1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA

a) Comunicación de protocolo de autenticación a beneficiarios y al uso del monedero electrónico.

El protocolo de autenticación de beneficiarios y uso de monedero electrónico se le indica en la carta de bienvenida al cliente consultarse en los manuales de usuarios que se encuentra en el footer en el portal web https://lacajademazatlan.com.mx/index.html

b) Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a beneficiarios.

El protocolo de autenticación de beneficiarios y uso de monedero electrónico se le indica en la carta de bienvenida al cliente consultarse en el manual de usuario que se encuentra en el footer del portal web https://lacajademazatlan.com.mx/index.html

1.1. El Protocolo de autentificación a beneficiarios y a uso del monedero electrónico, estará comprendido en el Manual del Usuario, que podrá consultarse en el footer del portal web https://lacajademazatlan.com.mx/index.html

1.2. Antes de solicitar la carga, la estación de servicio deberá preguntar al cliente, si el pago será a través de Tarjetas La Caja. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

1.3. El despachador verificara que la tarjeta que presenta corresponde a la unidad, que desea efectuar la carga de combustible. (Referencia al Manual de Usuario del Monedero Electrónico)

1.4. El despachador le solicitara al cliente, el tipo de combustible deseado, importe y odómetro de ese momento, para ingresarlo a la TPV. (Referencia al Manual de Usuario del Monedero Electrónico).

1.5. Por último, se le solicitara al cliente, que ingrese su NIP (Número de Identificación Personal), el cual debe ser digitado por el cliente. (Referencia al Manual de Usuario del Monedero Electrónico).

1.6. La estación de servicio, hará entrega de la tarjeta ya que, al finalizar el proceso de despacho, no se necesitará de nuevo. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

1.7. La Terminal de Punto de Venta emitirá dos comprobantes de compra, el original para la

estación de servicio y la copia para el cliente. No es necesaria la firma autógrafa del usuario, recuerde que el NIP es la firma electrónica. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

1.8. El cliente podrá saber a través de la web, https://lacajademazatlan.com.mx/index.html **,** la ubicación de las estaciones de servicio donde podrá cargar.

c) Comunicación de protocolo de autenticación de beneficiarios a estaciones de servicio y al uso del monedero electrónico. El protocolo se comunica mediante una capacitación a las estaciones de servicio y se les entrega el manual de despachador el cual se pegará en todas las estaciones de servicio y estará visible.

d) Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a estaciones de servicio.

El protocolo se comunica mediante una capacitación a las estaciones de servicio y se les entrega el manual de despachador el cual se pegará en todas las estaciones de servicio y estará visible

1.8. Las Estaciones de servicio tendrán conocimiento del uso del monedero, de su proceso de servicio, así como del uso de la TPV, mediante el Manual del Despachador, que se les hace llegar.

1.10. Antes de solicitar la carga, la estación de servicio deberá preguntar al cliente, si el pago será a través de Tarjetas La Caja. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

1.11. La estación de servicio verificara que la tarjeta presentada corresponde con el vehículo que desea cargar.

1.12. La estación de servicio deberá deslizar la tarjeta en la Terminal Punto de Venta (TPV), para que el cliente digite su NIP, indicar el importe que desea cargar y el kilometraje con que en ese momento cuenta su unidad.

1.13. La estación de servicio, valida la información y una vez que el sistema autorice la carga, se procederá a despachar el combustible. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

1.14. La estación de servicio, hará entrega de la tarjeta ya que, al finalizar el proceso de despacho, no se necesitará de nuevo. (Referencia en el Manual Despachador TPV).

e) En caso de existir un cambio en la forma de identificarse de los usuarios o vehículos en las Estaciones de Servicio, se les hará saber mediante:

1.15. Clientes y Beneficiarios

- Vía email.
- Portal web
- A través de atención a clientes.
- En las Estaciones de servicio.

1.16. Estaciones de Servicio.

- Vía email.
- Por Oficio.
- Enviando el Manual del Despachador actualizado.

f) Para la capacitación a nuestros clientes, en el uso y administración del sistema.

1.17. Los medios de impartición de capacitación serán los siguientes:

- Mediante la página web
- Manual del Usuario del Monedero electrónico.
- Vía telefónica, a través del departamento de Atención a Clientes.

g) Entrega la información de autenticación a clientes y beneficiarios, aceptación y resguardo de la información por parte de clientes y beneficiarios. (Explicación).

1.18. Se entrega al cliente un sobre sellado que contiene NIP impreso en papel sellado, se entregara también las tarjetas que el cliente solicito, con sus respectivas claves, firmando un oficio de recepción de estas.

1.19. Se le informara al cliente que el NIP (Número de identificación personal, es intransferible, secreto y personal, por lo que es su entera responsabilidad el no divulgarlo a ninguna persona. (Referencia del Manual de Usuarios del Monedero Electrónico)

h) Protocolos para atención a clientes y beneficiarios, escalamiento de solicitudes y autorizaciones; debe incluir el protocolo para comunicar estos protocolos a clientes y beneficiarios. (Revisar)

1.20. En caso de que la terminal Punto de Venta por algún motivo no esté en funcionamiento o le nieguen el servicio, favor de reportarlo al Centro de Atención a Clientes al 01 (669) 9861513 o comunicar de manera inmediata al administrador de su empresa (Referencia del Manual de Usuarios del Monedero Electrónico.

1.21. En el caso de los problemas que no puedan ser resueltos por el personal de la estación, el cliente deberá notificar de manera inmediata al administrador de su empresa o al área de atención a clientes, quien le canalizara para una solución.

1.22. Este proceso se le comunica al cliente a través de:

- Está impreso en la tarjeta.
- Manual de Usuarios del Monedero Electrónico.

i) Inhabilitación de la "Tarjeta La Caja" y beneficiarios"

1.23. Existen 3 formas de desactivar un monedero, esta puede ser por seguridad al digitar 3 veces de forma incorrecta el NIP, otra es por medio del portal web de clientes y otra por medio del sistema central administrativo (En referencia en el Manual de activación y desactivación de monederos).

1.24. Para que un monedero se desactive desde sistema central el diente deberá de enviar una carta firmada por el representante legal haciendo la solicitud. Si no desea hacer esto lo puede hacer desde el portal web de clientes (En referencia en el Manual de activación y desactivación de monederos).

j) Inhabilitación de acceso a los sistemas a clientes y beneficiarios

1.25. Las cuentas de clientes se inhabilitan por falta de pago de manera automática.

1.26. En el caso de inhabilitación por falta de pago la cuenta se habilitará al momento que se ponga al corriente.

k) Cambio de datos en Clientes y Beneficiarios

1.27. El cliente podrá realizar modificación de datos de vehículos a través del portal web (En referencia a Manual de Administración de beneficiarios).

1.28. En el sistema web el usuario podrá modificar las placas del vehículo, pero deberá de solicitar una nueva tarjeta al momento de realizar este cambio.

1.29. O en caso contrario, el cliente deberá enviar un escrito firmado con las indicaciones y motivos del cambio de los datos (En referencia a Manual de Administración de beneficiarios).

l) Reactivación de tarjeta de monedero electrónico

1.30 Solicitud de reactivación

La reactivación de la tarjeta de monedero electrónico deberá solicitarse mediante una llamada telefónica a la oficina de Atención a Clientes, al número **669-986-1513**. El usuario deberá solicitar el apoyo de la operadora para reactivar la tarjeta que haya sido bloqueada por exceder el límite de tres intentos fallidos de autenticación.

1.31 Verificación de identidad del solicitante

Antes de realizar cualquier desbloqueo, la operadora de Atención a Clientes deberá verificar la identidad y autorización de la persona que solicita la reactivación, mediante la validación de los siguientes datos:

1. Nombre completo o razón social del beneficiario de la tarjeta de monedero electrónico.
2. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del beneficiario.

3. Nombre completo del representante legal, en caso de que el beneficiario sea una persona moral.
4. Importe o monto de la última carga realizada a la tarjeta.
5. Últimos cuatro dígitos de la tarjeta de monedero electrónico.

1.32 Validación y desbloqueo de la tarjeta

Una vez que la operadora haya verificado satisfactoriamente la información proporcionada y confirmado que el solicitante está autorizado para realizar el trámite, podrá proceder con el desbloqueo de la tarjeta.

Si la información proporcionada es incorrecta, incompleta o no coincide con los registros del sistema, la operadora deberá abstenerse de realizar el desbloqueo y canalizar la solicitud al área responsable para su revisión.

1.33 Registro de la reactivación

Toda solicitud de reactivación deberá quedar registrada en una bitácora de control que contenga, como mínimo, la fecha y hora de la solicitud, los últimos cuatro dígitos de la tarjeta, el resultado de la validación, el nombre o identificador de la operadora que atendió la solicitud y el resultado del desbloqueo.

La información registrada deberá manejarse de manera confidencial y conservarse conforme a las políticas internas de seguridad de la información y protección de datos personales.