

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL PAGO DE
SERVICIOS POSTALES
CON TARJETA DE
CRÉDITO, DÉBITO
U OTRA FORMA DE PAGO
ELECTRÓNICO**

SN-NP-003.00



I. OBJETIVO

Establecer las normas y el procedimiento a seguir para aceptar pagos de servicios postales con tarjeta de crédito, débito u otra forma de pago electrónica aceptada por la Empresa.

II. ALCANCE

La presente Directiva se aplica a la Gerencia de Administración de Recursos, Gerencia de Administración de Canales y a las Administraciones y Oficinas Postales implementadas con equipos POS para que los clientes puedan efectuar sus pagos por el servicio postal a través de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónico aceptada por la Empresa.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2. Estatuto Social de SERPOST S.A
- 3.3. Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- 3.4. Normatividad interna

IV. NORMAS

1. SERPOST S.A. aceptará el pago de los servicios postales de los clientes con tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónico.
2. Los pagos por un mismo servicio podrán ser mixtos, es decir, en efectivo y con otra forma de pago electrónico.
3. La Gerencia de Administración de Canales definirá las Administraciones y Oficina Postales que aceptarán el pago con tarjeta de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
4. Los equipos POS son de propiedad de los operadores de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónica, por lo que, de detectarse una falla en su funcionamiento, el responsable de cada administración y/u oficina deberá ponerse en contacto con el operador, a través del call center o central de servicio al cliente, para la solución del problema y comunicarlo por correo electrónico a la Gerencia de Administración de Canales.
5. El responsable de la Administración y/u oficina postal gestionará el abastecimiento oportuno de suministros (rollo de papel contómetro para POS), debiéndose comunicar directamente con los operadores de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
6. El operador de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónica cobrará una comisión de acuerdo con lo establecido en el contrato por cada operación efectuada y depositará la diferencia en la cuenta recaudadora de SERPOST S.A.
7. Los costos por reposición o reparación del POS y/o accesorios, por deterioro negligente, pérdida o robo, serán asumidos por la Administración y/u oficina postal.





SN-NP-003.00

8. El Departamento de Contabilidad gestionará la apertura de las cuentas contables de los gastos por comisiones y otros conceptos por uso de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
9. El Departamento de Tesorería recibirá mensualmente, del operador de tarjetas de crédito o débito, el estado de cuenta por cada administración y oficina postal en donde se detalla los depósitos efectuados y las comisiones cobradas y/o extraerá la información de los portales web del operador de tarjetas de crédito o débito, con la finalidad de registrar la información en el sistema ERP-SAP.
10. El Departamento de Tesorería efectuará las conciliaciones mensuales de la(s) cuenta(s) corriente(s) vinculada al estado de cuenta del operador de tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
11. El Departamento de Sistemas de Información efectuará las modificaciones necesarias en el sistema S-SAP para el registro y estadística de las ventas que se efectúa bajo esta modalidad de pago.
12. De ser necesario efectuar una anulación de la operación, solamente la podrá efectuar en el día el responsable de la administración u oficina postal, de acuerdo con el proceso establecido por el operador de tarjeta de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
13. La devolución de pagos ya abonados a SERPOST S.A. será solicitado por el Administrador de Devoluciones designado por la empresa, a través de los canales señalados y siguiendo los procedimientos establecidos por el operador de tarjeta de crédito, débito u otra forma de pago electrónica.
14. El pago del alquiler de los equipos POS y el cobro de las comisiones bancarias generadas por las ventas realizadas por las Administraciones y Oficinas Postales que cuenten con este medio de pago, serán cargados a la partida 238429 Servicios Varios de la Gerencia de Administración de Canales.

V. PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN U OFICINA POSTAL

Personal de Expendio

Importante: El personal de expendio previo a realizar la facturación, deberá asegurarse que el proceso de pago electrónico haya sido exitoso.

1. Realizará proceso de cuantificación del envío.
2. Solicitará al usuario la tarjeta de crédito, dinero en efectivo u otra modalidad de pago electrónico, procediendo a efectuar el cobro.
3. Ingresará en el POS el monto a cargar en la tarjeta, procediendo de acuerdo con las instrucciones del manejo del equipo.
4. Verificará que el cliente haya colocado en el voucher su número de DNI y su firma, la misma que deberá ser igual a la del documento de identidad.
5. Seleccionará en el Módulo Expendio el tipo de pago:
 - EFECTIVO (pago total con efectivo)
 - TARJETA (pago total con tarjeta de débito y/o crédito)
 - EFECTIVO Y TARJETA (pago mixto; pago con tarjeta y efectivo)



SN-NP-003.00

- Ingresará el monto de pago.
- Entregará el comprobante de pago y voucher que corresponde al usuario.
- Colocará en el voucher, en forma manual, la serie y el número de la boleta y/o factura.

Liquidación

- Al finalizar el turno, el personal de Expendio entregará al Cajero el dinero en efectivo y los comprobantes de pago con el voucher de la tarjeta de crédito. Asimismo, entregará al Cajero un reporte emitido por el Sistema S-SAP en donde indique el sustento de los pagos en efectivo y pagos al crédito.

Cierre del lote

- El personal designado por el administrador postal, al finalizar el día y en forma obligatoria realizará el cierre del lote en el POS.

Personal de Caja

- Verificará que el cierre del lote del POS del día anterior haya sido efectuado en forma correcta.
- Recibirá del personal de expendio el reporte con el dinero en efectivo, conjuntamente con los comprobantes de pago y los vouchers de tarjeta de crédito y débito u otra forma de pago electrónico.
- Ingresará al Módulo Caja, opción Registro del número de ticket (ID) de la tarjeta Crédito y/o Débito u otra forma de pago electrónico.
- Ingresará la fecha, número y monto total del lote en soles por día u otra forma de pago electrónico.
- Seleccionará la boleta de venta o factura pagada con tarjeta u otra forma de pago electrónico.
- Digitará el correspondiente número de ticket (ID) de la tarjeta Crédito y/o Débito u otra forma de pago electrónico.
- Efectuará la conciliación de las cantidades recibidas por el personal de expendio, elaborando un resumen total del día.
- Remitirá, semanalmente, al Departamento de Tesorería el voucher por el depósito del dinero en efectivo y los vouchers de las tarjetas de crédito o débito u otra forma de pago electrónico con su respectivo cierre del lote.

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

- El personal de Tesorería exportará a un excel la información de la planilla de cobranza, donde se detallará la fecha, número y monto total del lote en soles por día.
- Verificará la información exportada para cargar al Sistema SAP.
- Verificará el depósito de los operadores de las tarjetas de crédito, débito u otra forma de pago electrónico en la cuenta recaudadora.



SN-NP-003.00

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de SERPOST S.A., ante su incumplimiento, se aplicará la sanción disciplinaria que corresponda de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
2. El presente documento deroga a las Normas y procedimientos para el pago de servicios con tarjeta de crédito o débito (SC-NP-004.00), aprobada por Gerencia General con fecha 18.10.2018.

3. HISTORIAL DE VERSIONES

CÓDIGO	DOCUMENTO	APROBACIÓN
010-G/15	Directiva para el pago de servicios postales con tarjeta de crédito o débito	30/11/15
SC-NP-004.00	Normas y procedimientos para el pago de servicios con tarjeta de crédito o débito	18/10/18

VII. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 27 SEP. 2024


 ALEXANDER INFANTES POMAR
 Gerente General
 Serpost El Correo del Perú



FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA PARA EL PAGO DE SERVICIOS POSTALES CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

