



## LEYENDA "TARJETA FRAUDULENTO" - OPEN PAY

Monterrey Nuevo León a 30 de diciembre de 2021

Estimados Padres de Familia, reciban un cordial saludo.

Primero que nada, queremos hacerles de su conocimiento que al momento en que realizan un pago y éste se rechaza con la leyenda "tarjeta fraudulenta", no quiere decir otra cosa que el sistema de pagos está rechazando el pago por algunas de las razones que más adelante se mencionarán. Es un término que la empresa Open Pay da de forma general y no porque su tarjeta de crédito o débito presente detalles de ese tipo.

Aclarado lo anterior, se les informa por éste medio, criterios importantes a tomar en cuenta relacionados a cuando el portal escolar le indica que su pago por tarjeta no procede, por dicha razón: "tarjeta fraudulenta".

Lo anterior comúnmente sucede por las siguientes razones:

1. Alguna restricción que presenta por parte de su Banco, por lo que antes de reportarlo al Colegio es importante revisar si su Banco es quien tiene algún impedimento con el pago o algún bloqueo.
2. Saturación del sistema. Si su pago lo efectúa durante los últimos 2 días disponibles para pagar sin recargo (es decir, el día 4 o 5 de cada mes) el sistema presenta muchas incidencias de bloqueo debido a que se satura y, en ese caso, al marcarle "tarjeta fraudulenta", el proveedor no podrá dar seguimiento al caso debido a que esto pasa por la saturación del portal escolar que mencionamos. **\*En estos casos, se recomienda de favor hacer uso de cualquiera de los otros dos medios de pago disponibles en el portal: transferencia SPEI y pago en tiendas.**
3. Falta de compatibilidad en datos. Es de suma importancia que, al realizar pagos mediante tarjeta de crédito o débito por el portal, haya relación entre los datos; es decir, que el titular de la tarjeta corresponda al correo con el que está accediendo al portal, ya que en caso contrario no le aceptará el pago. Incluso si entran con el correo de la mamá y ponen datos de tarjeta que está a nombre del papá, va a marcar este error, por lo que es sumamente importante que si se usará la tarjeta que está a nombre del papá se acceda al portal con el correo del papá.

Reiteramos que, en cualquier caso que el titular de la tarjeta no corresponda al correo registrado, no procederá el pago y en estos casos no nos puede dar seguimiento el proveedor, por lo que les pedimos, **hacer uso de cualquiera de los otros dos métodos de pago disponibles; transferencia SPEI y pago en tienda.**

Por tratarse de situaciones bajo las cuales no tenemos injerencia; es decir, aunque se les quiera dar apoyo y seguimiento, al tratarse de situaciones ajenas a las mencionadas en las cuales no tenemos competencia, les pedimos hacer lo conducente para no caer bajo ninguna de estas circunstancias, ya que **sólo se dará seguimiento a casos que estén fuera de las 3 condicionantes anteriores.** En caso de presentar este problema de "tarjeta fraudulenta" estando bajo las tres condicionantes anteriormente mencionadas, le pedimos de favor realizar su pago utilizando los otros métodos disponibles en el portal escolar, como se menciona anteriormente en repetidas ocasiones.

Agradecemos la atención y comprensión a la presente.

Dirección de Finanzas  
Oxford Academy Monterrey