	Procedimiento para el Manejo de tarjetas de crédito/débito	Código: 23-OP-08-23
		Versión: 03
		Página 1 de 2

Proceso Operaciones	
Procedimiento:	Procedimiento de Manejo de tarjetas de crédito y/o débito
Responsables:	Funcionarios que se detallan en este procedimiento
Elaborado por:	Dirección de Operaciones

Responsables

El presente procedimiento aplica para las personas que tengan los siguientes cargos en Combustibles de Colombia S.A.

- Vendedor tienda - cajero
- Vendedor isla - Islero
- Servicio al cliente
- Coordinador
- Administrador
- Asistente
- Lubricador
- Pilo entrenador
- Técnico Goodyear
- Administrador GoodYear

Objetivo

Determinar los pasos y medidas de seguridad que se deben llevar a cabo al momento de realizar transacciones con tarjetas crédito/débito, garantizando que la información PAN del cliente sea confidencial, minimizando así el riesgo a fraudes.

Procedimiento transacción con tarjeta credito/debito

Al momento de realizar una venta con medio de pago tarjeta de crédito o débito, el funcionario autorizado debe seguir los siguientes pasos:

1. Confirmar con el cliente el medio de pago y solicitar la tarjeta para realizar la transacción.
2. Se debe verificar la titularidad del cliente, solicitando el documento de identidad y verificar la siguiente información:


- a. Verificar que el nombre que aparece en la tarjeta coincida con el nombre que aparece en la cédula de identidad.



- b. Verificar la imagen de la foto de la cédula de ciudadanía para corroborar que sea la misma persona que presenta los documentos.
- c. Si el cliente presenta cédula digital se debe verificar que no sea una imagen y esta se abra desde la app de la registraduría, y se verifican los datos de nombre y la foto.



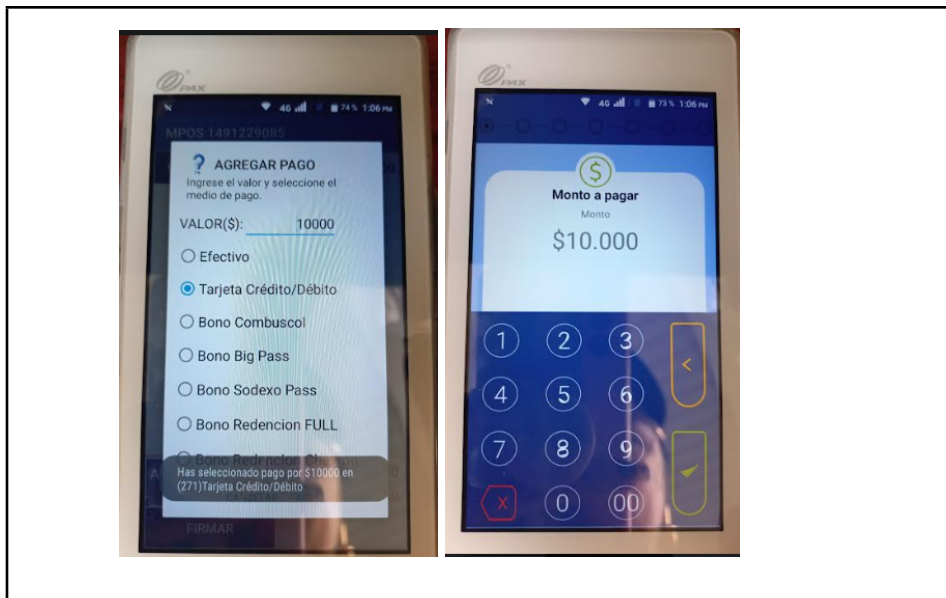
- d. Si el cliente no presenta el documento de identidad para verificar su identidad, no realice la transacción e informe al jefe inmediato.

	Procedimiento para el Manejo de tarjetas de crédito/débito	Código: 23-OP-08-23
		Versión: 03
		Página 3 de 2

Al verificar la titularidad del tarjetahabiente se procede a realizar la transacción en el datáfono siguiendo lo siguientes pasos:

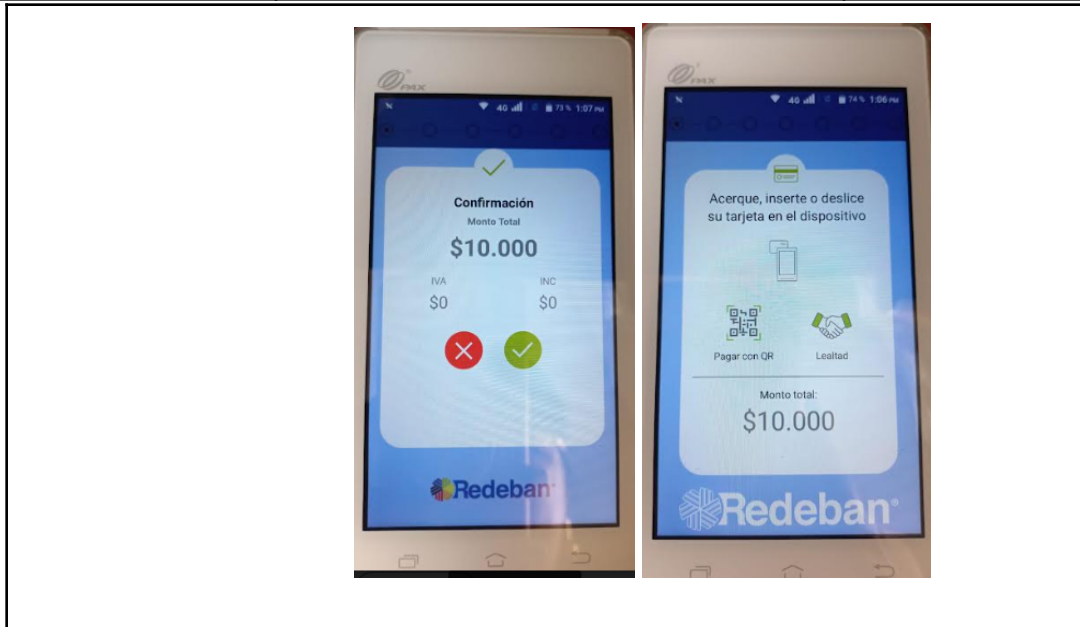
- Para transacciones en el datafono Redeban:

-Se ubica la venta en el datáfono, se selecciona medio de pago tarjeta crédito/débito, y se digita el valor exacto de la venta.



- Se confirma el valor de la venta y se solicita al cliente que acerque la tarjeta por contacto al datáfono, si la tarjeta no tiene chip de contacto se debe insertar y solicitar al cliente el pin de seguridad.

Nota: Tener en cuenta que no se debe capturar la información de la tarjeta como se menciona en la política que se conoce para este fin.



- Imprimir el voucher y si se requiere solicitar la firma del cliente en el panel del datáfono o en la copia del voucher física.

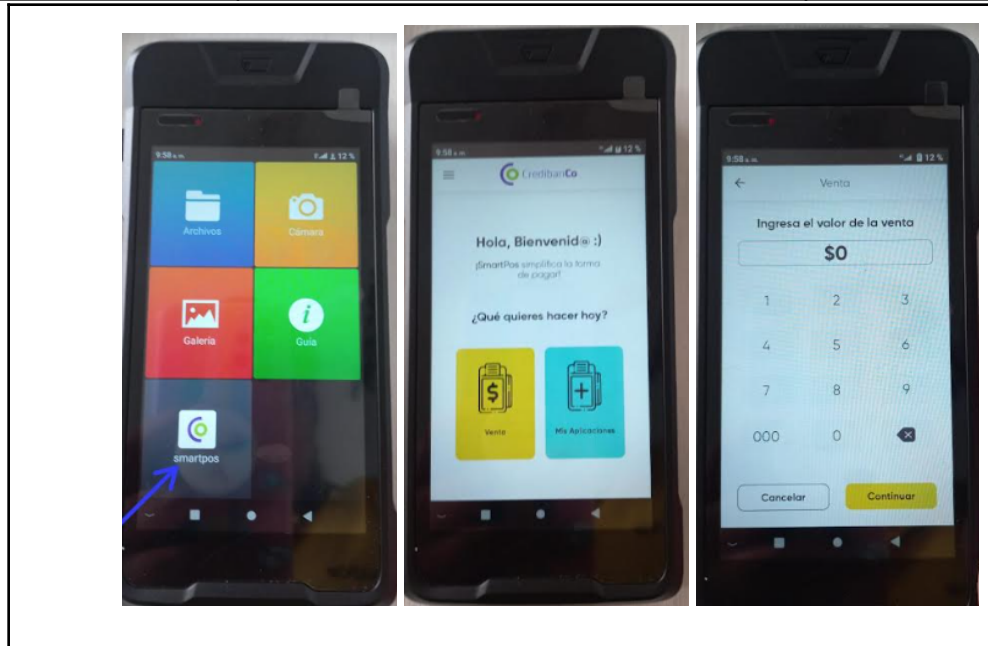
Nota: Revisar de manera aleatoria el voucher con el propósito de cerciorarse que la información de la tarjeta no está en el mismo.



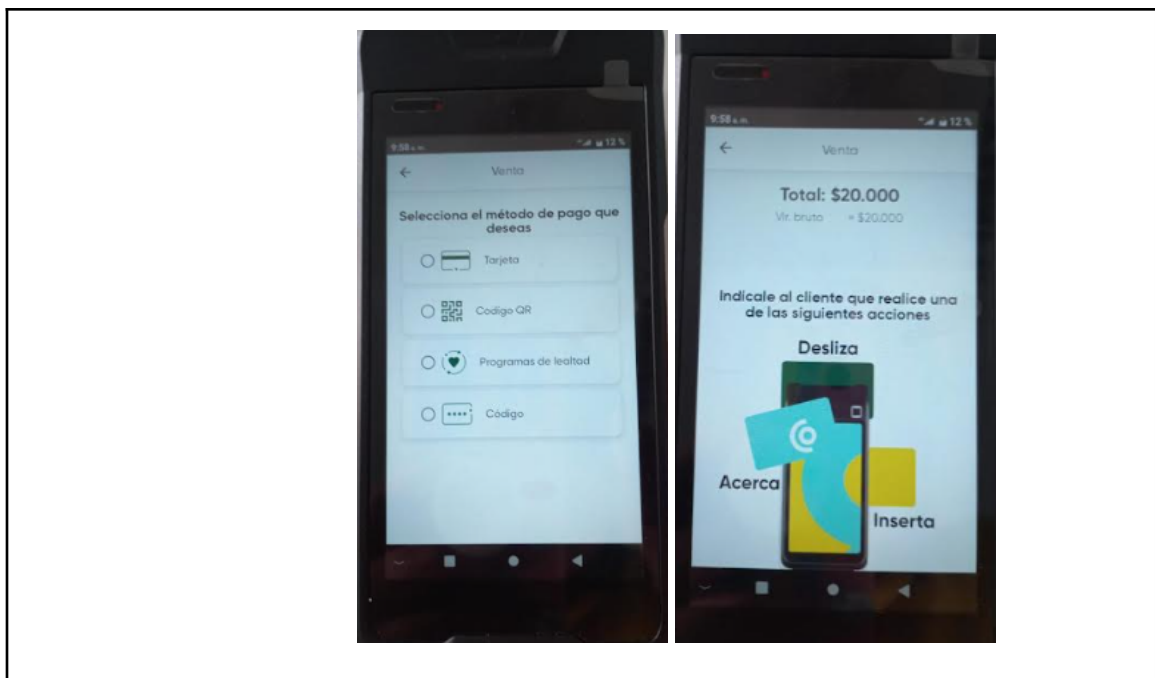
Imagen Voucher


- Entregar copia del voucher al cliente si el lo solicita, y guardar otra para el cuadro del cierre del turno, marcado con nombre del funcionario quien realizó la transacción.
- **Para transacciones en el datafono Credibanco:**

-Se ubica la venta en el datáfono se selecciona venta, y se digita el valor exacto de la venta.



- Se confirma el valor de la venta y se selecciona el método de pago con tarjeta y se solicita al cliente que acerque la tarjeta o si es necesario que la inserte y digite el pin de seguridad.



	Procedimiento para el Manejo de tarjetas de crédito/débito	Código: 23-OP-08-23
		Versión: 03
		Página 6 de 2

- Imprimir el voucher y si se requiere solicitar la firma del cliente en el panel del datáfono o en la copia del voucher física.




- Entregar copia del voucher al cliente si el lo solicita, y guardar otra para el cuadro del cierre del turno, marcado con nombre del funcionario quien realizó la transacción.

Capacitación al personal

Todos los funcionarios recibirán la capacitación de este procedimiento y retroalimentación de la políticas PCI - DSS-Versión 3.2.1, en la inducción de ingreso a la compañía, por parte de los Pilos Entrenadores y periódicamente se realizarán reinducciones a todo el personal.

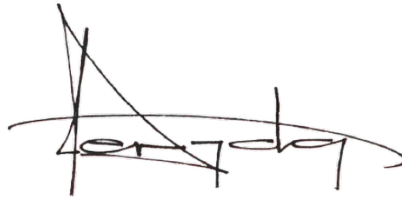
Después de recibir la inducción los funcionarios deberán presentar la evaluación en el formato **Evaluación PCI - 001**, para verificar que la información les quedó clara, la cual deberán aprobar con un puntaje mínimo del 80%, los soportes de estas evaluaciones se guardan en archivos digitales en Drive por parte de los Pilos entrenadores. En dado caso que no aprueben dicha evaluación se deben reprogramar a una nueva inducción.

Sanción

	Procedimiento para el Manejo de tarjetas de crédito/débito	Código: 23-OP-08-23
		Versión: 03
		Página 7 de 2

Por incumplimiento de las políticas, funciones y procedimientos del cargo conforme a la circular normativa, manual de funciones y procedimientos, código de conducta y reglamento interno de trabajo dependiente del impacto económico, operación y de imagen y de acuerdo a la gravedad del incumplimiento; el jefe inmediato aplicará los correctivos y medidas correspondientes de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

Aprobación



Cesar Ayala Pizano
DIRECTOR OPERATIVO