



Guía Operativa para Establecimientos





Índice

1. Tipos de tarjetas Diners Club.
2. Características de la tarjeta Diners Club.
3. Requisitos para afiliarse a la tarjeta Diners Club.
4. Procedimiento para aceptar las tarjetas de crédito Diners Club.
5. Procedimiento para realizar una transacción de tarjeta de crédito Diners Club a través de un POS Niubiz.
6. Procedimiento para realizar una transacción de tarjeta de crédito Diners Club a través de un POS Izipay.
7. Tips de Seguridad - compras sospechosas.
8. ¿Qué es un contra cargo?
9. Actualización de Datos.
10. Señalización de punto de venta.
11. Diners Club en Línea.

1. Tipos de Tarjetas Diners Club



Diners Hiraoka



Diners Club



Diners Club Free



Diners Club Miles



**Diners Club Miles
Special Edition**



Carte Blanche

2. Características de una Tarjeta Diners Club



1. Todas las tarjetas de Diners Club comienzan con 3, las tarjetas Discover con 6.
2. El logo de Diners Club Internacional siempre está presente en todas nuestras tarjetas.
3. El chip es parte de la tarjeta.
4. En la tarjeta se puede verificar la fecha de vigencia del plástico.
5. Las tarjetas cuentan con el CVV impreso de 3 dígitos en la parte posterior del plástico.



3. Requisitos para afiliarse a Diners Club

- Debe contar con algún sistema operativo sea presencial o virtual de alguna red como Niubiz o Izipay.
- Completar y firmar la solicitud de afiliación de establecimientos.
- Copia de ficha RUC activo.
- Copia de un estado de cuenta de banco vigente.
- Copia del DNI O CE del Representante Legal.
- Copia de Vigencia de Poderes no menor a 30 días.



4. Procedimiento para aceptar tarjetas de crédito Diners Club

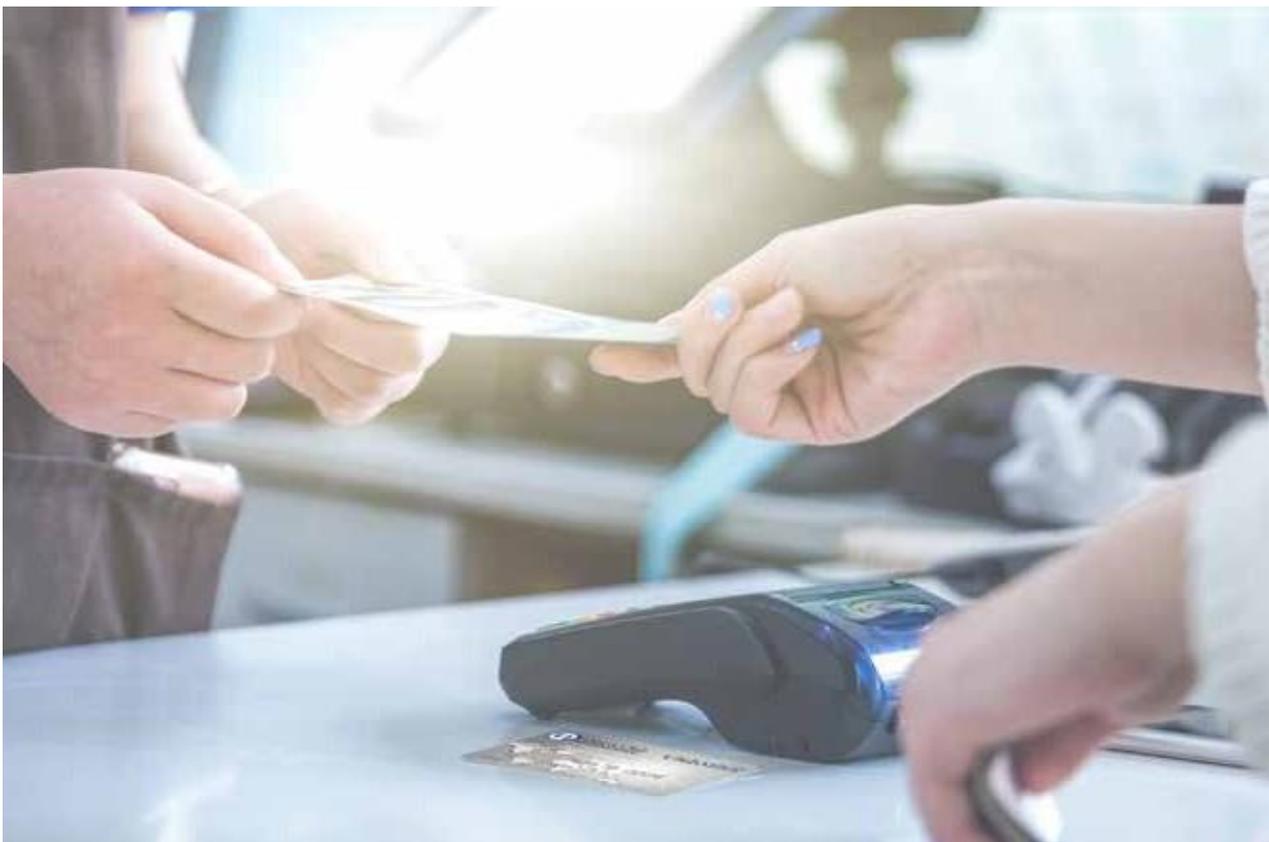
- Solicite la tarjeta de crédito del usuario.
- Solicite al usuario un documento de Identidad oficial que tenga firma y foto.
- Revise si la tarjeta se encuentra en buenas condiciones.
- Verifique que la tarjeta de crédito registre la firma en el panel de firma que se encuentra en el revés de la tarjeta.
- No devolver la tarjeta hasta finalizada la compra.
- Revise que la fecha de vencimiento de la tarjeta este vigente.
- Las tarjetas de crédito son personales e intransferibles.



5. Procedimiento para realizar una transacción tarjeta de Crédito Diners Club a través de un Pos Niubiz

- Solicite la tarjeta de crédito Diners Club y el documento de identidad del cliente.
- Verifique la identidad del cliente (foto y firma).
- Ingrese el monto del consumo con dos decimales, seguida de la tecla verde.
- Inserte la tarjeta de crédito en el lector de tarjetas con Chip, se encuentra en la parte delantera inferior del Pos, sino lo tuviera, pase la tarjeta de crédito por la lectora de banda del Pos.
- Preguntar al cliente si su consumo será en cuotas.
- Si el cliente elige en cuotas: presiona la tecla 1 ingrese la cantidad de cuotas + tecla verde.
- Si el cliente elige sin cuotas: presiona la tecla 2 para pagos sin cuotas.
- Se imprimirá el voucher, solicítelo a su cliente que lo firme y coloque su N° de DNI.

- Compare el nombre y firma del tarjetahabiente del documento de identidad con los que figuran en el anverso y reverso de la tarjeta de crédito Diners Club y con los registrados en el voucher.
- Recuerda que no es necesario la copia del cliente. Para no imprimir, presiona la tecla 1.
- Si el cliente solicita su copia, presione la tecla 2.
- Devuelva al tarjetahabiente, su tarjeta Diners Club, Documento de identidad y copia de voucher.
- Si no obtiene ninguna respuesta, inténtelo nuevamente o llame a la central telefónica.
- Si la transacción es denegada, no realice la venta.





6. Procedimiento para realizar una transacción de tarjeta de crédito Diners Club a través de un POS Izipay

- Presiona la tecla “1” en el POS.
- Ingresa el monto de venta.
- Pregúntele al cliente si desea pagar con o sin propina (dependiendo si es un comercio que admite propina).
- Si eligió pagar con propina le pedirá que ingresa la propina, el código de mozo y confirmar los datos.
- Dependiendo del tipo de la tarjeta el cliente puede acercar la tarjeta al POS, deslizarla o insertarla.
- Si se desliza la tarjeta le solicitará los 4 últimos dígitos de la tarjeta.
- Si ingresó un monto (incluida propina) mayor a S/150 y una tarjeta de crédito, le preguntará si desea pagar en cuotas.
- Dependiendo de la tarjeta puede solicitarle al cliente ingresar PIN o firma en pantalla.

- Si la venta fue exitosa, se imprime el voucher automáticamente para el comercio.
- Se puede consultar al cliente si desea una copia del voucher impreso o si se le puede enviar por correo, SMS o por último si no desea ninguna de las anteriores.
- ¡Listo! La venta ya fue realizada.





7. Tips de seguridad – compras sospechosas

¿Qué actitudes pueden ser sospechosas en un cliente?

- Estar nervioso y solicitar que se le atienda rápidamente.
- Rehusarse a presentar un documento de identidad.
- Hacer varias compras el mismo día.
- Hacer compras indiscriminadas sin atención a la talla, el estilo, el color o precio.
- Intentar pagar con diferentes tarjetas en las que el chip no puede ser leído.
- No mostrar interés por la garantía de los productos.
- Solicitar un servicio delivery y pedir que la entrega se haga en la calle y no dentro de su domicilio.

¿Qué riesgos de fraude pueden existir en el establecimiento?

Clonación:

- Defraudadores buscan obtener información física, o de la banda magnética de las tarjetas mediante dispositivos o lectores electrónicos, comprometiendo muchas veces al personal del establecimiento ofreciendo dinero para llevar a cabo el acto ilícito. Cuando se produce un fraude con una tarjeta falsa no solo se perjudica el banco emisor, sino también la marca y el establecimiento donde se realizó la compra, terminando en muchos casos en procesos judiciales y suspensión de su afiliación debido al acto doloso de su trabajador.

Colusión:

- Organizaciones delictivas buscan convencer a establecimientos afiliados a realizar compras ficticias, en las cuales se utilizan tarjetas clonadas, robadas o adulteradas. Una vez recibido el abono por parte del procesador por las ventas realizadas, se reparte el ingreso con los miembros de estas bandas. Incluso, en ocasiones el tarjetahabiente puede solicitar el proceso de una compra por un monto elevado para verse beneficiado con el autofinanciamiento; por ello, es muy importante impedir la entrega o canje de dinero en efectivo por compras supuestamente realizadas.

¿Qué medidas tomar durante la venta?

- Cuando sea requerido debes solicitar el Documento de identidad y la firma del cliente en comprobante.
- Mantén el documento en tu poder para evitar que el cliente copie la firma.
- Si el cliente es peruano, solo puede utilizar su DNI como único documento de identificación.

- Si al realizar una venta por la lectora de banda el POS le solicita **“leer chip”** y la tarjeta no tiene CHIP, **no realice la venta.**

En caso no se cumpla con alguna medida de seguridad, no proceda a realizar la venta, puede encontrarse frente a una situación de fraude. Contáctate discretamente a la central Niubiz 6149800 (Lima) 0801-00-100 (Provincias) o Procesos MC Perú 2130800 (Lima) 0801-1-9999 (Provincias).





8. ¿Qué es un contra cargo?

Se denomina contra cargo a la acción tomada por el emisor de la tarjeta, desconociendo como válida la venta abonada a un establecimiento. Esta acción origina un cargo al establecimiento por el importe bruto de la venta rechazada.

¿Qué origina un contra cargo?

1. Realizar la transacción sin la participación o autorización del tarjetahabiente, con tarjetas falsas o adulteradas (parcial o totalmente), o entregando órdenes de pago o vouchers falsos.
2. No cumplir con entregar en el plazo establecido la copia de la orden de pago o los documentos de sustento solicitados por Diners Club.
3. Entregar a Diners Club la orden de pago o comprobante de venta ilegible, conteniendo datos incompletos o presentando borrones, enmendaduras o modificaciones.
4. No haber realizado el cierre de lote de la transacción en disputa en el plazo establecido.

- 5.** Efectuar una transacción con una tarjeta que no tiene la firma del titular.
- 6.** Fraccionar el importe total de una venta en varios vouchers.
- 7.** Enviar a proceso más de una vez la misma transacción.
- 8.** Adulterar el monto de una orden de pago o enviar a proceso una transacción en una moneda no acordada entre el tarjetahabiente y el comercio.
- 9.** No informar correctamente al tarjetahabiente sobre su política de reservación, cancelación, anulación o devolución de servicios o mercadería.
- 10.** Vender productos o servicios de naturaleza distinta a la actividad comercial registrada en el campo “Giro Principal” del Contrato de Afiliación.
- 11.** No entregar, brindar o trasladar la mercadería al tarjetahabiente, en el lugar y fecha acordados o entregar mercadería dañada o defectuosa.
- 12.** No brindar los servicios ofrecidos al tarjetahabiente.
- 13.** Trasladar al precio de los bienes y/o servicios vendidos las comisiones, impuestos y otros conceptos.
- 14.** No poder sustentar la venta con documentos conceptos.

¿Cómo prevenir un contra cargo?

- 1.** Siguiendo las medidas de Seguridad al realizar ventas con Tarjetas Diners Club.
- 2.** Asegurándose de que la información impresa en el voucher esté completa, exacta y legible antes de culminar el proceso: Número de cuenta, fecha de transacción, monto de la transacción, moneda, fecha de vencimiento de la tarjeta, nombre del comercio, código de autorización, entre otros.
- 3.** Archivando las órdenes de pago en orden cronológico según la fecha de transacción.
- 4.** Informando correctamente al tarjetahabiente sobre la política de reservación, cancelación, anulación y devolución de bienes y servicios del establecimiento.
- 5.** Los documentos que sustenten la venta deben describir los bienes o servicios brindados al tarjetahabiente.
- 6.** Las devoluciones o anulaciones de transacciones realizadas con tarjetas deben hacerse a través del mismo sistema y no con dinero en efectivo.
- 7.** Conciliando con su estado de cuenta Diners Club los depósitos realizados.
- 8.** Siguiendo los procedimientos establecidos por Diners Club de esta guía y otros documentos.

9. Manteniendo capacitado a su personal sobre las medidas de seguridad y sobre la operativa de cada producto en particular.
10. Comunicando oportunamente a Diners Club los cambios o ampliaciones en la actividad comercial al email: **establecimientos@dinersclub.com.pe** o llamando al **615-1150** Anexo **6350, 6351, 6352, 6344, 6347, 6375.**



9. Actualización de Datos

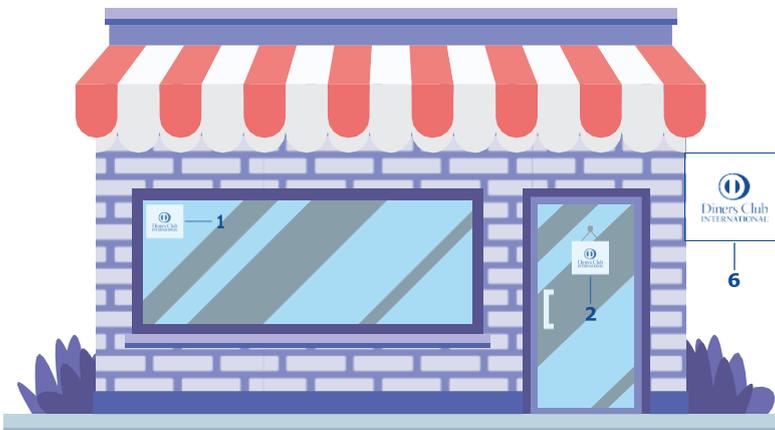
| Solicitud | Medios | Copias | Envió de documentación |
|-------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| Cambio de cuenta de banco | Carta o correo electrónico | DNI Representante Legal | A nuestras oficinas: Av. Canaval y Moreyra N° 535 San Isidro o al email: establecimientos@dinersclub.com.pe |
| | | Estado de cuenta o documento de apertura de la nueva cuenta | |
| Cambio de Representante Legal | Carta o correo electrónico | DNI Representante legal. Vigencia de Poderes no menor a 30 días. | |
| Cambio de direcciones | Carta o correo electrónico | | |
| Envió de documento autorizado | Documento Físico o Correo electrónico | | |
| Extorno de consumo | Carta o Correo Electrónico | Sustento de voucher y boleta de venta. | |

10. Señalización de Punto de Venta

Su establecimiento debe contar con una buena señalización Diners Club desde el ingreso hasta la caja y siempre debe estar a la altura de la vista del cliente.

Nuestro material consta de:

1. Calcomanías.
2. Cartel de bienvenido.
3. Exhibidor Triangulo y Parantes para caja.
4. Jalavistas.
5. Colgantes.
6. Flanger.



Importante

A fin de que nuestros Socios puedan identificar en el establecimiento la aceptación de las Tarjetas Diners Club como medio de pago, es obligatorio que el establecimiento exhiba en sus locales los autoadhesivos y otros elementos que Diners Club le proporcione. Ante cualquier necesidad de señalización, comuníquese con nuestra Central de Atención al (01) 604.0505 anexos 4322 - 4301 en Lima o escribiéndonos al correo: establecimientos2@dinersclub.com.pe



Diners Club
INTERNATIONAL®

Oficina: Av. Canaval y Moreyra N.º 535, San Isidro - Lima.

Teléfono: 615-1150 Anexo: 6350 - 6351 - 6352 - 6344 - 6347

Email: establecimientos@dinersclub.com.pe

<https://www.comerciosdinersclub.pe/>