

Seguridad en ventas presenciales



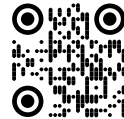
beld

Seguridad en ventas presenciales

En esta guía encontrarás información sobre los distintos riesgos de fraude que pueden presentarse en las ventas presenciales, donde se hace uso de datáfonos. Este tipo de fraudes podrían afectar tu negocio, por lo que es importante que tengas en cuenta estas recomendaciones que te damos y así puedas evitarlos.

Contenido de la guía:

- Seguridad de tu datáfono Bold (pág. 3)
- Recomendaciones de seguridad y cuidado (pág. 4)
- Tipos de tarjetas (pág. 5)
- Tipos de fraudes con tarjetas (pág. 7)
- Cómo identificar un pagador sospechoso (pág. 13)
- Cuándo reportar un fraude (pág. 14)
- Recomendaciones para tus empleados (pág. 15)
- Garantía de tu datáfono Bold (pág. 16)



Para más información, escanea el código QR con la cámara de tu celular para acceder al Centro de Ayuda o ingresa a:

ayuda.bold.co

Tu datáfono Bold es 100% seguro y confiable

Nuestro datáfono cumple con los estándares más altos de seguridad. Contamos con todas las certificaciones que nos permiten proteger, almacenar y transmitir de forma segura los datos de tus clientes mediante las principales franquicias (Visa, MasterCard, Amex, entre otras).



Los datos de tus clientes están protegidos de entes maliciosos, durante y después de cada transacción que hagas con tu datáfono Bold.

Estas son las certificaciones de Bold:

- EMV®1
- EMV®2
- TQM
- PCI PTS 4.0 y 5.0
- PCI DSS 3.2.1

VISA



Recomendaciones para preservar la seguridad de tu datáfono

- No permitas que el tarjetahabiente manipule el datáfono cuando se esté procesando la transacción. Únicamente le entregarás el datáfono si la tarjeta solicita clave para procesar el pago.
- No prestes el datáfono a personas que no sean de confianza ni a desconocidos. Debes mantener el control sobre el acceso y el uso de tu datáfono.
- No abras el datáfono.
- No debes efectuar adaptaciones, reparaciones ni realizar cualquier tipo de manipulación en tu datáfono Bold, directamente o a través de terceros.
- Cuando tu datáfono requiera reparación, inspección, programación, reconfiguración, mantenimiento y/o revisión, ten en cuenta que solo las personas autorizadas por Bold, podrán tener acceso al dispositivo y así garantizar su óptimo funcionamiento en todo momento.
- No uses ningún dispositivo para copiar información de tarjetas.
- No introduces ningún elemento distinto a la tarjeta en las ranuras del datáfono.
- No utilices tu datáfono Bold fuera del territorio colombiano.

Tipos de tarjetas

Tarjetas de Crédito



Inicia en 5 y tiene 16 dígitos



Inicia en 4 y tiene 16 dígitos



Inicia en 3 y tiene 14 dígitos

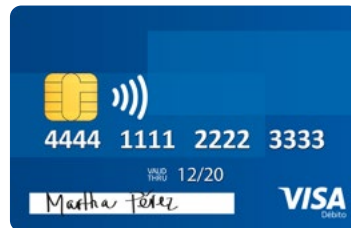


Inicia en 3 y tiene 15 dígitos

- Los pagos con tarjetas de crédito pueden ser procesados con el chip insertado en la tarjeta o por medio de la opción *contactless*, siempre y cuando la tarjeta cuente con el símbolo.
- Para compras con tarjeta de crédito, es necesario que el cliente presente su documento de identidad y firme el comprobante de pago.
- Las franquicias más comunes que se utilizan para tarjetas de crédito son: MasterCard, Visa, Diners Club y Amex.
- Las tarjetas Visa cuentan con un holograma de una paloma en vuelo y las tarjetas MasterCard cuentan con un holograma que simboliza dos mundos.

Tipos de tarjetas

Tarjetas Débito (Ahorros o Corriente)



- El nombre del titular de la tarjeta puede estar escrito a mano.
- Si la tarjeta tiene la opción de *contactless*, será requerida la clave o PIN cuando la compra sea superior a 2 smdlv.
- La Superintendencia Financiera de Industria y Comercio autorizó la eliminación de los siguientes datos del comprobante de venta para tarjetas débito:
 - Firma del cliente
 - Documento de identidad
 - Teléfono
 - Cualquier dato del tarjetahabiente.
- Las tarjetas débito comparten características físicas con las tarjetas de crédito como el chip, el holograma correspondiente a cada franquicia, entre otros.
- Las franquicias más comunes en las tarjetas de débito son:

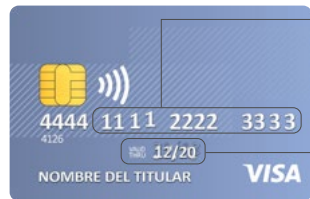


Tipos de fraudes con tarjetas

Fraude con tarjeta adulterada

La tarjeta adulterada es un plástico auténtico emitido por una entidad financiera, a la cual un tercero le ha modificado la información en el relieve o en la banda magnética. Para identificar estas alteraciones deberás tener en cuenta que:

Frontal



Las letras o números **no** están alineados, ni homogéneos, ni comparten la misma distancia.

El relieve tiene marcas o rayones a su alrededor y tiene vestigios de otros datos en el reverso.

Posterior



Observa la tarjeta por detrás, muchas veces es más fácil detectar las alteraciones que le han hecho, tanto en los números como en las letras.

Tipos de fraudes con tarjetas

Así debe verse una tarjeta real

Chip
Está integrado a la tarjeta, **no** es autoadhesivo y **no** se desprende.

Nombre del titular
Suele tener letras en relieve, las cuales deben ser claras y uniformes.



Número de tarjeta
Deben ser claros y uniformes en tamaño y espacio.

Mes y año de vencimiento
En este orden: mm/aa.

Logo de la franquicia

Panel para firma
Tiene textura al tacto y debe estar firmado. Puede contener el número de la tarjeta o sólo los últimos 4 dígitos. Si aparece la palabra VOID-NULA la tarjeta **no** es válida.



Banda magnética
En general es negra. Puede ser de otros colores. Puede tener hologramas.

CVV número de verificación
Solo para ventas no presenciales.

Información comercial del banco

Holograma de la franquicia



Tipos de fraudes con tarjetas

Fraude con tarjeta auténtica

Sucede cuando el portador efectúa una compra con una tarjeta de crédito robada o extraviada, que no está bloqueada. Usualmente el portador se puede identificar con un documento de identidad que ha sido hurtado o con una cédula falsa. Para evitar este tipo de fraudes te recomendamos:

- Verifica que el nombre de la tarjeta coincida con el nombre del documento de identidad.
- Compara las características físicas de la persona que presenta la tarjeta, con la foto del documento de identidad. Si tienes sospechas, pregúntale los datos de la cédula como RH, fecha de expedición, lugar de nacimiento, etc.
- Confirma que la firma del comprobante sea la misma del documento.



Tipos de fraudes con tarjetas

Así es una Cédula de Ciudadanía real en Colombia



Durante una transacción:

Verifica las características físicas del portador en comparación con la foto del documento que presenta.

Tipos de fraudes con tarjetas

Tarjeta integralmente falsa

Esta tarjeta cuenta con características similares a los plásticos emitidos por las entidades financieras. Está impresa, grabada y codificada con información, simulando una tarjeta auténtica. Ten en cuenta esto para identificarlas:

- Confronta toda la información que arroje el comprobante.
- Sospecha de tarjetas que tienen colores demasiado vivos o muy desgastados.
- Algunas tarjetas falsas son de muy buena calidad, por lo tanto debes estar atento a los detalles.



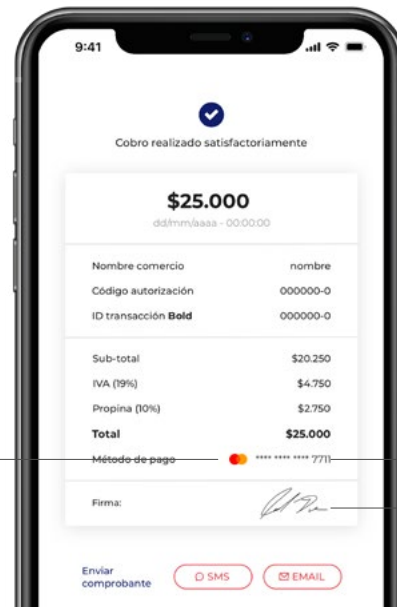
• Colores demasiado vivos

• Rayones

Tipos de fraudes con tarjetas

Conoce las partes de tu comprobante de pago

Verifica que coincida la información que arroja el comprobante con los datos de la tarjeta y con la firma del documento de identidad que presenta el portador.



• Logo de la franquicia

• Últimos 4 dígitos de la tarjeta

• Firma del titular

Cómo identificar un pagador sospechoso



Es nervioso/
inseguro



Es extremadamente
amigable



Es irascible



Compra de afán y
llega antes de cerrar



Olvidó/perdió su
documento de
identidad



Te pide dividir el pago
en montos bajos para
no tener que insertar la
clave o PIN



No es habitual en tu
establecimiento

Cuándo reportar un fraude

¿Cuándo reportar un fraude?

- Si estás completamente seguro de un fraude
- Si deseas nuestra ayuda para confirmar un fraude
- Si recibes una propuesta para participar de un fraude
- Si detectas acciones sospechosas.

Ante la sospecha, no recibas el pago. Si después del pago te surge la duda de fraude, escríbenos a nuestro chat en www.bold.co o envíanos un correo electrónico a soporte@bold.co

Ten en cuenta que: Bold no asumirá los fraudes en caso de suplantación de identidad por parte de pagadores, los fraudes deberán ser asumidos por el Comercio. Si el portador de la tarjeta considera haber sido víctima de suplantación, podrá presentar un contracargo y solicitar la cancelación de las compras realizadas. Para más información consulta los Términos y Condiciones del contrato con Bold.

Recomendaciones para tus empleados

- Capacita el personal de tu establecimiento sobre transacciones seguras con tarjetas.
- Lleva un registro actualizado de las personas que intervienen en el proceso de transacciones con tarjetas.
- Los estafadores buscan ganarse la confianza de los empleados de tu establecimiento, para así convencerlos de participar en un fraude.
- Los reglamentos de afiliación de franquicias prohíben: fraccionamiento, avances en efectivo, autofinanciamiento, engaño comercial, recargo de comisión, entre otros.
- Recuerda que debes conocer y aplicar la ley 1273 de 2009 sobre “la protección de la información y de los datos”.

Garantía

Garantía

Introducción

La presente garantía tiene un término de tres (3) meses, a partir de la entrega o recolección del datáfono por parte de Bold y puede hacerse efectiva con este documento, en caso de presentarse un defecto de fabricación, siempre y cuando el Comercio haya seguido las recomendaciones de uso que se exponen a lo largo de este documento.

Responsabilidades del Cliente

El datáfono es dado por Bold con el único propósito de que el Comercio acepte pagos con tarjeta de crédito, débito y demás instrumentos de pago electrónico habilitados por Bold. No es posible revender el datáfono bajo ninguna razón. Así mismo, está prohibido hacer modificaciones al software o hardware del datáfono, excepto cuando sea acordado con Bold o esté permitido por mandato legal.

Responsabilidades de Bold

Durante el periodo de garantía, Bold garantiza que tanto el datáfono como el cable USB incluidos en la caja, están libre de defectos de fabricación que afecten su funcionamiento. La garantía no cubre otros cables, enchufes y en general cualquier otro accesorio. Si el datáfono presenta defectos de fabricación durante el periodo de la garantía, bajo un uso normal y adecuado del mismo, Bold reemplazará o reparará el datáfono o las partes defectuosas del datáfono por piezas, o productos nuevos o reacondicionados que sean equivalentes a los inicialmente entregados; los cuales estarán cubiertos por la garantía durante su periodo de vigencia.

Garantía

Excluyentes de Responsabilidad

Los presentes términos y condiciones de este documento constituyen el contrato de garantía entre el Comercio y Bold, sobre el datáfono, el cual prevalece ante cualquier acuerdo no escrito y sustituye cualquier acuerdo previo que exista entre las partes. Todo cambio en las condiciones de esta garantía es válido, siempre que conste por escrito y sea aceptado por el Representante legal de Bold.

Bold no se hace responsable de los daños derivados del incumplimiento de las instrucciones que se establezcan en el documento de Términos y Condiciones, en el manual de uso y en cualquier otro documento proporcionado por Bold sobre manipulación, almacenamiento, instalación, uso y mantenimiento del datáfono; ni de aquellos ocasionados al modificar o intentar reparar el datáfono sin el consentimiento escrito de Bold.

Bold no se hace responsable de ningún daño o defecto en el datáfono causado por el mal uso del mismo o en razón de accidentes, daños intencionados, exceso de humedad, penetración de líquidos, subidas de tensión al momento de conectarse, u otras condiciones ambientales anormales para un entorno de trabajo normal.

En caso de que el datáfono entregado no sea el que el Comercio solicitó o el Comercio identifique que el datáfono viene defectuoso, el Comercio deberá escribir al correo soporte@bold.co notificando dicha novedad y seguir el procedimiento de reclamo de garantía indicado a continuación.

Garantía

Los datáfonos están diseñados y certificados para ser conectados con dispositivos cuyo sistema operativo sea iOS o Android. Tanto los desarrolladores de estos sistemas operativos como las compañías fabricantes de estos dispositivos de comunicación, no se hacen responsables del funcionamiento del datáfono. Se debe tener presente que la utilización del datáfono en estos dispositivos de comunicación, puede afectar el rendimiento del mismo.

Procedimiento de reclamo de la garantía

Para hacer válida la garantía, el Comercio deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Contactar al equipo de ayuda de Bold al correo **soporte@bold.co**. Es importante contar con la mayor cantidad de información posible sobre la falla que está presentando el dispositivo, en el momento de contactar al equipo de Bold.
- Proporcionar al equipo de Bold la presente garantía y su factura de compra con el fin de hacer el registro del caso. Con dicho número de registro, el Comercio deberá enviar el dispositivo defectuoso a la dirección de Bold indicada en la página web de la compañía **www.bold.co**.
- En dado caso que la garantía se pueda hacer efectiva, el datáfono será reparado o reemplazado en un periodo de máximo 30 días, desde la fecha en que fue recibido el dispositivo.

Garantía

Devoluciones

La decisión de reparar el datáfono defectuoso o de reemplazarlo en los términos definidos en el presente documento, será determinada por Bold. En el evento en que el datáfono devuelto por el Comercio funcione correctamente, o se evidencie que los daños provengan del mal uso o de los eventos por los que Bold está exento de responsabilidad; éste será devuelto al Comercio, el cual también deberá correr con los gastos de envío.

En el evento de que el datáfono haya sido reparado o reemplazado por Bold, tendrá la cobertura de la garantía original por el término que falte, antes de que expire.

En el caso de que el datáfono reparado o sometido a mantenimiento presente defectos imputables al técnico de Bold, o responsable de la reparación y/o mantenimiento dentro de los siguientes 30 días calendario contados a partir de la entrega del datáfono al Comercio, éste tendrá derecho a que sea reparado o reemplazado sin costo alguno.

Cuidados del datáfono

- No abrir el interior del datáfono.
- No golpear ni dejar caer el datáfono.
- Mantener el datáfono en un lugar fresco y seco ((entre 5 a 45°C, preferiblemente a 22°C), alejado de la contaminación, el sol y el polvo.
- Usar un paño suave y húmedo para limpiar el exterior del datáfono.
- No rociar agua ni ningún líquido sobre el datáfono.
- Evitar que las ranuras y entradas del datáfono se humedezcan.
- Evitar que el datáfono tenga contacto con líquidos corrosivos (ácido, gasolina, entre otros).
- Utilizar siempre el datáfono a un nivel óptimo de carga, para proteger la batería.
- Si el datáfono no se va a usar durante un largo periodo de tiempo, es necesario cargar la batería a un 70% cada seis meses para evitar el daño de la batería (por over-discharge).

FC CE RoHS

Bold.co S.A.S.
www.bold.co

NIT 901.281.672-4, Bogotá, Colombia