



Guía del usuario
Sistema de Autorizaciones

Autorización y Presentación de Ventas, en un solo llamado telefónico.





Centro de autorizaciones American Express® autorización automática de venta 2916 6655 Opción 1

Llamando al **2916 6655** Usted podrá acceder al Centro de Autorizaciones American Express, disponiendo de 3 opciones:

Opción 1:

Autorización Automática de Venta.

Opción 2:

Pre autorizaciones (Arrendadoras de autos, Hoteles).

Opción 3:

Atención a Establecimientos. Consultas y autorizaciones por operador.

Si su Establecimiento solicita autorizaciones telefónicas exclusivamente (no posee POS ni Sistema Propio), esta opción le permite presentar sus ventas con un solo llamado telefónico, sin tener la necesidad de presentar los cupones de venta en nuestras Sucursales. Diariamente entre las 17.00 y las 18.00 hs. el Sistema automáticamente procesa todas las transacciones de los Establecimientos habilitados en esta modalidad. (Se necesitan cupones de 2 vías, una para el Cliente y otra para el Establecimiento).



Autorización automática de venta 2916 6655 Opción 1

Los pasos a seguir son:

1. Solicitar la Tarjeta American Express al Cliente.
2. Llamar al **2916 6655**.
3. Aguardar las instrucciones proporcionadas por el Sistema de Respuesta Automática.
4. Marcar la opción **1** para ingresar a la solicitud de autorización.
5. Marque el número de Establecimiento **9960xxxxxx**.
6. Ingrese el número de la Tarjeta.
7. Ingrese fecha de vencimiento de la Tarjeta.
8. Ingrese el código de seguridad de 4 dígitos de la Tarjeta, ubicado en el frente y arriba del número de la tarjeta.
9. Ingrese moneda (**1 = Pesos Uruguayos, 2 = Dólares Americanos**).
10. Si su Establecimiento está comprendido en la ley 17943 (Devolución de I.V.A.) digite **1**, de lo contrario digite **2**.
11. Ingrese importe incluyendo los centésimos, ejemplo: para una venta de **\$100** marque **10000** y para una de **\$ 27.50**, marque **2750**.
12. Ingrese el número de cuotas en que realiza la venta.
13. El Sistema le informa monto y cantidad de cuotas de la transacción.
14. Anote en el cupón de venta el Código de Autorización que le proporcione el Sistema.
15. Imprima la tarjeta en el cupón de venta con ayuda de lamáquina manual.
16. Complete los demás datos del cupón de venta y solicítele al Cliente que complete el número de documento, dirección, teléfono y lo firme.
17. Verifique que la firma sea igual a la de la Tarjeta.
18. Verifique la identidad del Cliente contra el Documento de Identidad (C.I. o Pasaporte)
19. Entregue la copia correspondiente al Cliente.
20. Conserve la copia restante del cupón de venta durante los 18 meses posteriores a la fecha de venta.



Autorización automática de venta 2916 6655 Opción 1.

En caso que el sistema identifique algún error en algunos de los datos ingresados, se le solicitará la repetición del ingreso. Si el Sistema sigue identificando un error, le pasará con un operador.

En este caso Usted debe presentar el cupón correspondiente.

Si tiene sospechas del Cliente o de la autenticidad de la Tarjeta, presione “*10” para solicitar Clave 10, un operador lo guiará.

Para el caso que Usted deba presentar los cupones al Banco Comercial, tenga la precaución de utilizar los cupones diseñados expresamente que incluyen 3 vías: una para el Cliente, otra para el Establecimiento y otra para el Banco.

Los cupones que se presenten al banco deberán incluirse en los sobres correspondientes de acuerdo a la moneda de la operación y de acuerdo a ventas contado o cada uno de los planes de cuotas.

Si su Establecimiento está dentro de los rubros: Gastronomía, Servicio de Catering, Servicio de Fiestas, Inmobiliarias y Arrendadoras de Vehículos sin chofer, recuerde utilizar la opción de devolución de I.V.A. (Ley 17943) cuando la misma corresponda.

Atención a Establecimientos las 24 hrs. los 365 días del año.



Pre autorizaciones 2916 6655 Opción 2

Esta operativa está habilitada para Hoteles y Arrendadoras de Autos.

Se Siguen los mismos pasos que para Autorizaciones.

Se debe completar un cupón de 3 vías ya que el Sistema no realiza la presentación automática. En todos los casos se deberá presentar el cupón con la impresión de la tarjeta y la firma del cliente en cualquier dependencia del banco.

Hoteles

Deberán solicitar una pre autorización estimada de acuerdo a la estadía prevista del Socio. Si al finalizar la estadía, la transacción supera en más de un 15% el cargo estimado, el Establecimiento deberá solicitar un nuevo código de autorización por el monto adicional que supere al estimado.

Arrendadoras

El Establecimiento deberá solicitar una pre autorización por el monto estimado del cargo. El mismo no deberá ser sobreestimado.

El código de autorización será válido (por el período del contrato de alquiler) siempre y cuando el monto de la transacción no supere en más de un 15% el monto de la autorización. Cuando el Socio devuelve el vehículo y el cargo final supera en más de un 15% el monto estimado, el Establecimiento deberá obtener una autorización por cualquier monto adicional que supere al estimado.



Servicio de Atención a Establecimientos 2916 6655 Opción 3.

En esta opción, Usted será atendido por un operador de nuestro Servicio de Atención a Establecimientos para evacuar dudas, solicitar cupones, solicitar autorización manual, etc.

Autorizaciones de venta por P.O.S.

Si su Establecimiento solicita autorizaciones por sistema **P.O.S.** deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicite la Tarjeta American Express al Cliente.
2. Pase la tarjeta por la lectora de banda de la terminal.
3. Digite los 4 últimos números de la tarjeta.
4. Ingrese el código de Seguridad de 4 dígitos de la Tarjeta, ubicado en el frente y arriba del número de la tarjeta.
5. Ingrese moneda (**1 = Pesos Uruguayos, 2 = Dólares Americanos**).
6. Ingrese importe incluyendo los centésimos, ejemplo: para una venta de **\$100** marque **10000** y para una de **\$ 27.50**, marque **2750**.
7. Ingrese la cantidad de cuotas de la transacción.
8. Imprima el cupón y solicite al Cliente que complete el número de documento, dirección, teléfono y lo firme
9. Verifique que la firma del Socio en el cupón coincida con la firma de la Tarjeta.
10. Verifique que el número de Tarjeta y nombre impresos en el cupón coincida con los registrados en la Tarjeta.
11. Verifique la identidad del Cliente contra el Documento de Identidad (C.I. o Pasaporte)
12. Entregue la copia correspondiente al Cliente
13. Conserve el cupón de venta durante los 18 meses posteriores a la fecha de venta.
14. Al final de la jornada realice el cierre de lote. Esta operación es imprescindible para procesar las transacciones realizadas.

Si su Establecimiento pertenece al rubro Restaurantes, el **P.O.S.** podrá estar habilitado tanto para incluir la propina, como habilitado para operar con la ley 17943. Si necesita reprogramarlo debe comunicarse con su proveedor de **P.O.S.**



Anulaciones de autorizaciones.

En caso de ser necesario anular un pedido de autorización Usted deberá enviar por **fax** al **140 1810** una carta membretada con los siguientes datos:

- Número del Punto de Venta
- Nombre del Establecimiento
- No. de tarjeta a revertir
- No. de Autorización
- Importe
- Fecha de la solicitud de Autorización
- Nombre y Apellido del responsable
- Firma del responsable

Devoluciones de transacciones ya procesadas.

Para anular una transacción ya procesada Usted debe llenar un cupón de devolución (3 vías) y realizar la presentación del mismo en las Sucursales del Banco Comercial.

Si debe anular una transacción realizada por **POS** y aún no realizó el cierre de lote, puede realizar la anulación en la terminal **POS**.



American Express® autorizaciones:

Montevideo y resto interior:
2916 6655

Nro. de Establecimiento:
996 _ _ _ _ _

Opción 1: Autorizaciones automáticas.

Opción 2: Pre autorizaciones.

Opción 3: Atención personalizada.

Por cualquier consulta comuníquese con el Centro de Atención a Establecimientos American Express® por teléfono al **2916 6655** Opción **3** o envíe un mail a establecimientos@nbc.com.uy

