



**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



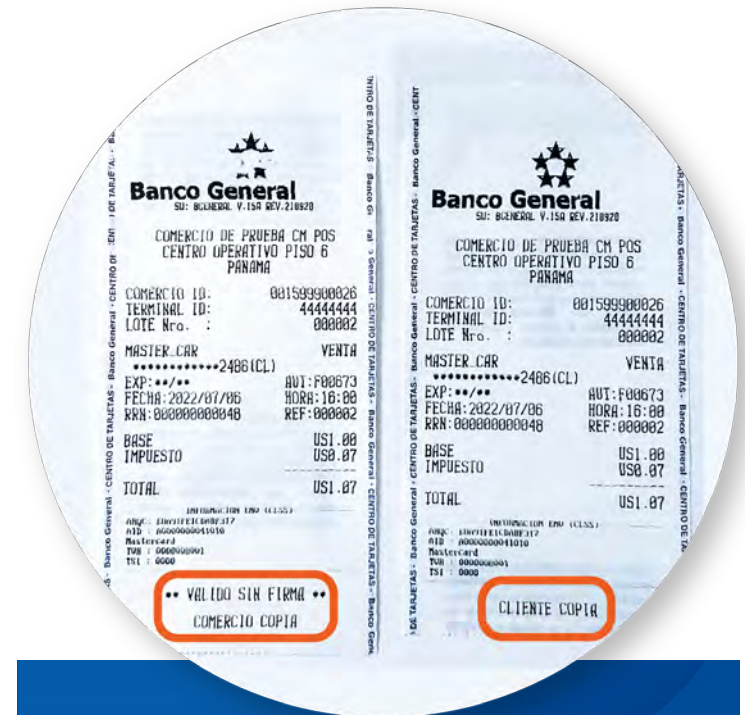
1

- 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

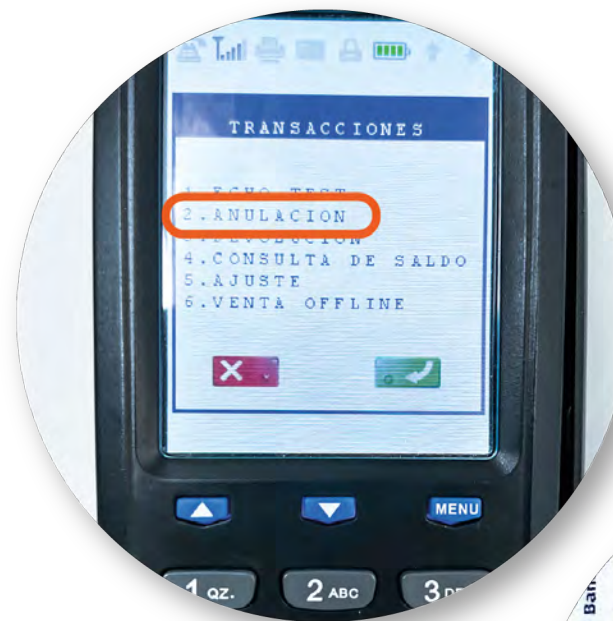
- Indíquelo al cliente que **aproxime** la tarjeta sin contacto sobre la pantalla del punto de venta, espere a que el equipo procese esta información.
- Una vez procesada se le imprimirá el recibo **Comercio Copia**, separe el papel y conserve el comprobante.
- Pregúntele al cliente si desea su recibo, 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](http://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.