abonadas/diferencia en abonos?

A partir de la fecha de transacción, tienes 20 días naturales para poder reclamar a Multiva alguna venta no acreditada en tu cuenta de cheques y tener la seguridad de que dicha transacción se pueda presentar al cobro con el Banco Emisor y depositarla en tu cuenta de cheques, ya que posterior a dicho plazo, queda a discreción del Banco Emisor liquidar o no dicha transacción, porque quizá en ese momento el tarjetahabiente ya no tenga los fondos suficientes para aceptar el cargo o que La Tarjeta esté boletinada o cancelada, etc.

Te sugerimos acercarte a la sucursal más cercana o con tu ejecutivo de cuenta para cualquier duda o aclaración respecto a los servicios prestados.

TERMINALES CON DUALIDAD AMEX.

¿Cómo funciona una terminal compartida?

El uso de la aplicación funciona de la misma forma que una TPV Multiva, tiene los mismos menús y atributos de seguridad.

La diferencia consiste en su funcionamiento operativo, el cual se maneja de forma independiente a la aplicación de Multiva.

¿Si falla la aplicación de American Express afecta a la operación de la aplicación Multiva?

No, debido a que son aplicaciones independientes. Si la falla proviene de la Terminal por ejemplo, falla de lector, falla de teclado, etc. Se deberá seguir el procedimiento de reportar la falla a través de Línea Multiva.

¿En caso de presentarse alguna falla en la aplicación de American Express con quién lo reporto?

Todas las terminales instaladas por Banco Multiva son propiedad del banco, por tal motivo la responsabilidad de que funcionen recae en la Institución Financiera por lo que el reporte deberá ser levantado en Línea Multiva para el envío de un técnico.

¿En qué casos sí debes comunicarte con American Express?

- 1)** Si no tengo abonadas las ventas que realicé con tarjetas American Express.
- 2)** Dudas en mi facturación y abonos.
- 3)** Solicitud de Reporte de Movimientos.
- 4)** Acceso a Servicios en Línea para Establecimientos (OMS).
- 5)** Cambios a las condiciones comerciales.

**A continuación se muestran los teléfonos de atención de American Express.**

*American Express*  
*Establecimientos México*

**800 5019 500**

	<b>Opción</b>
Autorizaciones	1
Asistencia de Terminal Punto de Venta/ Reimpresión de Vouchers o Ventas	2
Soporte en Línea	3
Duda o seguimiento de una Disputa o Reclamación Contracargos/ Cargos no Reconocidos	4
Información de Establecimientos	5
Contrataciones/ Alta de Sucursales Adicionales	6

## SERVICIOS INTEGRALES

### PAPELERÍA

Rollos	Señalización	Calcomanías
Portacuentas	Material POP	

### ASESORÍA EN

Capacitación	Cierre de lote	Clave de Supervisor
Devoluciones	Propinas	Reimpresión de pagaré
Realizar totalización		

### FALLAS EN TERMINALES PUNTO DE VENTA

Cableado inservible	Falla impresora	Host no responde
---------------------	-----------------	------------------

Mantenimiento	No lee Las Tarjetas	Problemas de comunicación
---------------	---------------------	---------------------------

Terminal desconfigurada	Terminal bloqueada	Terminal dañada
-------------------------	--------------------	-----------------

### ACLARACIONES DE

Cargos no reconocidos	Diferencia en abonos	Ventas no abonadas
-----------------------	----------------------	--------------------







**SOLICITUD DE** Detalle de transacciones

## ACLARACIONES







A continuación se enumeran los tipos de aclaraciones que pueden ser solicitadas a través de Línea Multiva:

### INCIDENCIAS Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA



#### VENTAS NO ABONADAS MENORES A 30 DÍAS

-  Copia del pagaré (voucher) firmado y legible.
-  Copia del cierre de lote.
-  Copia de la tira totalizadora.
-  Carta solicitud membretada del titular o representante legal.
-  Carta responsiva membretada del titular o representante legal que autorice.
-  El cliente debe presentar su aclaración a más tardar el día 20 posterior a la transacción a fin de contar con el tiempo suficiente para realizar el proceso operativo.

#### VENTAS NO ABONADAS MAYORES A 30 DÍAS

-  Copia del pagaré (voucher) firmado y legible.
-  Copia del cierre del lote.
-  Copia de la tira totalizadora.
-  Carta solicitud membretada del titular o representante legal.
-  Carta responsiva firmada por el titular o representante legal que autorice.
-  Es probable la no recuperación, se procesan de buena fe con el Banco Emisor y pueden ser contracargadas posteriormente.

#### REPORTE DIARIO DE MOVIMIENTOS

-  Indicar el número de afiliación y fecha del reporte que solicita.
-  El reporte se enviará a los correos del cliente registrados en el sistema al contratar la afiliación.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

**Abono.** Ingreso del monto cobrado a través de su Terminal Punto de Venta Multiva a su cuenta de cheques.

**Ajuste de propina.** Es el movimiento que se realiza en la Terminal Punto de Venta previo al cierre de lote, en el cual se ajustan las propinas realizadas en transacciones de Post\_Propina. Es necesario realizar este movimiento ya que de lo contrario no se realiza el abono de las ventas.

**Banco Emisor.** Entidad financiera que otorga una tarjeta de crédito o débito a una persona física o moral.

**Cargo por no show.** Es el cargo que realiza el negocio en una aplicación de Hotel a un tarjetahabiente que no cumplió las políticas previamente informadas en la transacción realizada como reservación garantizada.

**Check in.** Proceso mediante el cual en una aplicación de Hotel, se realiza el bloqueo en La Tarjeta de crédito del cliente, del monto estimado del servicio a brindar.

**Check out.** Proceso mediante el cual en una aplicación de Hotel, se realiza la confirmación de la venta y se envía a cobro con el Banco Emisor.

**Cierre de lote.** Proceso que se realiza en la Terminal Punto de Venta Multiva mediante el cual se confirman los importes de cargo a los tarjetahabientes y se envía de forma electrónica para su liquidación al siguiente día hábil bancario.

**Conciliación.** Cuadrar las ventas realizadas a través de su Terminal Punto de Venta Multiva y los depósitos realizados a su cuenta de cheques por las ventas realizadas en su comercio.

**Contracargo.** Cargo monetario recibido de un Banco Emisor (Nacional o Internacional) respecto a una venta procesada en un negocio afiliado a Multiva y no reconocida por el tarjetahabiente.

**Pre\_Propina.** Proceso mediante el cual el consumo viaja junto con el importe de la venta más la propina en una sola transacción.

**Post\_Propina.** Proceso mediante el cual el monto del consumo es autorizado por separado del importe de la propina, esta transacción requiere de un ajuste de propina en la Terminal Punto de Venta para ser depositado en la cuenta del negocio.

**Pre\_Venta.** Solicitud de autorización de una transacción por un determinado importe; monto que únicamente queda bloqueado del saldo disponible de La Tarjeta, esta transacción requiere de un cierre de Pre\_Venta para ser depositado en la cuenta del negocio.

**Post\_Venta.** Confirmación de cargo a una Tarjeta en la que se informa el importe final a cargar y que fue previamente Autorizado a través de una Pre\_Venta.

**Proceso de totalización.** Procedimiento que se realiza en su Terminal Punto de Venta Multiva para obtener el total de las ventas realizadas en un periodo de tiempo comprendido entre el último cierre de lote realizado y el momento en que se realiza la totalización.

**Re\_Autorizaciones.** Son múltiples autorizaciones que solicita el negocio para garantizar en todo momento en aplicación de Hotel los consumos hechos por el tarjetahabiente.

**Rental in.** Proceso mediante el cual, en una aplicación de Renta de Autos, se realiza el bloqueo en La Tarjeta de crédito del cliente con el monto estimado del servicio a brindar.

**Rental out.** Proceso mediante el cual, en una aplicación de Renta de Autos, se realiza la confirmación de la venta incluyendo las Re\_Autorizaciones y se envía a cobro con el Banco Emisor.

**Reservación garantizada.** Proceso mediante el cual, al obtener un número de autorización, se bloquea el saldo disponible de una tarjeta de crédito. Para que sea liquidada esta transacción se requiere se aplique el cargo.

**Solicitud de voucher.** Cuando un Banco Emisor (Nacional e Internacional) solicita el comprobante de venta (pagaré) de una transacción realizada por un comercio afiliado a Multiva y esta no es reconocida por el tarjetahabiente.

**Tarjetahabiente.** Persona que utiliza su plástico emitido por una Entidad Financiera para realizar compras en comercios a través de un Punto de Venta.

**Teclado abierto (Operativa Manual).** Se refiere a la posibilidad de que se puedan realizar cargos a tarjetas sin la necesidad de tener de manera física o presente La Tarjeta. Esto es, se digita en la Terminal Punto de Venta Multiva el número de La Tarjeta y se obtiene la autorización de manera electrónica. Operativa con alto riesgo de contra cargo al no realizarse las validaciones electrónicas de seguridad de La Tarjeta por parte del Emisor.


**Tira Totalizadora.** Reporte obtenido a través del Proceso de Totalización, consiste en la impresión del total de las transacciones realizadas en su Terminal Punto de Venta Multiva.

**Venta.** Tipo de transacción en la que se confirma el monto a cargar a La Tarjeta de crédito o débito desde el momento en que se desliza, inserte o digite La Tarjeta para solicitar la autorización con el Banco Emisor.

**Venta directa.** Es la posibilidad de realizar un cargo directo a La Tarjeta en una aplicación con Operativa Hotel y/o Renta de Autos.



 **Línea Multiva Digital**

 55 2972 2168

Horario de atención de  
lunes a viernes de 8:30 a  
20:30 horas

Atención telefónica a través de  
**Línea Multiva: 55 5117 9000**