

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 1	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> <i>INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER</i>					

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GENERALIDADES
4. ESQUEMA GENERAL DE OPERACIONES
5. REGISTROS CONTABLES
6. RIESGOS
7. PRINCIPIOS DE PARTICIPACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
8. DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES
9. ACCESO, SEGURIDAD Y CONTINGENCIA
10. RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS
11. DEFINICIONES

1. OBJETIVO

Establecer las normas en relación con el acceso, utilización, funcionamiento y registro contable de las pasarelas de pago cubanas ENZONA Y MITRANSFER.

2. ALCANCE

Aplicable al Hotel Nacional de Cuba

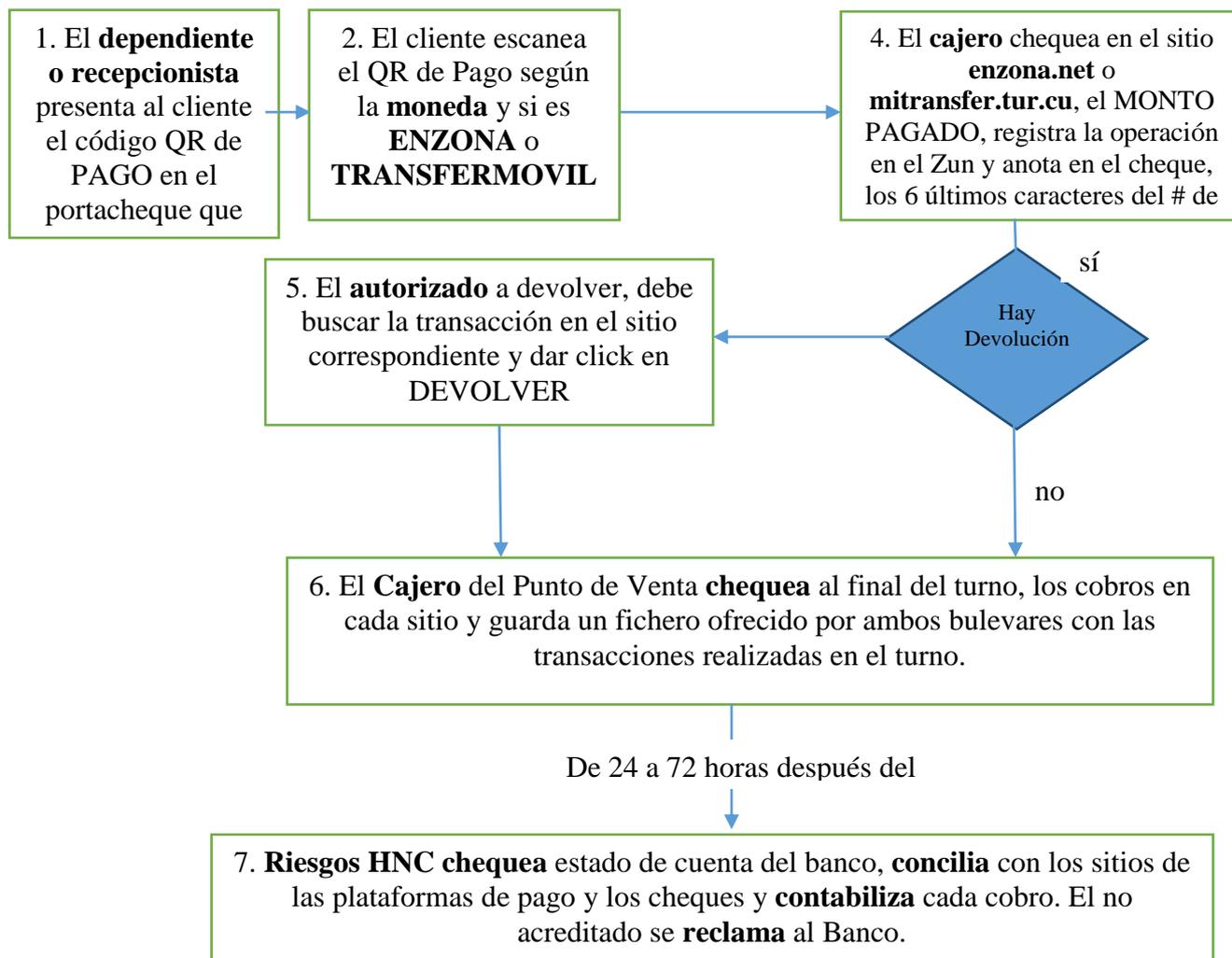
3. GENERALIDADES

- 3.1 Los Bulevares ENZONA y Mitransfer son plataformas de pago electrónico proporcionadas por la empresa XETID perteneciente al MINFAR y ETECSA-GET, respectivamente.
- 3.2 Estos bulevares (<https://enzona.net> y <https://mitransfer.tur.cu>) permiten ejecutar en tiempo real la transferencia de dinero por servicios recibidos, de la cuenta bancaria del cliente comprador a la cuenta del comercio afiliado (el Hotel).
- 3.3 Los clientes compradores deben realizar los pagos escaneando los códigos QR de los puntos de venta desde las aplicaciones correspondientes (enzona.apk y transfermovil.apk).
- 3.4 Son participantes en las pasarelas de pago:
 - 3.4.1 El cliente comprador
 - 3.4.2 El comercio afiliado (Hotel)
 - 3.4.3 La entidad bancaria asociada a la cuenta.
 - 3.4.4 Y los proveedores del servicio de pasarela.
- 3.5 Las contrataciones se realizan a través de ETECSA y Xetid que a su vez coordinan con los Bancos según se requiera.

SUSTITUYE A:				PAGINA N° 2	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
			<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> <i>INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER</i>		

3.6 La aceptación y habilitación como participante, estará sujeta a la comprobación previa del cumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales para interactuar con cada bulevar.

4. ESQUEMA GENERAL DE OPERACIONES PARA EL COBRO EN EL HOTEL A TRAVES DE LAS PLATAFORMAS DE PAGO TRANSFERMOVIL O ENZONA



5. REGISTROS CONTABLES

5.1. En el sistema informático de gestión hotelera (Zun) están disponibles las formas de pago de cada pasarela y en las dos monedas (CUP y MLC).

5.2. Cada punto de venta tiene un comercio en Enzona y un negocio en Mitransfer. en las que se cobrará a través de los códigos QR estáticos que generan los Bulevares para cada negocio.

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 3	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
CAPITULO: Procedimientos Internos INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

5.3. Los cobros parciales son permitidos de la misma forma que con tarjetas de crédito que pasan por el POS. Es decir, puede realizarse el cobro del monto completo por la pasarela, o de una parte por la pasarela y otra parte en efectivo.

PREPAGO

Una vez que el Hotel confirma la reserva y se aplica el cobro por el Enzona o Transfermóvil al cliente y no ha ocurrido el cierre de factura.

1			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
135.1.00.20.14420001	CUP-Cuentas por Cobrar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.	100,00	
430114420001	CUP-Cobros Anticipados, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos		100,00
Saldo		100,00	100,00

Al cerrar la cuenta del huésped.

2			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
430114420001	CUP-Cobros Anticipados, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos	100,00	
135.1.XXXX	CUP-Cuentas por Cobrar, TTOO y clientes directos.		100,00
Saldo		100,00	100,00

Cuando se recibe el dinero en el Banco

3			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
110.1.XXXX	CUP-Efectivo en banco	98.50	
135.1.00.20.14420001	CUP-Cuentas por Cobrar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.		100,00
83510699903-9999	CUP-Gasto comisión BULEVAR ENZONA--1.5%	1.50	
Saldo		100,00	100,00

Nota: Las comisiones establecidas en el Anexo 1 del contrato emitido por ETECSA en el caso de Bulevar Mitransfer y el estipulado en el contrato marco del Grupo Gran Caribe para el caso de Enzona, se registrarán según el procedimiento establecido para la fijación de estos contratos por el procedimiento comercial, en ningún caso se deberá registrar como variación de tasa de cambio comisiones que tienen nominalizadas sus cuentas, ejemplo comisión por tarjeta de crédito o sobre las ventas.

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 4	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
CAPITULO: Procedimientos Internos INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

Quando existan devoluciones parciales y ya esté fijada la obligación			
4			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
407.1.14420001	CUP-Cuentas por Pagar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.	50,00	
110.1.XXXX	CUP-Efectivo en banco		50,00
Saldo		50,00	50,00
Quando existan devoluciones totales por la cancelación de reserva u otra causa que genera obligación, sino una devolución del anticipo existente.			
5			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
430.1.14420001	CUP-Cobros Anticipados, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos	98.50	
83510699903-9999	CUP-Gasto comisión BULEVAR ENZONA--1.5%	1.50	
110.1.XXXX	CUP-Cuentas por Cobrar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.		100,00
Saldo		100,00	100,00

CRÉDITO

Una vez que el Hotel realiza el cobro por ENZONA utiliza la pasarela para pagar la deuda y tienes el aviso de cobro.

6			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
135.1.002014420001	CUP-Cuentas por Cobrar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.	100,00	
135.1.XXXX	CUP- Cuentas por Cobrar, TTOO y clientes directos.		100,00
Saldo		100,00	100,00
Quando se recibe el dinero en el Banco			
3			
Cuenta	Descripción	Debe	Haber
110.1.XXXX	CUP-Efectivo en banco	98.50	
135.1.002014420001	CUP-Cuentas por Cobrar, análisis código de la entidad proveedora de los servicios de pagos electrónicos.		100,00
83510699903-9999	CUP-Gasto comisión BULEVAR ENZONA--1.5%	1.50	
Saldo		100,00	100,00

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 5	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

6. RIESGOS

- 6.1 El cliente puede pagar en una moneda que no es la correcta.** El servicio tiene un precio en CUP, que el cliente erróneamente pagó en MLC. **Medida:** El dependiente o recepcionista deben advertir al cliente al momento de realizar el escaneo que seleccione la moneda correcta.
- 6.2 Devolución por pago incorrecto. Medida:** Debe involucrarse al departamento económico o al gerente nocturno para la cancelación del cobro y deberá quedar reflejado en el fichero de cobros realizados al final del turno.
- 6.3 Pago no efectuado por problemas técnicos. Medida:** el dependiente o recepcionista debe realizar inmediatamente el cobro en efectivo; y tomar los datos del cliente. En caso de verificarse, luego de la falla, que sí ocurrió el pago a través la plataforma, debe contactarse al cliente y ejecutar la devolución.
- 6.4 Pago no verificado en el momento durante servicio a habitaciones (ROOM SERVICE). Medida:** El dependiente debe hacer la verificación desde el piso del bloque habitacional por teléfono con el cajero.
- 6.5 Conciliación con falta de evidencias. Medida:** Los cajeros deberán salvar en la carpeta compartida habilitada por Informática, el fichero con las operaciones de pasarela realizadas en el turno.

7. PRINCIPIOS DE PARTICIPACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

- 7.1** Las transacciones de comercio electrónico se realizan sobre la base de contratos de adhesión con el Bulevar ENZONA y al Bulevar Mitransfer que establece la institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico, y que son aceptados por el cliente comprador y por el comercio afiliado.
- 7.2** Con la aceptación de estos contratos, el cliente comprador y el comercio afiliado expresan su conformidad con los términos y condiciones de uso que rigen el Bulevar ENZONA y el Bulevar Mitransfer.
- 7.3** El banco adquirente donde operan las personas naturales o jurídicas que pretende actuar como comercio afiliado, a instancia de la institución o entidad proveedora del servicio de pago, valida y confirma la información contenida en el documento electrónico (NIT, Correo, Cuenta bancaria, entre otros) de solicitud de registro en el Bulevar ENZONA y en el Bulevar Mitransfer, según corresponda.
- 7.4** Los proveedores del servicio de pago, una vez que reciban la confirmación de la referida información, proceden a habilitar a las personas naturales o jurídicas para actuar como comercio afiliado ambos Bulevares.
- 7.5** La institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico, puede modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones generales de uso de los Bulevares en ambos casos, previa comunicación al cliente comprador y al comercio afiliado.
- 7.6** La institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico podrá modificar el contrato con las instituciones o entidades adquirentes y emisoras de mutuo acuerdo y por escrito.

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 6	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

7.7 Los servicios de gestión de pagos que ofrecen los Bulevares Enzona y Mitransfer están disponibles las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. En caso de dificultades técnicas relevantes se podrá contactar con soporte@xetid.cu y negociosdigitales@etecsa.cu

7.8 Las instituciones o entidades proveedoras del servicio de pago electrónico garantizan el cierre diario de operaciones y proporcionan los datos de la información relacionada de cada transacción de pago en el Bulevar Enzona y en el Mitransfer.

7.9 Las dos plataformas permiten salvar las operaciones del día en un fichero histórico de operaciones de cada punto de venta salvará diariamente.

7.10 La institución o entidad emisora debita en tiempo real la cuenta bancaria asociada al negocio (en Mitransfer) o al Comercio (en Enzona), las sumas adeudadas por el importe de bienes y servicios adquiridos por el cliente comprador.

7.11 Cada institución o entidad adquirente, que esté involucrada en la transacción exitosa realizada en el día, procede a acreditar en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas en la cuenta del comercio afiliado con los totales del día, relacionando el detalle de todos los pagos.

8. DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES EN AMBOS BULEVARES.

8.1 Los participantes en ambas pasarelas de pago tienen las siguientes obligaciones:

I) Del Cliente comprador:

a) Cumplir con lo pactado en los Términos y Condiciones generales de uso de cada Bulevar según corresponda, aceptados por la institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico.

b) Mantenerse informado sobre todas las modificaciones que se produzcan en el contrato. De no aceptar los cambios, cesar el uso del servicio con carácter inmediato.

c) Utilizar la aplicación móvil que permite el pago a través de los códigos QR estáticos de cada pasarela, de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato que firma con la institución o entidad emisora.

II) Del Comercio Afiliado (Hotel):

a) Cumplir lo pactado en el contrato de adhesión presentado por la institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico.

Responsable: Jefe de Riesgos

b) Cumplir lo pactado en el contrato presentado por la institución o entidad adquirente (bancos).

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 7	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

Responsable: Jefe Económico y Jefe de Riesgos

c) Garantizar que, en los procesos y servicios de pago proporcionados, toda la información se gestiona, almacena y procesa en modo seguro, en cumplimiento de las Normas.

Responsables: Cajeros de Puntos de venta y Recepción

d) Conservar la información que permita el registro y seguimiento íntegro de las transacciones.

Responsables: Dependientes, Cajeros de Puntos de venta y Recepción

e) Conciliar periódicamente las transacciones registradas con los estados de cuentas que reciba de la institución o entidad adquirente.

Responsable: Jefe de Riesgos y Auditor de ingresos

f) Proveer la información necesaria que garantice las investigaciones de cualquier naturaleza, incluyendo las que se realicen por concepto de reclamaciones y disputas.

Responsable: Jefe de Riesgos

g) Facilitar la conservación de la información de las transacciones diarias.

Responsable: Informática

h) Facilitar la actualización de los usuarios en ambas plataformas.

Responsable: Informática

i) Atender solicitudes de ayuda de menor magnitud de los usuarios de las plataformas antes de comunicarse con los prestadores de servicio de ambos bulevares.

Responsable: Informática

9. ACCESO, SEGURIDAD Y CONTINGENCIA

9.1 El cliente comprador se identifica en el Bulevar Enzona y en el Bulevar Mitransfer para ordenar transferencias de dinero por operaciones presenciales en los puntos de venta y de servicios a través las aplicaciones móviles disponibles por las entidades proveedoras del servicio de pago electrónico.

9.2 Ambos bulevares garantizan la autenticación de los datos del cliente comprador y el representante del comercio afiliado (cajero del punto de venta) mediante los proveedores de identidad habilitados y medidas de seguridad que permiten la prevención de fraudes en sistemas integrados en toda la cadena de pago.

9.3 En caso de existir duda razonable sobre la identidad y autenticación del cliente comprador, no se ejecutará la orden de pago.

10. RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS

Las diferencias detectadas, reclamaciones o controversias se resuelven según lo suscrito en los contratos firmados.

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 8	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER					

Las dudas, divergencias o reclamaciones sobre las transacciones realizadas por cualesquiera de los participantes, son resueltas por la institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico en un plazo de hasta quince (15) días, contados a partir de la recepción de dichas dudas, divergencias o reclamaciones.

La institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico que atiende las dudas, divergencias o reclamaciones, puede solicitar a otros participantes de la transacción, en atención a la naturaleza del asunto, los recibos, comprobantes, justificantes de pago y cualquier información o documentación adicional a fin de obtener elementos para la resolución del tema.

La decisión adoptada según los documentos aportados por los participantes y en función de los criterios que se consideren oportunos por la institución o entidad proveedora del servicio de pago electrónico, se comunican a los participantes de las transacciones relacionadas con las dudas, divergencias o reclamaciones.

Las respuestas a las dudas, divergencias o reclamaciones se efectúan al domicilio o correo electrónico del cliente comprador o comercio afiliado, que hayan consignado en el momento de su registro al sistema o notificado con posterioridad a su modificación por dicha vía.

11. DEFINICIONES

Bulevar: plataforma digital para la gestión de cobros en línea de aquellos negocios que permiten a sus clientes pagar los servicios mediante aplicaciones móviles y códigos QR. Existen dos bulevares cubanos: ENZONA, perteneciente a la Empresa Xetid y MITRANSFER de ETECSA.

Cliente comprador: Persona natural o jurídica que compra mediante código QR estático, un producto o servicio que brinda un comercio afiliado a través de una tienda virtual.

Comercio Afiliado: Persona natural o jurídica que acepta suministrar un producto o brindar un servicio a través de una tienda virtual, que será pagado mediante cualquier medio de pago que se autorice. El Hotel es un comercio afiliado.

Comercio: A los efectos del Bulevar ENZONA cada comercio es una tienda virtual. Cada punto de venta de un hotel se corresponde con un comercio para poder diferenciar los pagos de dónde provienen, aunque estén asociados a la misma cuenta bancaria. Cada comercio cuenta con un código QR.

Negocio: A los efectos del Bulevar MITRANSFER, es la tienda del Hotel en la plataforma que recibirá pagos que se realicen a través de la aplicación móvil Transfermóvil. Cada negocio cuenta con un código QR.

Contraseña: Código o frase secreta conocida por el titular de la tarjeta o cualquier otro medio de pago que se autorice, y que permite la autenticación en el Bulevar ENZONA o MITRANSFER.

SUSTITUYE A:			 MANUAL DE CONTABILIDAD	PAGINA N° 9	Actualizada desde: 09-07-2021
TOMO	CAP.	INST.		SECCIÓN	INST.
<i>CAPITULO: Procedimientos Internos</i> <i>INSTRUCCIÓN: Procedimiento para el cobro en línea mediante el Bulevar ENZONA o el Bulevar MITRANSFER</i>					

Cuentas de proveedor: A los efectos del bulevar Mitransfer se corresponden con cada punto de venta y se listan en el Anexo al Contrato que envía ETECSA una vez aceptada la solicitud del negocio.

QR estático: Es la modalidad de QR que se utiliza cuando el cliente comprador escanea un código y tiene que poner el monto a pagar.

Fichero histórico de operaciones: Contiene toda la información relativa a cada transacción registrada en los bulevares. Se puede adquirir mediante descarga desde las diferentes plataformas.

Normas internacionales para la industria de pago: Son reglas de protección de información, desarrolladas por las compañías de tarjetas plásticas, de débito y crédito, como guía de seguridad utilizada por cualquier organización que almacene, transmita o procese datos de cuentas de titulares de tarjetas o de transacciones realizadas con estas. El objetivo de dichas normas, es garantizar que los datos sensibles de las cuentas de los titulares de tarjeta estén seguros y minimicen los propios riesgos financieros y de reputación de los titulares.

Tienda o comercio virtual: Sitio web o aplicación informática perteneciente a un comercio afiliado y que permite al cliente comprador adquirir bienes o servicios, así como la información complementaria para que el cliente comprador pueda realizar sus operaciones de manera autónoma.

Transacción: Acción de compra-venta o prestación de servicios que se ejecuta en la tienda virtual, y que implica un movimiento, tanto en la cuenta del comercio afiliado, como en la del cliente comprador, que incluye pagos, compras, reembolsos, devoluciones o cargos, la cual es validada tanto por la institución o entidad emisora como por la institución o entidad adquirente.