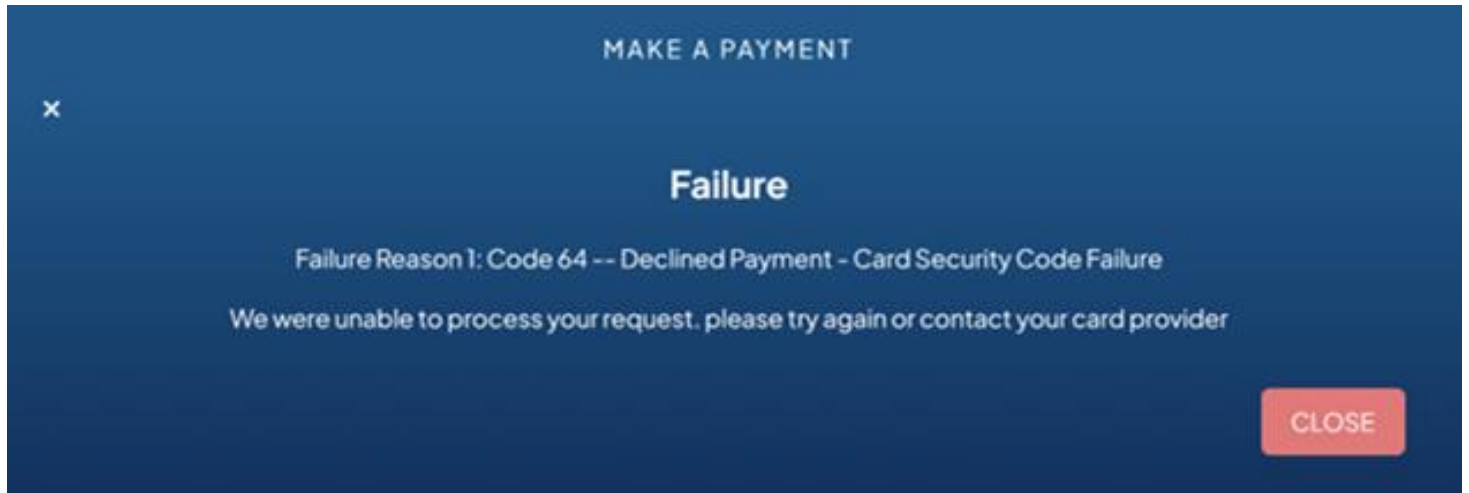
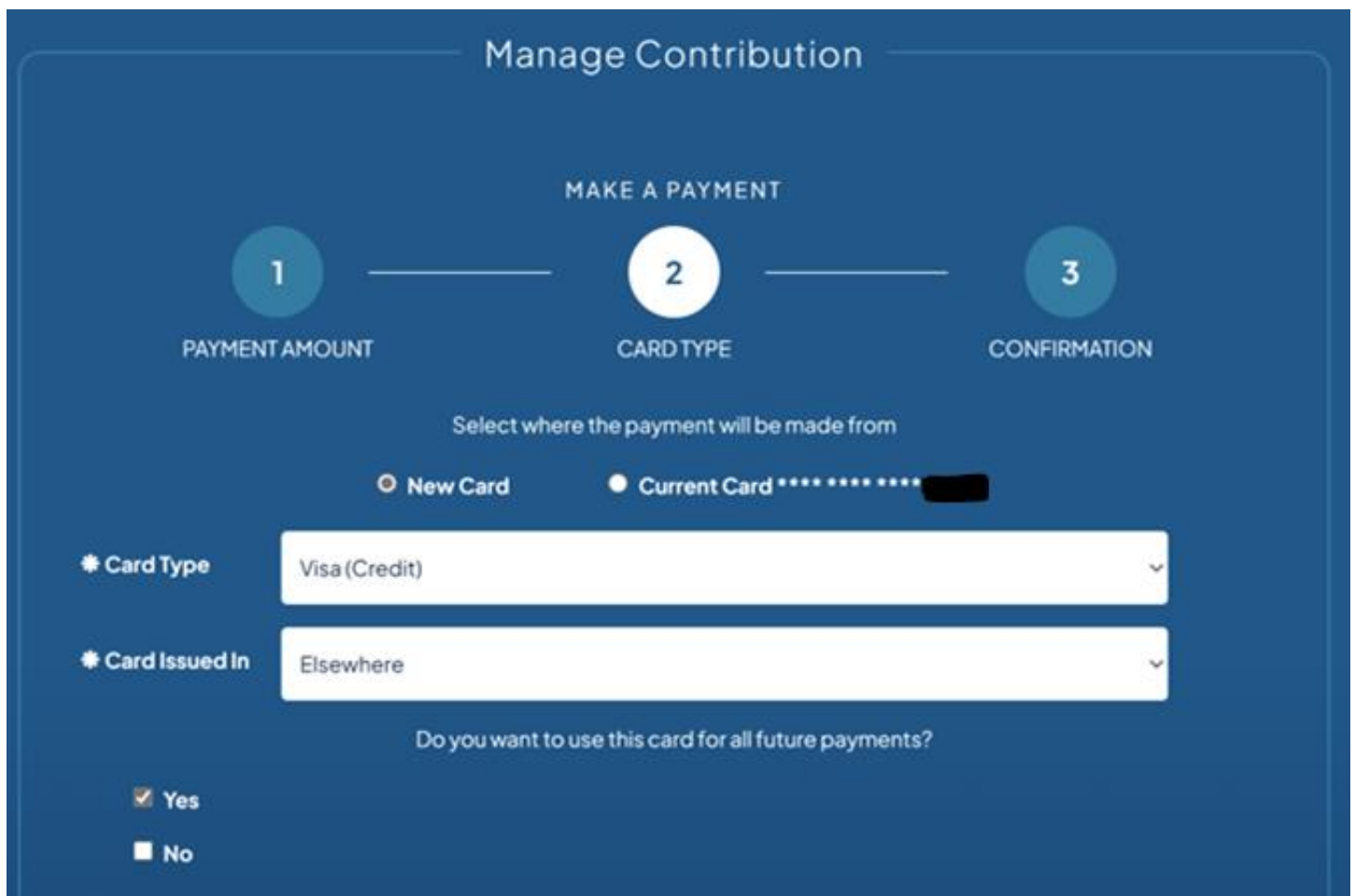


HANSARD - Declined Credit Cards

Somos conscientes de que estamos recibiendo muchas consultas de clientes y corredores con respecto a los pagos de los compradores que se rechazan con el motivo "Código 64 - Pago rechazado - Error del código de seguridad de la tarjeta"



Tras la investigación, creemos que esto se debe a que el emisor de la tarjeta del Cliente requiere una confirmación del Cliente de que la transacción es válida, como una contraseña de un solo uso (OTP) o validación a través de su sistema de banca en línea, pero Chase en realidad no proporciona esta funcionalidad ya que el Cliente/Corredor ha seleccionado "En otro lugar" al ingresar la sección "Tarjeta emitida en" dentro de nuestro Portal al configurar la tarjeta:

A screenshot of a "Manage Contribution" form with a dark blue background. At the top, it says "MAKE A PAYMENT". Below this is a progress indicator with three steps: "1 PAYMENT AMOUNT", "2 CARDTYPE", and "3 CONFIRMATION". Step 2 is currently active. The form asks to "Select where the payment will be made from" with two radio button options: "New Card" (unselected) and "Current Card *****" (selected). Below this are two dropdown menus: "Card Type" set to "Visa (Credit)" and "Card Issued In" set to "Elsewhere". At the bottom, there is a question "Do you want to use this card for all future payments?" with two radio button options: "Yes" (selected) and "No" (unselected).

Para continuar, el Cliente deberá volver a introducir los datos de la tarjeta (esta función de Agregar/Actualizar Tarjeta solo está disponible para el Cliente, por lo que si un Broker consulta el rechazo, deberemos recordarle que es el Cliente quien deberá realizar las actualizaciones requeridas), pero al seleccionar la "Tarjeta Emitida en" debe usar cualquier opción EXCEPTO "En otro lugar":

Manage Contribution

MAKE A PAYMENT

1 PAYMENT AMOUNT ——— 2 CARD TYPE ——— 3 CONFIRMATION

Select where the payment will be made from

New Card Current Card **** * [REDACTED]

* Card Type [Dropdown]

* Card Issued In [Dropdown]

- Elsewhere
- European Union
- United Kingdom
- Iceland
- Liechtenstein
- Norway

Yes No

Please note

La selección de cualquiera de estos diferentes Países/Regiones no tendrá ningún efecto material en la transacción real, pero significará que Chase proporcionará la funcionalidad para que un Cliente proporcione la OTP o la autorización de la transacción en caso de que el Emisor de la Tarjeta lo requiera.

Lo anterior es una solución por ahora y todo el proceso se está revisando como parte de nuestro cambio a un nuevo adquirente, pero esperamos que esto ayude a los clientes a corto plazo y reduzca la cantidad de rechazos que estamos recibiendo.