



Banco General

SUS BUENOS VECINOS

Uso adecuado de las terminales de Punto de Venta (POS) 2022



Contenido

- Transacción electrónica con tarjeta Clave
- Transacción tarjeta de crédito sin contacto
- Anulación
- Reimpresión de comprobante
- Reporte de auditoria
- Inicializar terminal
- Prueba de comunicación
- Revisar número de terminal y versión de software
- Cierre de terminal
- Consideraciones importantes
- Recomendaciones operativas





Pasos - Transacción electrónica con tarjeta Clave



1

- Digite el monto de la venta con el teclado numérico.
- Verifique que el monto sea el correcto. De no ser correcto, puede borrar el contenido con la **tecla Clear (color naranja con flecha blanca)**, de ser correcto presione **Enter (tecla verde)**.
- Digite el ITMBS, verifique que el monto sea correcto y presione **Enter (tecla verde)**.
- **Confirme el monto total presionando Enter o cancele la transacción con la tecla roja (X).**



2

- El equipo le solicitará insertar o acercar la tarjeta, en el caso de Clave se debe insertar dentro del lector de chip (abertura inferior del punto de venta).
- Seleccione la cuenta que indique el cliente:
(1) para cuenta de ahorro
(2) para cuenta corriente.



3

- El equipo solicitará el número **PIN** de la tarjeta, el cliente debe digitar su número **PIN** y presionar **Enter**.
- Espere a que el equipo procese esta información.
- Una vez procesada, se le imprimirá el recibo **Comercio Copia**, separe el papel y conserve el comprobante.
- Pregúntele al cliente si desea su recibo, si el cliente no desea el recibo presión **tecla roja (X)**.
- Si el cliente lo desea presione **Enter** para que imprima el recibo **Cliente Copia**.



Pasos - Transacción tarjeta de crédito sin contacto



1

- Identifique el símbolo de  en la tarjeta del cliente.
- Digite el monto de la venta con el teclado numérico y presione **Enter**.
- Verifique que el monto sea el correcto, de no ser el correcto puede borrar el contenido con la **tecla Clear (color naranja con flecha blanca), de ser correcto presione Enter (tecla verde)**.
- Digite el ITMBS, verifique que el monto sea correcto y presione **Enter (tecla verde)**.
- Confirme el monto total presionando **Enter** o cancele la transacción con la **tecla roja (X)**.



2

- Indíquelo al cliente que **aproxime** la tarjeta sin contacto sobre la pantalla del punto de venta, espere a que el equipo procese esta información.
- Una vez procesada se le imprimirá el recibo **Comercio Copia**, separe el papel y conserve el comprobante.
- Pregúntele al cliente si desea su recibo, si el cliente no desea el recibo presione la **tecla roja (X)**.
- Si el cliente lo desea, presione **Enter** para que imprima el recibo **Cliente Copia**.





¿Cómo anular una transacción?



1

- Las anulaciones aplican para tarjeta Visa o Mastercard, no aplica tarjeta Clave. Solo se podrán realizar anulaciones antes que se realice el cierre de terminal.
- Presione la **tecla azul** con flecha hacia arriba (**F1**). ▲
- Seleccione la opción de **Anulación**.
- Aparecerá en la pantalla el mensaje Número de factura, introduzca el número de la factura a cancelar que se encuentra al lado de **REF** en el recibo de venta y presione **Enter**.
- Se mostrará la información de la transacción a cancelar, presione **Enter** para confirmar la anulación.
- La terminal imprimirá un recibo de la transacción anulada e incluirá el texto *****ANULACIÓN*****.



¿Cómo reimprimir un comprobante?



1

- Presione la tecla **Menú**.
- Seleccione la opción **Reimprimir**.
- Seleccione una de estas opciones:
 - Último**: se imprimirá el último recibo de venta
 - Por número de factura**: digite el número de **REF** de la transacción que desea imprimir y presione **Enter**.
- Seleccione el tipo de impresión que desea realizar:
 - Comercio copia**
 - Cliente copia**.
- Espere a que la terminal termine de imprimir el comprobante.



¿Cómo imprimir el reporte de auditoría?



1

- Se debe realizar antes del cierre de la terminal.
- Presione la tecla Menú.
- Seleccione la opción Menú principal.
- Seleccione la opción **Reporte**.
- Seleccione la opción **Auditoría**.
- Seleccione una de las 3 opciones:
 - Todos**
 - BGENERAL (Visa y Mastercard)**
 - Clave**
- Espere a que la terminal termine de imprimir el reporte.



¿Cómo inicializar la terminal?



1

- Este procedimiento es utilizado para actualizar todas las funciones y aplicaciones en una terminal.
- Presione la tecla **Menú**.
- Seleccione la opción **Menú principal**.
- Seleccione la opción **Terminal**.
- Seleccione la opción **Inicializar**, si desea realizar la inicialización presione **Enter**.
- Espere a que la terminal realice el proceso de actualización de parámetros.



¿Cómo realizar una prueba de comunicación?



1

- Presione la **tecla azul con flecha hacia arriba (F1)**. ▲
- Seleccione la opción **Echo test**.
- Seleccione la opción **BGENERAL**.
- Obtendrá uno de estos resultados:

(1) Aparecerá en pantalla el tiempo de respuesta, que indicará los segundos en que la terminal tarda en comunicarse con el banco. Esto indica que no hay problemas con la línea telefónica o con el internet.

(2) No aparece en pantalla el tiempo de respuesta, indica que hay problema con la línea telefónica o el internet, y debe reportar este problema con su proveedor de servicios.



¿Cómo revisar el número de terminal y versión de *software*?



1

- Presione la tecla **Menú**.
- Seleccione la opción **Menú principal**.
- Seleccione la opción **Terminal**.
- Seleccione la opción **Versión de software**, el cual aparecerá en la pantalla por unos segundos.
- Si desea imprimir la **Versión de software**, realice los pasos del **1 al 3 arriba mencionados** y seleccione la opción **Imprimir**.
- Espere a que la terminal termine de imprimir el comprobante en donde se muestra la **Versión de software, número de terminal y afiliado**.



¿Cómo realizar el cierre de ventas de la terminal?



1

- Presione la tecla azul con **flecha hacia abajo (F2)**. ▼
- Seleccione la opción **Todos** y se desplegarán los totales de los créditos y débitos del día.
- Una vez confirme que los totales son correctos, presione 4 veces **Enter**, de no ser correctos, presione **tecla roja (X)**.
- Luego de presionar **Enter**, se inicia el proceso de cierre **Batch**, al terminar este proceso se imprimirá un recibo, el cual desplegará el número de autorización de cada tipo de tarjeta.
- Aparece en pantalla **Mensaje enviado exitosamente**.



Consideraciones importantes

De presentar inconvenientes con el punto de venta, contactar al 800-5000, 300-5000 para realizar el reporte.

Problemas que puede presentar la terminal POS:

Intente de nuevo:

- Si el punto de venta está conectado a línea telefónica, revise que la misma mantenga tono, si la línea funciona correctamente proceda a realizar una prueba de comunicación **Echo test**.
- Si el punto de venta está conectado con cable de red, revise que la conexión en el modem esté correcta y luego que el cable de red en el punto de venta esté conectado en el puerto **LAN**, proceda a realizar una prueba de comunicación **Echo test**.

GPRS negociando o Sim card no se detecta:

- Solo aplica para terminales **inalámbricas**, retire la batería, colóquela y vuelva a encender la terminal. Si el problema persiste llame al 800-5000 o 300-5000.





Consideraciones importantes

Terminal no enciende:

- Verificar que esté conectada al toma corriente.
- Presionar por unos segundos la tecla roja (X), para que encienda.
- Si el problema persiste llame al 800-5000 o 300-50000.

De aparecer alguno de estos errores, comuníquese inmediatamente con el 800-5000 o 300-5000 e indique el tipo de error:

- **Tampered**
- **Access code**
- **Configure**, requiere se configuración de la terminal.





Recomendaciones operativas

- Guarde los comprobantes por un periodo de 2 años.
- Lea el contrato de afiliación.
- Realice diariamente el cierre de las transacciones.
- Los pagos de las transacciones se realizarán en 1 día hábil, una vez recibida la confirmación del cierre electrónico, domingo y lunes se pagan martes.
- Para consultas y reporte de transacciones, puede ingresar a su Banca en Línea en www.bgeneral.com.

Acciones no permitidas al Comercio

- Auto facturación.
- Compartir el punto de venta con un comercio no afiliado, solo debe utilizar el punto de venta para transacciones propias del negocio.
- Traslado del punto de venta sin notificar al Banco.
- Fraccionamiento de ventas.
- Sujetarse a la actividad propia del comercio.
- Trasladar la comisión que cobra el banco adquirente al tarjetahabiente.
- Si la compra fue realizada con una tarjeta de crédito, no haga devoluciones en efectivo.
- Utilizar el punto de venta para adelanto de efectivo.