

GUÍA DEL USUARIO

Contenido.

INTRODUCCIÓN

1. CENTRO ATENCIÓN Y SERVICIO A NEGOCIOS AFILIADOS (SERVICIO POSTVENTA, AUTORIZACIONES VOZ)
2. CONTRACARGOS Y ACLARACIONES
3. SOPORTE TÉCNICO
4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
5. IMERCHANT
6. CANCELACIÓN
7. PREGUNTAS FRECUENTES

Introducción

La presente Guía del Usuario contiene una serie de soluciones que Evo Payments México, S. de R.L. de C.V. (“EVO”) brinda para la aceptación de tarjetas como medios de pagos electrónicos

- Terminal Punto de Venta (dial o celular)
- E-com, ventas por Internet.
- Call Center On Line.
- Total Access
- iAcepta Móvil
- Cargo Automático (cargo recurrente)
- Orión (Solución Cliente Servidor)
- Interred Pura
- Interred Central

Esta Guía del Usuario forma parte del Contrato de Afiliación, por lo que si el Afiliado incumple con los lineamientos contenidos en la presente, dicho incumplimiento será considerado como una violación al Contrato de Afiliación.

1

Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados

Servicio Post Venta

El Contact center de aceptación de tarjetas, es el principal canal de contacto de los negocios afiliados para la atención de sus servicios post venta, donde se brinda servicio los 365 días del año las 24 horas del día.

- Distrito Federal y Área Metropolitana 12 53 28 88
- Interior de la República 01 800 300 88 88

Pasos a seguir para una adecuada atención telefónica:

- a. El sistema telefónico le solicitara digite su número de afiliación.
 - b. Al momento de digitar su afiliación será transferido con un asesor telefónico.
 - c. Ejecutivo telefónico confirmará los datos de su negocio (nombre del contacto, dirección, teléfono y correo electrónico).
 - d. En caso de que alguno de estos datos este desactualizado o incorrecto, el ejecutivo le indicara las acciones para realizar la actualización de los mismos.
- 1. Atención en línea. Asesoría y atención a requerimientos.**
 - a. Servicio de funcionalidad de la terminal punto de venta y principales mensajes de respuesta.
 - b. Documentación requerida para trámites de afiliación y aclaraciones.
 - c. Insumos, filtros de validación para determinar si le corresponde petición de rollos.
 - d. Capacitación en línea de mejores prácticas operativas y medidas de seguridad de tarjetas.
 - e. Asesoría sobre las características y contratación de productos especializados.
 - 2. Generación de reportes turnados a áreas resolutoras.**
 - a. Para Aclaración de cargos o abonos no reconocidos.

- b. Solicitud de insumos o señalización.
 - c. Capacitación específica (presencial o vía remota)
- 3. Soporte Segundo Nivel. Atención de fallas.-Transferencia en línea a soporte técnico.**
- a. Afiliaciones y Terminales Punto de Venta (TPV's) adicionales.
 - En el caso de abrir nuevas sucursales y/o ampliar sus puntos de venta en una sucursal existente.
 - Modificaciones al Contrato.- Cambio de Representante Legal, Nombre comercial, Teléfono, Domicilio, correo electrónico. Transferencia a la mesa especializada.

NOTA: Para cualquier servicio solicitado al centro telefónico, se le proporcionará un número de folio para su seguimiento.

Autorización Voz

Esta operativa aplica única y exclusivamente a los Negocios Afiliados que tengan habilitado fuera de línea, el servicio proporciona una autorización voz para realizar una venta, donde se brinda el servicio los 365 días del año las 24 horas del día.

El número telefónico de Autorizaciones Voz:

- Distrito Federal y Área Metropolitana 12 26 44 44
- Interior de la República 01 800 021 44 44

Pasos a seguir para una adecuada atención telefónica:

- 1. Contar con la siguiente información:**
 - el número de tarjeta;
 - el monto de la venta; y
 - el número de afiliación.
- 2. Su llamada será atendida por el IVR (audio respuesta), el cual le dará la bienvenida y solicitará digitar los siguientes datos:**
 - Número de afiliación (Si es incorrecta lo solicitará 2 veces más, si el negocio la digita mal una tercera ocasión lo despide informándole que verifique los datos y vuelva a llamar);
 - Número de tarjeta completo;
 - Últimos 3 dígitos al reverso de la tarjeta, en el panel de firma;
 - Fecha de vencimiento;

- Cantidad sin centavos;
- Centavos;
- Para confirmar la cantidad deberá digitar el número 1, o para corregir digitar *5.

3. El IVR otorga respuesta:

- Autorización.- otorga un numero de aprobación que consta de 6 dígitos (el sistema da opción de escuchar nuevamente el número de autorización digitando la tecla * las ocasiones que lo requiera).
 - a. En todo momento el negocio deberá conservar el número de autorización, para futuras aclaraciones.
- Rechazo.- otorga respuesta de rechazo (rechazada, retenga, fondos insuficientes). El negocio deberá solicitar al tarjetahabiente otra forma de pago.

4. El Negocio Afiliado recibe la autorización y realiza su venta con operativa de fuera de línea.

*Nota: Si usted requiere más de una autorización en la misma llamada, deberá digitar en el IVR la opción de *2, antes de colgar la llamada.*

Contracargos y Aclaraciones

Contracargos

En el presente capítulo se explican los principales motivos por los cuales le pueden realizar un Contracargo:

1. El utilizar número de autorización inexistente o no proporcionado por EVO por cada compra;
2. Fraccionar la venta con la misma Tarjeta;
3. Cargo duplicado al Tarjetahabiente;
4. Para transacciones de Tarjeta presente, que el Comprobante de Venta no cuente con firma (autógrafa, digital o Pin/Firma electrónica) o no coincida con la establecida en la Tarjeta;
5. Cuando no exista un comprobante de la aceptación del tarjetahabiente por el cargo;
6. Devolución no aplicada;
7. Transacciones inusuales;
8. Comprobante de Venta ilegible, incompleto, alterado o no entregado en el plazo que fue solicitado por EVO; y,
9. Servicio no prestado y/o mercancía no entregada (aplica para transacciones internacionales).

Nota 1: Es importante mencionar que en las reglas nacionales e internacionales existen otras razones por las cuales se puede generar una aclaración por un Tarjetahabiente y en caso de no poderla representar por el adquirente se genera un contracargo.

Nota 2: Para operaciones con Tarjeta no presente es responsabilidad del Afiliado la correcta identificación del Tarjetahabiente y establecer los controles necesarios para evitar el cargo a su cuenta ya que aun teniendo la documentación mandatoria no se tiene la garantía de comprobar que el Tarjetahabiente participó en la Transacción.

Los Comprobantes de Venta y demás documentación enviados a EVO, quedan sujetos a la revisión y dictaminación de EVO. En consecuencia, su entrega no le libera de responsabilidad para el caso de que éstos sean incorrectos, incompletos o se encuentren alterados o ilegibles.

Aclaraciones en depósitos y cargos en cuenta de cheques

Usted puede presentar una aclaración por escrito a través del Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados por cargos no identificados o bien diferencias entre su depósito y sus ventas, en su cuenta de cheques designada o donde se le realizan sus depósitos y/o cargos.

Para presentar una aclaración llame al Centro de Atención y Servicio donde el Ejecutivo lo atenderá, la documentación requerida será la siguiente:

Tipo de Aclaración	*Carta Solicitud	**Aviso de Cargo o Estado de cuenta (opcional)	Comprobante de Venta que ampara la transacción	Acuse de recibo
Cargos no reconocidos				
Documento no Atendido	X	X	X	X Comprobantes de Venta entregados
Comprobante de Venta Incompleto o Ilegible	X	X		
Ventas Duplicadas	X	X		
Otros Cargos	X	X		
Cobro de Cuotas o Comisiones	X	X		X Entrega de Terminal
Ventas no Pagadas				
Ventas no abonadas	X	X	X	

**La Carta solicitud deberá de estar firmada por el representante legal con los datos y texto que se indique en el Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados*

*** El Aviso de cargos es un documento diferente al Estado de Cuenta.*

Envíe la documentación anotando el número de folio en el asunto del correo electrónico que deberá de ser dirigido a: acларaciones_banamex@eglobal.com.mx en un lapso máximo de 3 días hábiles a partir de la fecha en que se levantó el folio de aclaración, cumplido el plazo si no se recibe la documentación, el folio se dará de baja y tendrá que iniciar de nuevo el trámite de aclaración.

Una vez recibida la documentación usted será notificado vía correo electrónico de la correcta recepción de su información o la petición de documentación adicional. A partir de este momento, los tiempos de atención para: (i) cargos no reconocidos: 7 días hábiles y (ii) ventas no pagadas: 5 días hábiles.

NOTA: *Le recordamos que el plazo que tiene para la reclamación de cargos o abonos es de 90 días naturales a partir de la fecha de transacción.*

Soporte Técnico

EVO proporciona Servicios de Soporte y Mantenimiento de acuerdo al producto contratado por el Afiliado, mismos que incluyen:

- Atención vía telefónica las 24 horas de los 7 días de la semana;
- Punto central de contacto (línea telefónica) para el soporte técnico y operativo para cualquier producto contratado, el cual incluye asesorías técnicas, validación de conectividad desde la infraestructura del Afiliado y resolución de incidentes;
- Soporte de Hardware, mismo que se divide en:
 - **Soporte Completo.** Esta categoría comprende a todo el Hardware propiedad de EVO, por ejemplo, Terminal, Pinpad, Servidor, etc.
 - **Soporte Mínimo.** Esta categoría comprende al Hardware propiedad del Afiliado o tercero. El soporte se limita a canalizar al Afiliado con el tercero o indicar que la solución la debe gestionar con el proveedor que haya contratado para el servicio del Hardware en cuestión.
 - **Conectividad.** Esta categoría comprende los medios físicos o lógicos de comunicación independientemente del propietario del mismo.
- Soporte de Software, mismo que se divide en:
 - **Soporte Completo.** El Software de esta categoría comprende el que EVO haya entregado/instalado para cada producto.
 - **Soporte Parcial.** Esta categoría comprende el Software que se comunica con algún aplicativo propio del Afiliado.
 - **Soporte para la Instalación.** Esta categoría comprende el apoyo a los Afiliados en la instalación del producto, para que pueda autoinstalar el mismo, ya sea con proveedores terceros o por sí mismos.
 - **Soporte para la Operación.** Esta categoría comprende el apoyo para los Afiliados en las dudas o consultas para la operación de cualquier producto ya sea con proveedores terceros o por sí mismos.
 - **Sin Soporte.** Esta categoría incluye todo aquel Software propiedad del Afiliado o de Proveedores terceros que no tengan celebrado un contrato con EVO.

Gestión de incidentes

INCIDENTE. Es una falla, malfuncionamiento o cualquier otro evento que cause una interrupción en la aceptación de tarjetas con el Producto contratado.

Proceso para reportar Incidentes

1. El método inicial para resolver los incidentes consistirá en que el asesor telefónico deberá agotar todos los esfuerzos para resolver los eventos en el momento de la llamada.
2. El asesor telefónico le solicitará información para asegurarse de que el incidente no tiene su origen en su infraestructura, por ejemplo, línea telefónica, falta de carga en la pila de la Terminal, acceso a internet, contacto eléctrico, etc.
3. En caso de que el asesor telefónico determine en conjunto con la persona que realiza la llamada que el incidente tiene su origen en su infraestructura, le informará inmediatamente el dictamen con la causa del problema y apoyará en la medida de lo posible para restablecer el servicio.
4. En el momento que se determine que se requiere asistencia en la ubicación donde se encuentra el producto, el asesor telefónico solicitará la siguiente información:
 - a. Datos completos del contacto: Nombre Completo, Cargo del Contacto, Número de Afiliación, Nombre comercial, Domicilio donde se encuentra instalado el Producto, teléfono, horario de Atención, en caso de requerirse se le solicitarán los datos del personal de sistemas del Negocio Afiliado para recibir asistencia presencial de dicho personal. y correo electrónico para seguimiento.
 - b. Número de Serie y Modelo del dispositivo reportado.
 - c. Una descripción clara y precisa del problema o solicitud, incluida la información sobre los mensajes de error que pueda haber recibido.
5. El asesor telefónico le brindará el número de reporte mediante el cual está siendo atendido para la resolución del Incidente reportado.
6. El personal técnico asistirá a realizar el mantenimiento correctivo.
7. Si un incidente requiere que el Afiliado o un proveedor tercero del Afiliado ayude a EVO en la resolución del incidente (por ejemplo mediante la instalación de un parche de software en la PC), el tiempo de resolución no incluye el tiempo del Afiliado o su proveedor para tomar las acciones necesarias para ayudar a EVO.
8. En caso de que el incidente pueda ser atendido de manera remota, EVO atenderá el incidente y confirmará el restablecimiento del mismo al Afiliado.

Gestión de solicitudes de servicio técnico

SOLICITUD DE SERVICIO. Cualquier llamada, incluyendo pero no limitado a las consultas, asesorías, reportes y cambios de configuración, en relación con cualquier asunto que no equivalgan a un Incidente.

¿Por qué motivo podría requerir una Solicitud de Servicio?

En caso de que usted requiera de nuevas funcionalidades, tenga necesidad de capacitar a nuevo personal para el uso

adecuado del producto contratado, tenga alguna duda sobre alguna funcionalidad en particular, desee agregar o retirar Puntos de Venta entre otros.

Proceso para realizar una Solicitud de Servicio:

1. Destinar a una persona facultada para realizar las peticiones de órdenes de servicio, quien deberá contar con el conocimiento acerca de los Términos y Condiciones de los servicios contratados.
2. Realizar una llamada al centro telefónico de EVO para realizar las peticiones referentes a sus necesidades del producto.
3. El asesor telefónico gestionará la llamada de acuerdo con los fines manifestados por el Afiliado, asesoría o por un cambio de configuración o para el acceso a una funcionalidad específica, a través de las rutinas que le informará al Afiliado al momento de la llamada (por ejemplo, habilitar funcionalidad adicional como acceso manual o fuera de línea).
4. El personal encargado del soporte técnico, proveerá al Afiliado el soporte en el uso operativo de las diferentes soluciones.
5. En caso de ser necesaria la atención en la ubicación del Afiliado, EVO gestionará la visita y las actividades necesarias para llevar a cabo la atención de la Solicitud de Servicio.

Números de Contacto:

Para la atención de Incidentes de Terminales o bien para cualquier solicitud de servicio, el teléfono que se proporciona es el del atención y servicio a Afiliados.

Para reportar Incidentes de cualquier otro producto diferente de Terminal, los números de contacto son:

- Área Metropolitana y Distrito Federal: (55) 12535477
- Interior de la República: 01800 110 5477

Seguridad de la Información

EVO, en su carácter de adquirente, requiere que los negocios cumplan con los requerimientos de seguridad de la información y cumplimiento de los estándares PCI DSS/ RSIM; por tal motivo se solicitará que los Afiliados cumplan con las certificaciones de acuerdo a su plataforma y/o nivel transaccional, siendo el siguiente:

- **Agregadores:** Afiliados que operen bajo dicho esquema, deberán de cumplir con certificación PIC DSS
- **Tier I:** Afiliados con al menos 6,000,000 de transacciones anuales en total, donde se realiza la validación en sitio RSIM o Certificación PCI DSS.
- **Tier II:** Afiliados con al menos 2,000,000 y menos de 6,000,000 de transacciones anuales en total, cumplir con validación en sitio o remota RSIM o PCI DSS
- **Tarjeta no Presente:** Los que no clasifican en el segmento Tier I o Tier II y que cumplan alguna de las siguientes condiciones, cumplir con validación en sitio o remota RSIM o PCI DSS
 - Los que tengan al menos 500,000 transacciones anuales de tarjeta no presente sin considerar cargos recurrentes.
- **Comercio Electrónico:** Afiliados que no clasifican en el segmento Tier I o Tier II y que cumplan alguna de las siguientes condiciones cumplir con validación en sitio o remota RSIM o PCI DSS. Si el Afiliado procesa a través de un tercero deberá de presentar el certificado PCI DSS vigente del proveedor y EVO tiene el derecho de solicitar al Afiliado la certificación RSIM o PCI DSS.
- **Host:** Afiliados que operan con un host administrado por el propio Afiliado. certificación PCI DSS o RSIM sitio o remota (determinado por EVO)
- **Cargos recurrentes:** Receptores de pagos con al menos 500,000 transacciones de cargos recurrentes o cuando el receptor de pagos opere cargos recurrentes con un host propio, certificación PCI DSS o RSIM sitio o remota (determinado por EVO).
- **Otros:** Afiliados que no alcancen el volumen de transacciones para ser segmentados, puede aplicarles una verificación de cualquier segmento de acuerdo a su transaccionalidad o bien una verificación remota RSIM o PCI DSS

Nota: En caso de requerir su certificación, EVO proporcionará la información sobre el tipo de certificación aplica, así como los puntos o pasos a seguir en el proceso de certificación.

Nota 2: Si el Afiliado cuenta con certificación PCI DSS vigente y cubre su operación en México, está en cumplimiento con RSIM y dichas renovaciones tienen una vigencia anual.

Adicionalmente, EVO brinda puntos muy importantes para considerar y no vulnerar la información sensible y/o personal de los Tarjetahabientes:

- a. Por ningún motivo deberá de seguir las instrucciones del Tarjetahabiente ni ingresar números que sean proporcionados por él o terceras personas, ya que se corre el riesgo de recibir un contracargo.
- b. No almacenar los datos sensibles de los Tarjetahabientes, siendo los siguientes:
 - PIN (Personal Identification Number) ó NIP;
 - Contenido completo de la banda magnética o chip;
 - CVV2, CVC2 o información equivalente;
 - Fecha de vencimiento; y,
 - Número de Tarjeta.
- c. En los Comprobantes de Venta se deberá de enmascarar el número de Tarjeta.
- d. Para uso de datos personales de los Tarjetahabientes, el Afiliado deberá cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Recomendaciones para realizar transacciones seguras

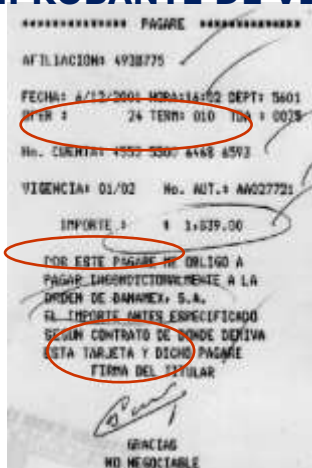
Transacciones con tarjeta No presente

- No realizar levantamientos de pedidos fuera del promedio usual de venta.
- Rechazar diferentes solicitudes de compra con diferentes tarjetas y con la misma dirección de entrega.
- No realizar la transacción si el tarjetahabiente proporciona más de tres tarjetas cuando las transacciones son declinadas.
- No realizar la transacción si se ha identificado al tarjetahabiente, por haber cometido transacciones irregulares con anterioridad.
- Indicar al tarjetahabiente que a la entrega de la mercancía se le solicitará se identifique la persona quien recibe (tarjetahabiente o tercero designado para la entrega).
- No entregar en banquetas o en domicilios vacíos.
- Identificar zonas de riesgo en compras de alto monto.
- Contar con bases de datos donde se permita identificar al comprador frecuente, así como domicilios de entrega o solicitud y nombres de las personas que recogen la mercancía.

Transacciones con Tarjeta Presente

- No realizar la transacción si el tarjetahabiente intenta apresurar o fraccionar la venta.
- No realizar la transacción si el Negocio Afiliado detecta que el tarjetahabiente intenta efectuarla mediante múltiples tarjetas con diferentes nombres.
- Revisión en el comprobante de Venta:

REVISION DEL COMPROBANTE DE VENTA



- 1.- Verificar el número de cuenta impreso en el Comprobante de Venta contra el de la Tarjeta;
- 2.- En algunos Comprobantes de Venta encontrará el nombre del emisor. Recuerde que los principales son: Banamex; Bancomer y Carnet que concentra diversos emisores nacionales. Para el caso de emisores extranjeros será Visa ó Master Master Card;
- 3.- Firma del Comprobante de Venta contra la Tarjeta;
- 4.- Verificar que los datos impresos en el Comprobante de Venta coincidan con los del Afiliado.

iMerchant

Es la plataforma WEB donde es posible consultar las ventas realizadas y facturas electrónicas, para lo cual se deberá tramitar un usuario y contraseña, de la siguiente manera:

Opción 1): Enviar un correo electrónico al buzón actualiza@eglobal.com.mx proporcionando la siguiente información:

- Nombre del responsable;
- Correo electrónico para envío de facturas;
- RFC; y,
- Teléfono de contacto.

Opción 2): Llamar al Centro de Atención y Servicio a Negocios Afiliados, donde se solicitará la misma información de la opción 1.

Cuando se realice el proceso de registro (por cualquiera de las opciones detalladas) recibirá por medio de correo electrónico su usuario y contraseña para el acceso a la herramienta.

***NOTA.** Una vez que tenga el acceso se proporcionara el manual para usuario iMerchant.*

Para efectuar este tipo de trámites se deberá comunicar al Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados (01800 300 88 88 / (55) 1253 28 88), teniendo en su poder el número de afiliación que se le otorgo al momento de la contratación el cual podrá obtener de cualquier comprobante de venta, se deberá comunicar el representante legal, dueño o personal facultado para actos de administración.

Cuando la terminación de contrato de afiliación sea a solicitud del Negocio Afiliado, se deberá notificar de acuerdo a lo establecido en el Contrato y deberá de entregar en su totalidad todos los medios y dispositivos en comodato que le proporciono EVO para realizar sus transacciones, de lo contrario deberá de cubrir el costo por la pérdida, desperfecto o incompletos que esté presente.

EVO podrá dar por cancelado, cuando:

- Inactividad y no pago de servicios
- Incumplimiento a los Términos y Condiciones contractuales
- Seguridad y Riesgo

Cancelación del Servicio

Para realizar este tipo de trámites, se deberá comunicar al Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados (01800 300 88 88 / (55) 1253 28 88), teniendo en su poder el número de afiliación que se le otorgó al momento de la contratación, mismo que podrá obtener de cualquier Comprobante de Venta. Es importante destacar que cualquier comunicación para la cancelación, deberá realizarse por medio del representante legal, dueño o personal facultado para actos de administración del Afiliado.

Cuando la terminación de Contrato de Afiliación sea a solicitud del Afiliado, se deberá notificar con 30 días de anticipación para su cancelación definitiva y deberá de entregar en su totalidad todos los medios y dispositivos en comodato que le proporcionó EVO para realizar sus transacciones, de lo contrario, deberá de cubrir el costo por la pérdida, desperfecto o incompletos que esté presente.

EVO podrá cancelar el servicio en los siguientes casos:

- Inactividad y no pago de servicios;
- Incumplimiento a los Términos y Condiciones previstos en el Contrato de Afiliación;
- Seguridad y Riesgo.

Preguntas Frecuentes

¿Dónde debo comunicarme para cualquier duda del servicio?

R: Contactar al Centro de Atención y Servicio a Negocios Afiliados.

¿Qué tengo que hacer en caso de requerir una modificación en mi número telefónico o dirección?

R: Contactar al Centro de Atención y Servicio a Negocios Afiliados.

¿Cuánto tiempo debo mantener mi cuenta activa para la aplicación de cargos?

R: Un contracargo se puede aplicar a su cuenta hasta 365 días naturales, posterior a generada la aclaración de tarjetahabiente.

¿Qué es una petición de comprobante de venta?

R: Ocasionalmente el emisor puede solicitar una copia del Comprobante de Venta a EVO con la finalidad de atender cualquier queja referente a una Transacción. Por tal motivo, EVO puede solicitar al Afiliado la documentación que soporte la Transacción, de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

¿Dónde puedo conocer los cargos y abonos que se realizan por el servicio de Adquirente?

R: En la herramienta iMerchant.

¿Qué significa RSIM y PCI DSS?

R: PCI DSS significa el estándar de las Marcas Internacionales denominado “Payment Card Industry Data Security Standard”.

RSIM es el estándar nacional denominado “Reglas de Seguridad de Información en México” establecido en el Convenio de Intercambio Nacional (acordado por los emisores y adquirentes en México) y aprobado por Banxico de acuerdo a las Disposiciones de Redes de Medios de Disposición.

¿Cómo realizar un reporte eficiente de un incidente?

R: Debido a que varios productos funcionan a partir de la infraestructura tecnológica del Afiliado, es indispensable que éste cuente con un área de sistemas que le proporcione el soporte a su infraestructura y verifique que la misma se encuentra en condiciones para operar la solución, una vez que esto sea verificado, el personal que faculte al Afiliado para realizar el reporte de un incidente deberá contar con todos los medios posibles que permitan que el

soporte sea recibido a nivel técnico.

¿Qué productos puedo reportar con incidente sin contar con un área de sistemas?

R: Por la naturaleza propia del producto, únicamente la Terminal puede ser reportada directamente al Centro Atención y Servicio a Negocios Afiliados por un operador.