



## CIRCULAR 18/2006

Para: Todas las Agencias Participantes en el BSP España y Principado de Andorra

Fecha: 20 noviembre 2006

Asunto: REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD Y CUSTODIA DE STDS

Estimado Agente,

Estimados Agentes,

A raíz de recientes acontecimientos vinculados con robos en agencias y posterior falsificación de los cupones robados, y con fraudes con tarjetas de crédito, les adjuntamos unos extractos del Manual de Agentes de viajes dónde podrán encontrar unos consejos extremadamente útiles sobre la protección de su negocio como Agente de Viajes:

- Protección de los locales.
- Protección de los stocks de billetes.
- Medidas que se deben tomar en caso de robo.
- Transacciones con tarjetas de crédito

En el caso de que tengan alguna pregunta relacionada con los procedimientos descritos en las páginas adjuntas, les rogamos contacten con nosotros exponiéndonos sus dudas en [http://www.iata.org/customer\\_portal\\_europe/sp/contactus.htm](http://www.iata.org/customer_portal_europe/sp/contactus.htm)

Agradeciéndole de antemano toda su colaboración, le saluda atentamente,

Jean Charles Odelé-Gruau  
Country Manager, Spain and Portugal

International Air Transport Association

Service Centre Europe  
Torre Europa  
Paseo de la Castellana, 95  
28046 Madrid, Spain  
[www.iata.org/europe/cs](http://www.iata.org/europe/cs)

## **PROTECCIÓN DEL NEGOCIO DE LOS AGENTES DE VIAJES**

### **INTRODUCCION**

Las notas siguientes han sido redactadas con el fin de ayudar a todos los Agentes de Viajes a proteger su negocio contra las pérdidas ocasionadas por robo o fraude.

La deseable naturaleza del producto que Vds. venden, el elevado valor potencial y la relativa facilidad de traslado y disposición ilícita del stock de Documentos de Tráfico y transporte (incluidos los billetes de Compañías Aéreas) en poder de la Agencia convierten al Agente de Viajes imprudente en un atractivo blanco para los delincuentes aficionados y profesionales. Teniendo presente que, a tenor de los términos del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, cada Agente Acreditado (por) IATA responde de la custodia segura y el cuidado de los billetes de Compañías Aéreas que le hayan sido entregados en depósito, IATA y las asociaciones profesionales de Agentes de Viajes han consultado la manera de reforzar la seguridad de las operaciones de las Agencias de Viajes. Esas consultas han dado por resultado la adopción de un código de niveles mínimos de seguridad para locales de Agencias de Viajes y la custodia de billetes y equipo de validación. Al evaluar la responsabilidad en caso de emisión fraudulenta o uso indebido de billetes que han sido robados a un Agente de Viajes, se toma seriamente en cuenta la observancia de estas normas.

Todos los Miembros de IATA y la mayoría de las demás Compañías Aéreas han nombrado su Representante para Prevención del Fraude, que actúa como contacto para las comunicaciones relativas a la seguridad y la prevención del fraude. En la mayoría de los casos, el Representante para Prevención del Fraude del transportista nacional es el más fácil de contactar, sugiriéndose que se tome nota del nombre, la dirección y el número de teléfono de esa persona, para no perder tiempo cuando sean necesarios sus servicios. En otras circunstancias, donde no haya un Plan de Facturación y Pago, deberá ponerse en contacto con el Panel de Investigación de Agencias local.

### **PROTECCION DE LOS LOCALES**

El stock de Documentos de Tráfico en poder de la Agencia tiene un valor nominal en potencia. La evidencia reciente demuestra que cada uno de la mayoría de los billetes robados está hecho para viajar por valor de varios miles de dólares. Estos billetes y los fondos pendientes de ingreso en el banco, cobrados por el Agente y custodiados por éste en nombre de sus mandatarios, así como sus máquinas y equipo de validación, las llaves que permiten el acceso a los locales (o a las cajas fuertes, cámaras acorazadas, etc. situadas en el interior de los locales), los códigos para cerraduras de combinación, los dispositivos de conmutación de alarmas electrónicas, etc. han de mantenerse en todo momento fuera del alcance de personas no autorizadas. Al tratar de la planificación y la construcción de los locales, se debe prestar atención inmediata a dichos principios generales. Determinadas zonas del área destinada al público pueden exigir la colocación de tabiques para permitir cierto control de admisión; las puertas o los tabiques podrían exigir que se los revistiera de planchas de acero o se los blindara; en las ventanas, las puertas o los tabiques de cristal puede ser aconsejable la utilización de cristal de

seguridad. Todos los demás posibles puntos de acceso necesitan protección de seguridad como, por ejemplo, fuertes barras metálicas, postigos de acero, etc. POR FAVOR, consulten a su arquitecto o a la policía sobre estos extremos.

Durante las horas de trabajo, el personal puede estar pendiente de las cosas; aún así, compensa no ser despreocupado con las cosas de valor. A veces, cuando la Agencia de Viajes no está atendida por el personal como ocurre, por ejemplo, después de las horas de trabajo, es esencial que los locales estén protegidos de manera adecuada contra los ladrones tanto interna como externamente. En las Normas para Agencias de Venta, recogidas en esta publicación, se exponen normas prácticas de protección. Los locales que se sabe que están protegidos con dispositivos antirrobo, tienen menos probabilidades de ser forzados que aquellos que dan la impresión de estar desprotegidos.

Muchas policías han establecido oficinas de prevención de delitos dotadas de especialistas que dan asesoramiento y orientación profesionales sobre la manera de combatir el delito protegiendo los bienes de manera eficaz. Dado que, con frecuencia, un poco de precaución vale por mucho cuidado, es preciso tratar de conseguir ayuda profesional para proteger el medio de subsistencia de uno mismo.

## PROTECCION DE LOS STOCKS DE BILLETES

Generalmente, en los locales se guarda el equipo de validación y un aprovisionamiento de trabajo de Documentos de Tráfico. Los billetes y las máquinas de validación han de mantenerse en todo momento fuera del alcance de personas no autorizadas. Un billete dejado sobre una mesa o un mostrador o en un cajón sin cerrar, al alcance del público, invita al robo. Así, por ejemplo, hombres que se fingen técnicos de la compañía telefónica, han explotado la falta de supervisión ejercida sobre los Documentos de Tráfico robándolos mientras el personal creía que estaban trabajando en los teléfonos. Es preciso preguntarse — y enseñar al personal a preguntarse — si fueran billetes de banco o diamantes o lingotes de oro que valieran USD 4.000 cada uno, ¿los dejaría sin vigilancia, aún cuando dicho extraño parezca tener buenos motivos para encontrarse cerca de ellos? Tiene que haber vigente un control eficaz del stock de billetes que pueda revelar a la dirección, en cualquier momento, quién ha emitido un billete, qué billete se ha emitido y qué stock queda por emitir. El rápido descubrimiento de irregularidades puede evitar o reducir dolorosas pérdidas.

Cuando no se los utilicen, todos los stocks de billetes de Compañías Aéreas y los demás documentos contables que tengan un valor nominal potencial, han de ser guardados sistemáticamente en una caja fuerte o un armario de seguridad de acero y fuertemente blindado que sea comparable a aquella. Está establecido un peso mínimo de 182 kg.; no obstante, en cualquier caso todo lo que pese menos de 500 kg. deberá ser fijado de manera segura al suelo o a la mampostería para impedir su traslado físico. También hay que proteger el equipo de validación, incluidos troqueles y placas, guardándolos bajo llave y separados de los Documentos de Tráfico.

Un medio práctico de aminorar la exposición al robo es reducir los stocks de trabajo de Documentos de Tráfico al nivel mínimo aceptable para las necesidades de operación. En muchos casos, el aprovisionamiento de stocks de billetes para una semana es una norma empírica segura. Cualquier stock que se mantenga por encima del stock mínimo de trabajo, debe guardarse en las cajas de seguridad de un banco o, con la previa aprobación del Jefe de Servicios de Agencias o del Administrador de Agencias en países que no tienen Plan de Facturación y Pago, el equivalente de las mismas de que se disponga localmente (p.e., la caja fuerte de un hotel en una población pequeña) o bien en una bóveda o una cámara acorazada.

Todos los Documentos contables de Tráfico llevan un número de serie y, por consiguiente, se prestan a auditorías de fácil realización. Los Documentos de Tráfico Normalizados del Plan de Facturación y Pago llevan también código de barras. Al no ser todas las pérdidas imputables a extraños, es preciso ser práctico con el propio personal y proteger todos aquellos documentos realizando frecuentes comprobaciones materiales de los stocks de billetes. Los conocimientos previos de contabilidad eficaz aumentarán en el personal la consciencia de que la prudencia y la seguridad van de la mano.

Al contratar personal, en especial, personal que vaya a desempeñar puestos de confianza dentro de la Agencia de Viajes, también hay que verificar perfectamente las referencias. Es aconsejable poner precaución especial en la selección de las personas a las que se les vayan a confiar las llaves que den acceso a las áreas protegidas de los locales o los códigos de las cerraduras de combinación y/o el accionamiento de los dispositivos de alarma de seguridad. Al producirse la dimisión o el despido de cualquiera de dichas personas, se debe disponer inmediatamente la modificación de las cerraduras, los códigos y los dispositivos de seguridad. Recientemente, ha habido un aumento del número de robos cometidos por personal temporal en las Agencias de Viajes. Por naturaleza, este personal está en la Agencia el tiempo suficiente para descubrir sus puntos débiles en materia de seguridad y contabilidad, aunque no lo suficiente para sentir el compromiso y tener la lealtad que se puede esperar del personal fijo. Se debe tomar las precauciones apropiadas.

Los Documentos normalizados de Tráfico, tales como los billetes y los MCOs (Miscellaneous Charges Orders), pueden ser emitidos solamente en los locales de un Local Aprobado por IATA. Así, pues, constituiría tanto una violación del Contrato de Agencia de Venta de Pasaje como un atentado contra la prudencia que un Agente permitiera que los stocks de billetes a él confiados fueran emitidos en un lugar distinto de su Local Aprobado. Un truco corriente que continúa teniendo éxito con deprimente regularidad, es el que se refiere al revendedor que convence al Agente de Viajes para repartir la comisión de los billetes sin utilizar, que él se compromete a vender en representación del Agente. Habiendo creado un grado de confianza, el revendedor desaparece con los billetes y todo lo demás, dejando a un Agente de Viajes más prudente y más pobre para explicar a sus mandatarios cómo ha sido engañado por una de las estafas más antiguas del mundo.

La era de la automatización ha llegado, ciertamente, a la industria del transporte aéreo como lo atestigua el creciente número de agentes de viajes que han automatizado los dispositivos de emisión de billetes enlazados con los sistemas computerizados de reservas de las Compañías Aéreas. En las Normas para Agencias de Venta o en sus Anexos, se bosquejan las normas de seguridad para proteger los stocks de billetes contenidos en máquinas automáticas de expedición de billetes. Es preciso tener presente que, si en una máquina se va a dejar durante la noche un número grande de billetes sin utilizar, se deberá poner cuidado especial en proteger los locales de la agencia de viajes contra la entrada sin autorización.

## **PRECAUCIONES QUE HAY QUE SEGUIR AL EMITIR DOCUMENTOS DE TRAFICO**

Al emitir un Documento de Tráfico, hay que utilizar todo el espacio de la casilla valor (value), con lo que se impedirán posteriores adiciones a las cifras efectuadas con el fin de aumentar el valor nominal del documento.

Cuando se reemitan Documentos de Tráfico, hay que arrastrar todas las anotaciones originales. Hay que prestar atención especial a los datos de la forma de pago, la moneda, el número de serie del documento original, el lugar y la fecha de emisión y todas las anotaciones restrictivas originales referentes a reembolsos.

Para la reemisión de un Documento de Tráfico a favor de otro transportista, hay que obtener por adelantado el endoso específico del transportista emisor. Cuando se presente un Documento de Tráfico para su reemisión, hay que prestar atención especial a los datos de la validación original, ya que no es raro que se presenten falsificaciones; como mínimo, la validación ha de incluir el nombre del Agente, el código numérico IATA, la fecha de emisión y la ciudad y el país del Agente emisor. Si cualquiera de esos elementos falta o es ilegible, se deberá avisar pronta pero discretamente a la Compañía Aérea a la que pertenezca el documento de que se trate. Si esa Compañía no tiene representación local, entonces se deberá establecer contacto con el Representante para Prevención del Fraude del transportista nacional. La mayoría de los transportistas recompensan a la persona que intercepta un Documento de Tráfico emitido fraudulentamente o que, de otro modo, circula de manera ilegal.

El reembolso de Documentos de Tráfico emitidos por otro Agente de Viajes o por un transportista solamente puede realizarse después de que el transportista de cuyo documento se trate (el transportista emisor) haya dado su autorización específica.

El sentido común indica que hay que tener cuidado especial al conceder crédito. La aceptación de un cheque personal de una persona desconocida sin tomar la precaución elemental de establecer su identidad de antemano, puede ser un acto poco atinado. Cuando se utilicen tarjetas bancarias, es prudente exigir, por lo menos, que el cheque sea respaldado por la presentación de dicha tarjeta.

## **RECUERDE QUE CON LAS TRANSACCIONES EN PERSONA**

La información de la tarjeta escrita a mano o a máquina en la hoja de cargos no prueba que la Tarjeta haya sido

presentada. En estos casos lo mejor es hacer una copia de la Tarjeta y añadirla a la orden de ventas, guardándola como prueba en el caso de que se llegue a investigar más adelante. Compruebe SIEMPRE la Tarjeta y la firma del Titular siguiendo las directrices publicadas por el banco/caja emisora de la Tarjeta. En el caso de que el Cliente haga su reserva por teléfono o por correo y se presente más tarde para recoger el billete, deberá seguir el proceso normal de aceptación de tarjetas y conseguir una copia de la Tarjeta y de la firma, así como un código de aprobación corriente de 'Tarjeta facilitada' antes de expedir el billete. No expida nunca billetes a un cliente que al ir a recogerlo no facilite su Tarjeta. Si por cualquier motivo sospecha que la transacción es fraudulenta, como por ej. si las firmas no coinciden, llame al centro de Autorización y pida una autorización con 'Código 10'. Ha de conseguir autorización para cada Transacción. Las reservas en Grupo podrán considerarse como una sola Transacción o bien como transacciones individuales con un código de Autorización para cada billete.

## **FORMA DE EVITAR LA FALSIFICACION DE MONEDA**

Cuando se produce una combinación de riqueza y control de moneda, se da un mercado para la falsificación de moneda y el abuso de las normas sobre expedición de billetes es una manera de hacer esto. Si todo el mundo que emite billetes observa las normas contenidas en el Manual para la Emisión de Billetes ("Ticketing Handbook") y en éste, los falsificadores no podrán utilizar a las Compañías Aéreas como banqueros involuntarios. Pero estos falsificadores están bien provistos de fondos (obteniendo grandes beneficios a expensas de las Compañías Aéreas y los Agentes de Viajes) y confeccionan sus planes bien. Muchas veces, utilizan a Agentes IATA que tienen dificultades financieras: el sueldo es la perspectiva de obtener rápidos beneficios sin la actividad de ventas que requiere mucho tiempo.

El enfoque puede parecer bastante inocente: un agente no IATA puede pedirle a Vd. que efectúe determinada reemisión por él a cambio de unos derechos de manejo (raramente la reemisión en sí misma supone muchos ingresos). Dado que Vd. se encuentra tan ocupado, puede, incluso, ofrecerse a hacerlo él mismo con el stock de billetes y el validador de Vd., permitiéndole quedarse con todas las comisiones pagaderas. En este contexto, Vd. debe revisar seriamente sus responsabilidades a tenor de las Resoluciones 830a y 838, que figuran en este Manual. Puede ocurrir que se esté metiendo en transacciones ilegales de moneda en el mercado negro.

Evidentemente, si alguien que no sea una Compañía Aérea o un Agente IATA puede pagarle a Vd. en esas circunstancias, tiene que estar ocurriendo algo raro. En realidad, esto es tan claro que deben surgir serias dudas acerca de la buena fe de quienes cooperan en tales planes. Quede advertido de que todas las transgresiones cometidas de esta manera serán consideradas como cometidas deliberadamente por el personal del Agente Acreditado con conocimiento de la dirección de éste. Por ello, no permita que su personal coopere:

- cuando cualquiera que no sea un empleado en quien confía, pida utilizar los locales, el stock de Documentos de Tráfico o el equipo de validación de Vd.;

- cuando se ofrezca un número sustancial de billetes para su reemisión, especialmente cuando la oferta incluya pago;
- cuando se busque infringir el Contrato de Agencia de Venta de Pasaje, aún cuando esa infracción parezca poco importante en sí misma.

## TRANSMISION DE LA PROPIEDAD DE UN AGENTE ACREDITADO

Si Vd. está considerando la venta de la agencia de viajes, debe proceder con cuidado extremo, especialmente cuando no conozca ya a los nuevos compradores en potencia. No es desconocido el caso de hacerse una oferta de compra a condición de que haya un período de transmisión para permitir a los nuevos propietarios familiarizarse con el negocio. Todo eso está muy bien, pero el vendedor ha de tener cuidado con el falso comprador que simplemente hace dicha oferta con el fin de hacerse con los stocks de billetes y desaparecer con todo aquello sobre lo que pueda poner las manos. Es preocupante enterarse de lo crédulas que algunas personas de negocios, por lo demás astutas, pueden ser, especialmente, a la vista de una oferta de compra atractivamente expuesta.

Por parte del vendedor, sería sensato que conservara pleno control de la agencia hasta que quedara convencido de que se han cumplimentado adecuadamente todos los contratos, se ha efectuado el oportuno pago y se han observado todas las formalidades que se describen en la Sección 10 de las Normas para Agencias de Venta. La autorización de IATA no es una condición que se pueda vender y comprar entre los antiguos y los nuevos propietarios de agencias de viajes. El aspirante a nuevo propietario ha de cumplir los mismos criterios que se le exigieron al antiguo y hasta que IATA no haya dado su aprobación al nuevo propietario, no se debe dar nada por sentado. El Administrador de Agencias puede dar asesoramiento práctico sobre tales materias, por lo que se le debe consultar tan pronto como sea posible. Una buena cosa para empezar es leerse de principio a fin todas las Secciones de las Normas para Agencias de Venta (Resolución 814).

## MEDIDAS QUE SE DEBE TOMAR EN CASO DE ROBO, ENTRADA ILÍCITA, ETC.

Si se produce un robo o una entrada ilícita en un Local Aprobado, sospechándose o no que faltan Documentos de Tráfico, se deberá tomar las precauciones siguientes:

- informar a la policía y no tocar nada hasta que llegue;
- en un país que no tenga Plan de Facturación y Pago: informar a su Representante para Prevención del Fraude
- en un país que tenga Plan de Facturación y Pago: avisar a la Dirección de ISS y, si la hubiera, a la compañía que le avale y/o su compañía de seguros;
- una vez que la policía haya inspeccionado los locales, realizar un inventario de los Documentos de Tráfico y confeccionar una relación de todos los documentos que falten en el Informe de Documentos de Tráfico Extraviados que se indica en este Manual. Habrá que

completar este documento y enviarlo al Plan de Facturación y Pago, y si no hay Plan en aquel país, a cada Compañía Aérea afectada, con copia al Secretario del AIP local.

- determinar si se han llevado equipo de validación de billetes y, en especial, si falta alguna placa; realizar un inventario de los Documentos de Tráfico y confeccionar una relación de todos los documentos que falten en el Informe de Documentos de Tráfico Extraviados y, avisar al Plan de Facturación y Pago o al Secretario del AIP local; (si no se pueden encontrar las placas, es posible que haya que asignar un nuevo código numérico IATA y cancelar el antiguo); asimismo, se debe comprobar si falta alguna Placa de Identificación de Transportista y, en caso afirmativo, dar parte de ello de la manera que ordene la Dirección de ISS.
- la denuncia de los delitos tiene su máxima eficacia cuando se la hace rápidamente; por eso, antes de que tenga lugar cualquier robo, a Vd. le interesa saber a quién recurrir localmente en busca de pronta ayuda oficial;
- para reducir el riesgo de que se emitan y vendan fraudulentamente Documentos de Tráfico robados o perdidos de otro modo y/o que su equipo de validación de billetes sea utilizado ilegalmente, debe comunicar sin demora a la policía local y a la Dirección de ISS en que participe, los datos completos de todo aquello que falte (incluidos los números de serie, si los hubiera). En las páginas siguientes, se ilustra una muestra del formulario de Informe de Documentos de Tráfico Extraviados (Missing Traffic Document Report), que hay que presentar. Al dar parte con prontitud, a IATA se le permitirá disponer la pronta inclusión de los documentos robados en la lista negra, avisando con ello a las oficinas de las Compañías Aéreas y reduciendo las posibilidades de pérdidas financieras para todas las partes implicadas. Se debe tomar nota que cuando se ponen los billetes en la lista negra, no se renuncian las responsabilidades de adhesión a las normas mínimas de seguridad, que se describen en este manual;
- inmediatamente después de que los organismos correspondientes hayan realizado su inspección, Vd. deberá revisar sus medidas de seguridad; si existen dudas razonables de que el acceso se consiguió sin escalo ni deterioro de los dispositivos de cierre, etc., cambie las cerraduras y/o las combinaciones según sea necesario; si algún dispositivo de seguridad ha resultado roto, sustitúyalo.

Frecuentemente, también son aconsejables medidas comparables de precaución y seguridad en los casos de emergencia a consecuencia de incendio, inundación, terremoto, alborotos populares, etc., en los que entran a los locales personas que no actúan ilícitamente pero no son personal de la agencia, etc.

## CONCLUSION

Las pérdidas sufridas tanto por Agentes de Viajes como por Compañías Aéreas como consecuencia de fraudes son, por desgracia, de una importancia cada vez mayor y son motivo de preocupación creciente para la industria. Los únicos beneficiarios de dichas actividades son una minoría

de individuos sin escrúpulos que, muchas veces, son consumados defraudadores, demasiado familiarizados con los puntos vulnerables de la seguridad de un Agente de Viajes. Nunca se tiene cuidado excesivo al proteger los stocks de billetes de las Compañías Aéreas y, dado que es mucho lo que hay en juego, ningún Agente de Viajes debe ser tímido al solicitar la ayuda y el asesoramiento de la Dirección de ISS o la Oficina del AIP/Representante para Prevención del Fraude local de la compañía aérea nacional.

## **CÓDIGO DE EMPLEO PARA TRANSACCIONES REALIZADAS CON TARJETAS DE CRÉDITO O OTROS FORMAS DE TARJETA CON CARGO A CONTRATO MERCANTIL DE COMPAÑÍA AÉREA**

La Resolución 890 prevé un acuerdo comercial con la compañía aérea a utilizar para las transacciones con Tarjeta por parte de los agentes bajo condiciones específicas de autoridad y responsabilidad.

Este Código de Empleo se recomienda a los Agentes para su utilización en todas las transacciones con Tarjeta, incluidas aquellas en las que se empleen sus propios acuerdos mercantiles.

### **Transacciones no realizadas cara a cara**

Los Agentes serán responsables por el importe total en cualquier transacción no realizada cara a cara, la cual tenga lugar cuando la Tarjeta y el Titular de la Tarjeta no estén presentes simultáneamente.

Se recomiendan con insistencia los siguientes procedimientos como práctica mínima a ser utilizada en las transacciones no realizadas cara a cara. Aunque estos procedimientos no garantizan la transacción, reducen los riesgos de los Agentes, quienes necesitan conocer a sus clientes y tomar las mayores precauciones y cuidados. También están recomendados para su aplicación en las otras transacciones con tarjetas de crédito y cargo en las que no se utilice acuerdo mercantil de Línea Aérea.

**Antes de emprender transacciones no realizadas cara a cara, deberá también leerse y comprenderse la sección sobre fraudes que sigue a estas prácticas recomendadas,**

### **General**

- (i) el Agente deberá conseguir la dirección del titular de la tarjeta, según detalle de la ficha del titular de la tarjeta y/o el número de seguridad de la misma, si existe,
- (ii) el Agente deberá, si es posible, verificar la dirección del titular de la tarjeta y conservar un justificante de la entrega a tal dirección de los Documentos de Tráfico Normalizados,
- (iii) en caso de una transacción mediante pedido por correo, el Agente deberá retener el original del pedido del cliente,
- (iv) el Agente debería utilizar los servicios de verificación de dirección habilitados por la compañía de la tarjeta, en caso de disponibilidad de los mismos,
- (v) el Agente deberá retener durante un mínimo de 13 meses, a partir de la fecha de venta, todos los documentos e información pertinentes relativos a las ventas con tarjeta.

## Firma registrada (Tarjetas Domiciliadas o Depositadas)

(a) Cuando el titular de la tarjeta lo solicite, y el Agente esté de acuerdo, al emitir billetes u otros documentos contra una Tarjeta y cuando en el documento de cargo se incluya la observación “firma registrada” en el lugar de la firma, deberá existir un claro acuerdo por escrito entre el titular de la tarjeta de crédito y el Agente. Las controversias entre el titular de la Tarjeta y el Agente no releva necesariamente al titular de la tarjeta de crédito de sus obligaciones frente a la compañía de la tarjeta.

(b) Los acuerdos de tipo firma registrada son contratos entre el Agente y el titular de la tarjeta, que autorizan a los Agentes para firmar el documento de cargo en nombre del titular de la tarjeta. Dichos acuerdos deberán incluir las siguientes *disposiciones*:

- (i) Definición de la duración del acuerdo,
- (ii) Los siguientes datos del titular de la tarjeta:
  - nombre
  - tipo de tarjeta
  - número de cuenta
  - detalles de contacto (NO ACEPTAR número de teléfono móvil)
- (iii) dirección de facturación,
- (iv) disposición de rescisión por cada parte,
- (v) requisitos para modificaciones a ser hechas por escrito,
- (vi) la fecha de vencimiento de la tarjeta,
- (vii) nombres y facsímiles de las firmas de todos los autorizados para realizar compras bajo el acuerdo,
- (viii) una contraseña telefónica, en los casos en que sea conveniente,
- (ix) las autorizaciones necesarias para todas las ventas, independientemente del límite,
- (x) en los casos en que el objeto del acuerdo sea una tarjeta física, la impresión de la tarjeta en los talones de venta firmados (el talón con la impresión deberá estar firmado por la misma persona que haya firmado el acuerdo).

Se recomienda adicionalmente que el titular de la tarjeta de crédito facilite pruebas de identidad al tiempo de la firma de cualquiera de tales acuerdos.

## Fraude de Tarjetas

El fraude de tarjetas está incrementándose rápidamente. Adicionalmente a las prácticas recomendadas más arriba, los Agentes deberán ser especialmente cautos, entre otras cosas, en los siguientes casos:

(a) si se les pide que envíen un billete a una dirección diferente a la de facturación del titular de la tarjeta, conocida por el emisor de la tarjeta. Los Agentes han de aceptar el riesgo de responsabilidad y serán adeudados por ello en el caso de que el titular de la tarjeta rechace el cargo posteriormente,

(b) si el pedido se realiza desde un teléfono móvil y no se facilita un número de teléfono fijo o de contacto, o se rehúsa hacerlo,

(c) si el cliente no puede facilitar el código de seguridad que aparece en la mayoría de las tarjetas emitidas, cuyo lugar en la tarjeta depende del tipo de la misma,

(d) si el cierre se hace para un destino de largo recorrido con fechas de salida inmediatas,

(e) si el cierre se realiza por un nuevo cliente desconocido para el Agente, especialmente si se requiere billetes para un tercero como viajero,

(f) si el cierre es para salida inmediata con billetes para ser recogidos en el aeropuerto o en otro país,

(g) si el pedido se realiza por fax o el cliente ofrece enviar una copia de la tarjeta por fax. No se debe aceptar una copia de la tarjeta como seguridad adicional, ya que los datos podrían haber sido alterados,

(h) si el cliente se persona para recoger el billete pero no puede presentar la tarjeta. Si el cliente está presente, se deben seguir los procedimientos de autorización cara a cara,

(i) si el cliente requiere recoger los billetes por medio de una tercera persona, mensajero o taxi,

(j) si el nombre del pasajero es cambiado después de que el cierre original haya sido efectuado,

(k) si el cliente requiere un billete y después vuelve para pedir billetes adicionales. El precio total de los billetes emitidos e impresos deberá ser tratado como una única transacción.

**SI SOSPECHA QUE UNA TRANSACCION PUDIERA SER FRAUDULENTO, LLAME A SU CENTRO DE AUTORIZACIÓN VERBAL Y PÍDALE UNA AUTORIZACIÓN “CÓDIGO 10”.**

Para cada transacción se debe requerir una autorización y los cierres de grupos deben ser tratados como una única transacción, o bien como transacciones individuales con un código de autorización para cada billete.

## RESOLUCIÓN 890

### NORMAS PARA LAS VENTAS CON TARJETA

- PAC1(40)890 (excepto EE.UU) Vencimiento: Indefinido  
PAC2(40)890  
PAC3(40)890 Tipo: B

RECONOCIENDO que los Miembros/Compañías Aéreas desean otorgar autoridad a los Agentes para tramitar ventas con tarjeta contra los contratos mercantiles de los Miembros y Compañías Aéreas y

RECONOCIENDO que los Miembros/Compañías Aéreas y los Agentes desean establecer una serie de procedimientos definidos para eliminar o reducir de manera sustancial su exposición a fraudes,

SE RESUELVE que se aplicarán las siguientes condiciones, y que deberán observarse los siguientes procedimientos, en la venta de transporte aéreo de pasaje para el cual el pago se realice mediante una Tarjeta aceptada por el Agente en nombre de un Miembro/Compañía Aérea en el país pertinente.

#### Normas para las ventas con tarjeta de crédito/documento de crédito personal

El objetivo de esta Resolución es proporcionar la autoridad para que los Agentes puedan utilizar los contratos mercantiles de las compañías aéreas Miembro de la IATA ("Miembros"), y de Compañías Aéreas que no sean miembros de la IATA que participen en el BSP ("Compañías Aéreas"), en lo sucesivo denominadas colectivamente, según sea aplicable, "Miembro(s)/Compañía(s) Aérea(s)" cuando acepten el pago para el transporte aéreo de pasaje.

#### 1. ACEPTACIÓN DE TARJETAS

**1.1** El Agente puede aceptar Tarjetas para pagar ventas de billetes realizadas en nombre del Miembro/Compañía Aérea cuyo billete se emita, sujeto a las Normas y Procedimientos descritos en esta Resolución y en los Capítulos 10 y/o 14 del Manual del Plan de Facturación y Pago para Agentes (en lo sucesivo denominados "Normas y Procedimientos").

**1.2** El Agente deberá comprobar que el tipo de Tarjeta que se esté procesando durante la venta sea aceptado para el pago por parte del Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo. Si es necesario, el Agente puede buscar aclaraciones contactando directamente con el Miembro/Compañía Aérea en cuestión.

**1.3** En caso de que un Agente acepte una Tarjeta que no sea aceptada por el Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se esté emitiendo, el Miembro/Compañía Aérea cargará la falta de pago por parte de la Compañía de la Tarjeta al Agente por medio de una Nota de Débito de Agencia, o, en países no BSP, se realizará un ajuste subsiguiente por parte del Miembro cuyo Documento de Tráfico fue emitido.

**1.4** Ninguna Tarjeta emitida a nombre del Agente, o a nombre de una persona que pueda actuar en nombre del Agente, o a nombre directivo, socio o empleado del Agente,

podrá ser utilizada en conexión con la venta de transporte aéreo en nombre de un Miembro/Compañía Aérea a cualquier cliente del Agente.

## 2. VENTAS REALIZADAS CONTRA TARJETAS

### 2.1 Autoridad

El Agente está autorizado a aceptar ventas contra Tarjetas sólo:

**2.1.1(a)** cuando la Tarjeta y el Titular de la Tarjeta estén presentes de manera simultánea en el momento de las transacciones (en lo sucesivo denominadas "transacciones cara a cara"), o

**2.1.1(b)** para transacciones con firma electrónica, y cualquier otra forma de venta con Tarjeta en que una Tarjeta y el Titular de la Tarjeta no estén presentes de manera simultánea, (en lo sucesivo denominadas "transacciones no cara a cara"), pero deberán realizarse bajo la única responsabilidad y riesgo del Agente.

**2.1.2** Para transacciones de firma electrónica, cuando el Titular de la Tarjeta autorice al Agente a emitir Documentos de Tráfico contra una Tarjeta, en que el formulario de cargo lleve el comentario "firma electrónica" en el lugar de la firma, deberá existir un contrato por escrito entre el Titular de la Tarjeta, la compañía de la Tarjeta y el Agente. Los contentiosos entre el Titular de la Tarjeta y el Agente no eximirán al Titular de la Tarjeta de sus responsabilidades para con la compañía de la Tarjeta.

**2.1.3** Los contratos del tipo de firma electrónica permiten a los Agentes firmar el formulario de cargo en nombre del Titular de la Tarjeta. Tales contratos deben incluir la siguiente información:

- (i) la definición de la duración del contrato,
- (ii) las disposiciones para la terminación (por ambas partes),
- (iii) el requisito de que los cambios deberán realizarse por escrito,
- (iv) una impresión de la tarjeta en la orden de pago firmada de la venta (la orden de pago impresa debe estar firmado por la misma persona que firme el contrato),
- (v) la fecha de caducidad de la tarjeta,
- (vi) los nombres y las firmas de muestra de todas las partes autorizadas a realizar compras bajo este contrato,
- (vii) Deberán obtenerse autorizaciones para todas las ventas, sea cual sea el límite base.

**2.1.4** La autoridad para el pago de ventas realizadas con Tarjetas a través de Internet no queda cubierta por esta resolución, y los Agentes deberán contactar con los Miembros/Compañías Aéreas para obtener instrucciones específicas.

**2.1.5** Los cargos contra un contrato mercantil de un Miembro/Compañía Aérea no están autorizados respecto a los cargos u honorarios propios de un Agente.



**2.1.6** Un Miembro/Compañía Aérea, por su propia cuenta y riesgo, tiene el derecho de no conceder a algún Agente la autoridad para utilizar su contrato mercantil, siempre que envíe al Agente en cuestión un aviso por escrito de tal negativa con una antelación suficiente.

## **2.2 Responsabilidad**

### **2.2.1 Transacciones cara a cara**

El Agente no será responsable del pago de una transacción cara a cara a las compañías aéreas, siempre que el Agente haya observado los procedimientos establecidos en el Apartado 2.4, y cualquier otra Norma y Procedimiento establecido en el Manual BSP para Agentes.

### **2.2.2 Transacciones no cara a cara**

El Agente puede, por su propia cuenta y riesgo, y sujeto a las disposiciones de este Apartado 2.2.2, y de los Apartados 2.1.1(b), 2.1.2 y 2.1.3 anteriores, decidir aceptar transacciones de Tarjeta no cara a cara incluyendo, pero sin estar limitado a, las transacciones con firma electrónica y otras transacciones sin que esté presente la Tarjeta.

**2.2.2(a)** Aunque los detalles de la Tarjeta puedan haber sido verificados de antemano por el Agente, las ventas de billetes de una transacciones no cara a cara se realizará por la propia cuenta y riesgo, y bajo la responsabilidad del Agente;

**2.2.2(b)** En caso de una transacción discutida y su subsiguiente rechazo por parte de la Compañía de la Tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea pertinente cargará la pérdida al Agente que haya emitido el Documento de Tráfico por medio de un Nota de Débito de Agencia, o, en países no BSP, deberá realizarse un ajuste subsiguiente por parte del Miembro cuyo billete haya sido emitido (tal como ya se ha dispuesto en el Apartado 1.3 anterior).

**2.2.2(c)** El Agente reconoce que la recepción de un código de aprobación de la Compañía de la Tarjeta no garantiza la transacción, y que tal código de aprobación o cualquier otra autorización no (y no debe interpretarse como que) garantiza que el cargo no será discutido. En caso de una transacción rechazada, el Miembro/Compañía Aérea deberá realizar un contracargo.

**2.2.2(d)** El Miembro/Compañía Aérea deberá realizar todos los esfuerzos razonables para garantizar que sólo se tramitarán contracargos válidos, y deberá aportar toda la documentación razonable en apoyo de estos. Cualquier error por parte de un Miembro/Compañía Aérea o en un proceso BSP no podrá contracargarse bajo los términos de este Sub-apartado 2.2.2(d).

### **2.3 Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito Aprobado**

El emitir un Documento de Tráfico contra una Tarjeta, el Agente producirá un Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito aprobado ("CCCF"), o cualquier otra autorización firmada, de la manera especificada en el Manual BSP Manual para Agentes, o, en países no BSP, según haya especificado el Miembro individual.

## **2.4 Procedimientos**

Las ventas con Tarjeta estarán sujetas a las Normas y Procedimientos establecidos en el Manual BSP para Agentes así como a todos los de este Apartado 2.4, pero sabiendo que, en caso de conflicto o inconsistencia entre el lenguaje del Manual BSP para Agentes y el lenguaje de este Apartado, entonces prevalecerá el lenguaje de este Apartado.

### **2.4.1 Todas las transacciones permitidas**

**2.4.1(a)** Transacciones Cara a Cara el Agente deberá capturar todos los detalles de la Tarjeta (número de tarjeta, nombre del titular, fecha de caducidad y, cuando sea aplicable, la fecha de valor) mediante el uso de una impresora de tarjetas, o un lector electrónico de tarjetas (card swipe). El Agente puede, adicionalmente, ingresar los datos de la tarjeta de crédito en el GDS PNR a los efectos de obtener la autorización de dicha tarjeta y a los efectos de la facturación por parte del BSP.

**2.4.1(b)** El Agente deberá obtener autorización de la Compañía de la Tarjeta para cada transacción, y subsiguientemente deberá registrarla en el espacio asignado en el CCCF.

**2.4.1(c)** El Agente deberá verificar la fecha de caducidad y, cuando sea apropiado, la fecha de valor, de la Tarjeta.

**2.4.1(d)** En transacciones cara a cara, la firma del Titular de la Tarjeta en el CCCF validado deberá ser presenciada por el Agente, y deberá compararse con la firma del reverso de la Tarjeta.

## **2.5 Informes**

El Agente deberá cumplir los procedimientos de informe locales, tal como se indica en el Manual BSP para Agentes, o, para transacciones no BSP, según detalle el Miembro/Compañía Aérea cuyo billete se haya emitido.

## **2.6 Registros**

**2.6.1** Para demostrar el cumplimiento de los procedimientos contenidos en esta Resolución en referencia a una transacción rechazada, el Agente deberá conservar toda la documentación de apoyo relacionada con la transacción con Tarjeta durante un período mínimo de trece (13) meses.

**2.6.2** Como parte principal de un contrato mercantil, el Miembro/Compañía Aérea es el propietario legítimo de toda esta documentación de apoyo.

**2.6.3** En el caso de cambios materiales en el status de un Agente, incluyendo, pero sin estar limitado a, el cese de las operaciones, seguirá existiendo la obligación por parte del Agente para garantizar que esta documentación de apoyo se conservará, y que podrá ponerse a la disposición de los Miembros/Compañías Aéreas según se exija.

**2.6.4** Si el Miembro/Compañía Aérea emisor del billete recibe un aviso de una disputa relacionada con una transacción enviada a la Compañía de la Tarjeta, el Miembro/Compañía Aérea lo notificará al Agente dentro de los 7 días siguientes y solicitará la documentación e información de apoyo apropiada, y el Agente deberá satisfacer tal solicitud en un plazo de 7 días.

### **3. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO DE LAS TRANSACCIONES CON TARJETA**

**3.1** El Agente no será responsable de la remisión por parte de la Compañía de la Tarjeta a los Miembros/Compañías Aéreas de los importes a pagar por las ventas realizadas con tarjetas aprobadas para tales ventas por parte del Miembro/Compañía Aérea cuyo Documento de Tráfico se haya emitido, siempre que el Agente observe todas las Normas y Procedimientos aplicables para realizar ventas con Tarjeta, incluyendo, pero sin estar limitado a, la presentación correcta y puntual de los informes especificados en el pertinente Manual BSP para Agentes;

**3.2** No obstante el Apartado 3.1 anterior, un Agente sigue teniendo la obligación de ofrecer una ayuda razonable a un Miembro/Compañía Aérea que pueda tener dificultades para recibir el pago que se le debe.

**3.3** Cuando un Agente que opere en un BSP realice una venta, el Agente deberá enviar al Banco de Compensación, o DPC, el Formulario de Cargo en Tarjeta de Crédito descrito en el Apartado 2.3 de esta Resolución, de acuerdo con las Normas y Procedimientos locales establecidos en el Manual BSP para Agentes (Capítulo 10 o 14), asegurándose de su recepción por parte del Banco de Compensación dentro del plazo establecido a tal fin. Si el Banco de Compensación recibe estos documentos fuera del plazo, el Banco de Compensación deberá comunicarlo a la Dirección de ISS, que tratará este incidente como un caso de transacción de la que se ha informado con retardo. Si, como resultado de este retardo en informar de la transacción o de cualquier otra falta por parte del Agente a la hora de observar las Normas y Procedimientos aplicables, el Miembro/Compañía Aérea pertinente no puede cobrar el importe debido por la transacción, el Miembro/Compañía Aérea cargará la pérdida al Agente que haya emitido el Documento de Tráfico por medio de una Nota de Débito de Agencia.

**3.4** Para las transacciones no BSP, el Agente deberá seguir las instrucciones del Miembro. Tales instrucciones deberán estar en conformidad con las normas para informes y remisiones contenidas en la Resolución 832.

---