



# GUÍA RÁPIDA DE USO DEL DATÁFONO



# CONTENIDO

	INTRODUCCIÓN.....	3
	GLOSARIO.....	3
	TECLAS DEL DATÁFONO.....	5
1	¿Cómo realizar una compra con una tarjeta con chip o con banda?.....	8
2	¿Cómo registrar varios pagos de una misma compra?.....	8
3	¿Cómo realizar una compra con una tarjeta internacional?.....	9
4	¿Cómo realizar la carga de una tarjeta Bono Regalo?.....	10
5	¿Cómo realizar una compra con un Bono Electrónico de Regalo?.....	11
6	¿Cómo realizar una compra con un cupón?.....	12
7	¿Cómo realizar una consulta de cupón?.....	13
8	¿Cómo realizar el pago de un servicio público?.....	14
9	¿Cómo realizar una recarga de celular?.....	14
10	¿Cómo ingresar a la aplicación del comercio en datáfonos con varias aplicaciones?.....	14
11	¿Cómo realizar una consulta de saldo?.....	15
12	¿Cómo obtener una copia de un recibo o comprobante de pago?.....	15
13	¿Cómo anular una transacción?.....	16
14	¿Cómo realizar un cierre?.....	16
15	¿Cómo obtener la impresión de un informe de las transacciones?.....	17
16	¿Qué mensajes envía CredibanCo a los comercios?.....	17
17	¿Qué es y cómo se realiza la conexión a caja?.....	18
18	¿Qué es y para qué sirve la descarga de parámetros?.....	18
19	¿Cómo se actualiza la versión de un datáfono remotamente?.....	19

## INTRODUCCIÓN

Con la intención de mejorar el servicio, CredibanCo está implementando un proceso de actualización remota de los datáfonos de la red, minimizando los tiempos en este proceso, optimizando la navegación en el terminal y pensando siempre en ofrecer una experiencia de primer nivel para nuestros comercios afiliados.

## GLOSARIO

**Bono Electrónico de Regalo:** bonos virtuales a redimir en datáfonos de comercios afiliados a la red CredibanCo, los cuales son adquiridos a través de la página web del aliado, con quien el comercio debe tener convenio para promocionar sus bienes o servicios. La redención de este tipo de bono se hace con un código o un QR que se envía al celular de la persona que recibirá el bono regalo.

**Bono Obsequio:** con las Tarjetas Obsequio, los establecimientos de comercio pueden ofrecer a sus clientes una alternativa diferente al momento de dar un regalo. Estas tarjetas se cargan con un valor específico, el cual puede ser canjeable por artículos del mismo establecimiento u otros comercios que el emisor autorice, sin costo adicional.

**Código QR:** código de barras bidimensional o Quick Response Code por sus siglas en inglés, que contiene un vínculo a una página web.

**Contactless:** sistema de pago seguro para realizar transacciones con tarjetas plásticas, teléfonos móviles o llaveros, los cuales tienen un chip no visible que al acercarlo al lector permite la operación.

**Corresponsales Bancarios:** canal de acceso seguro que opera en línea y en tiempo real, para que los establecimientos de crédito presten bajo su responsabilidad, determinados servicios financieros a través de comercios (terceros contratados) ubicados más cerca a sus clientes.

## GLOSARIO

**Log:** registro de eventos, operaciones e información en un sistema durante un rango de tiempo.

**OTP (One Time Password):** conjunto de caracteres numéricos y/o alfabéticos que autentican al usuario para una única transacción, y que es enviado por la entidad emisora a través de un mensaje de texto o SMS.

**OTT (One Time Ticket):** conjunto de números que autentican al usuario por tiempo limitado para una única transacción, sin presentar una tarjeta plástica, el cual es enviado por la entidad emisora a través de mensajes de texto o SMS.

**Pago Dividido:** funcionalidad que permite dividir el pago en partes iguales entre un número seleccionado de clientes, utilizando como opción el pago con tarjeta o en efectivo.

**Voucher:** comprobante de pago emitido por el datáfono después de realizar una transacción, que permite dejar registro de la misma para acciones de contracargo y monitoreo.

El voucher además de servir de soporte de un pago, sirve para anular una transacción, con el número de recibo el cual está ubicado sobre el valor de la compra.

## TECLAS DEL DATÁFONO

En los datáfonos configurados en arquitectura flexible, el usuario podrá encontrar las mismas operaciones y seguir el proceso descrito en esta guía para cada una, independientemente de la marca del dispositivo instalado en el comercio.

Teclado Numérico: permite el acceso rápido a las funcionalidades del datáfono, ingreso de datos de texto y navegación entre menús.

Asignación de teclas para el acceso rápido:

Tecla 1: Anulación

Tecla 2: Cierre

Tecla 3: Saldo

Tecla 4: Pago Servicios

Tecla 5: Bono Regalo

Tecla 7: Tipo Cheque

Tecla 8: Avance

Tecla 9: Recuperación de la última transacción con conexión a cajas

Tecla #: Divididos

Teclas de Navegación: permite moverse entre opciones del menú.

Teclas de Ejecución:

Enter: confirma una acción.

Borrar: elimina texto ingresado y en ocasiones retrocede.

Cancelar: anula una acción o vuelve al menú inicial.

Teclas propias de la marca: acceden al menú principal.



Figura 1. Distribución del teclado en datáfonos marca Verifone.

-  Teclas propias de Verifone
-  Teclas de navegación
-  Teclado numérico
-  Teclas de ejecución



-  Teclas propias de Spectra
-  Teclas de navegación
-  Teclado numérico
-  Teclas de ejecución

Figura 2. Distribución del teclado en datáfonos marca Spectra.



-  Teclas propias de Ingenico
-  Teclas de navegación
-  Teclado numérico
-  Teclas de ejecución

Figura 3. Distribución del teclado en datáfonos marca Ingenico.

1. ¿Cómo realizar una compra con una tarjeta con chip o con banda?

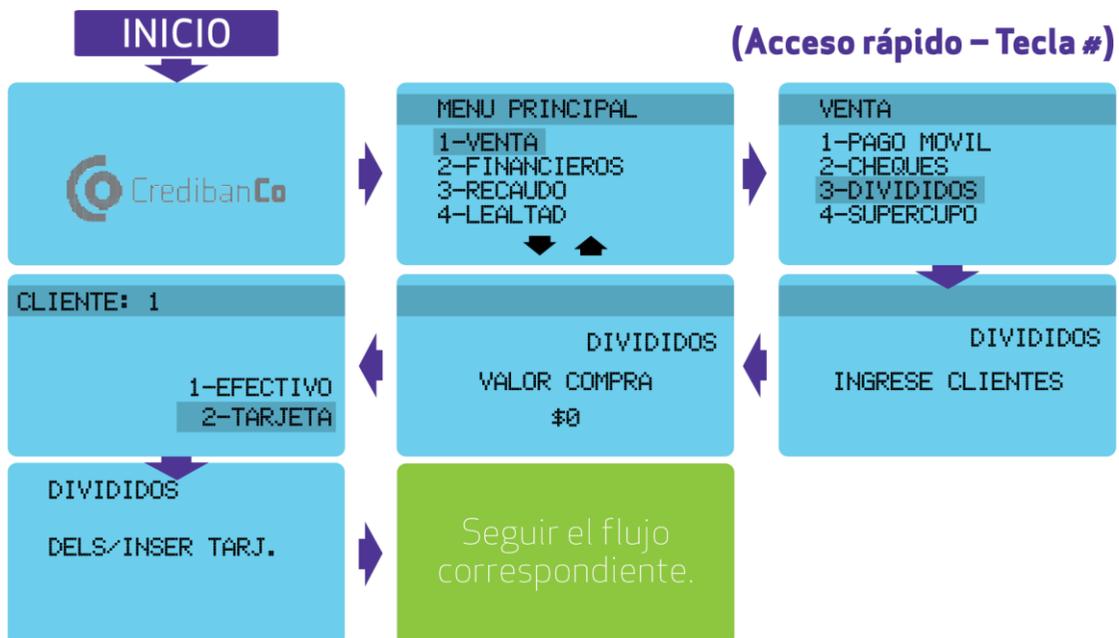
La compra es la operación que permite realizar la venta de bienes y servicios con una tarjeta emitida por una entidad autorizada. Por esta la operación más común, se accede a través de la tecla verde.

El procesamiento para efectuar una compra es el siguiente:



2. ¿Cómo utilizar la opción pagos divididos para registrar varios pagos de una misma compra?

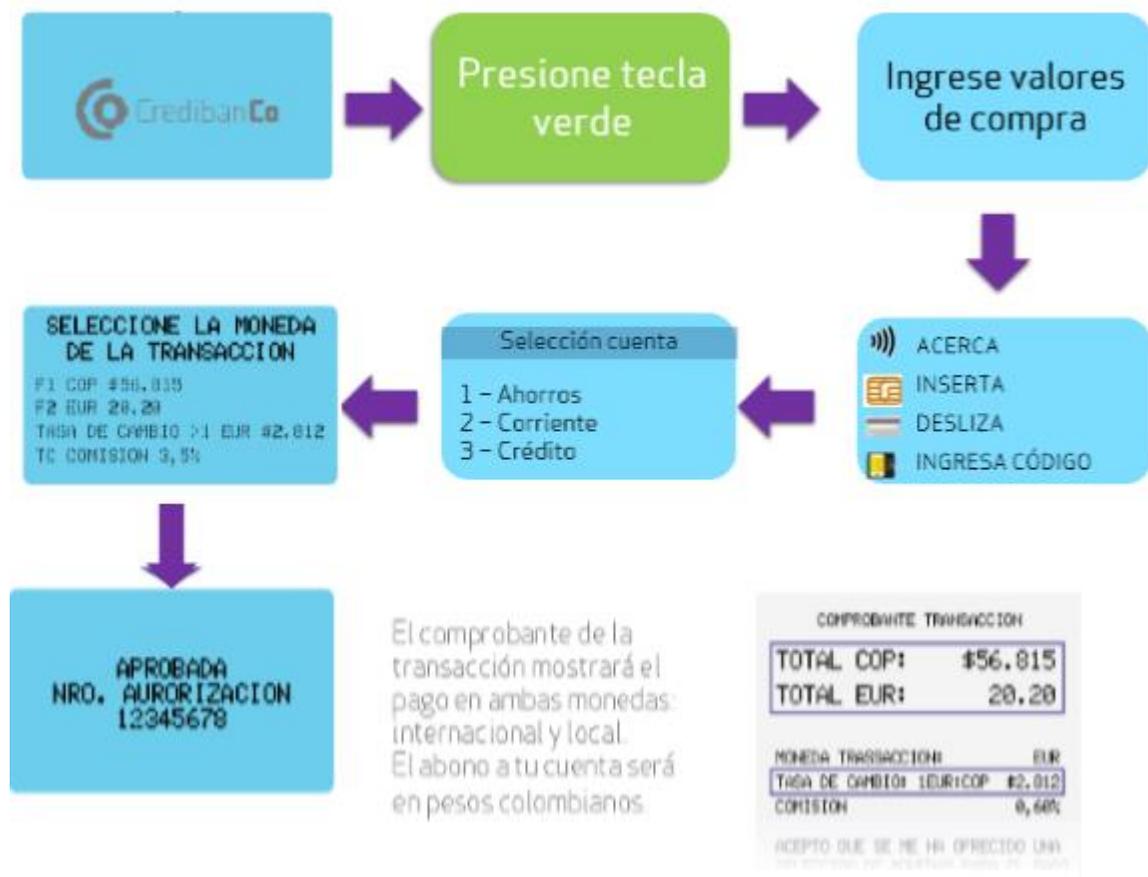
La operación pago dividido se utiliza para recibir el pago fraccionado de una cuenta, con tarjeta o en efectivo, ya sea por valores iguales o diferentes.



### 3. ¿Cómo realizar una compra con una tarjeta internacional?

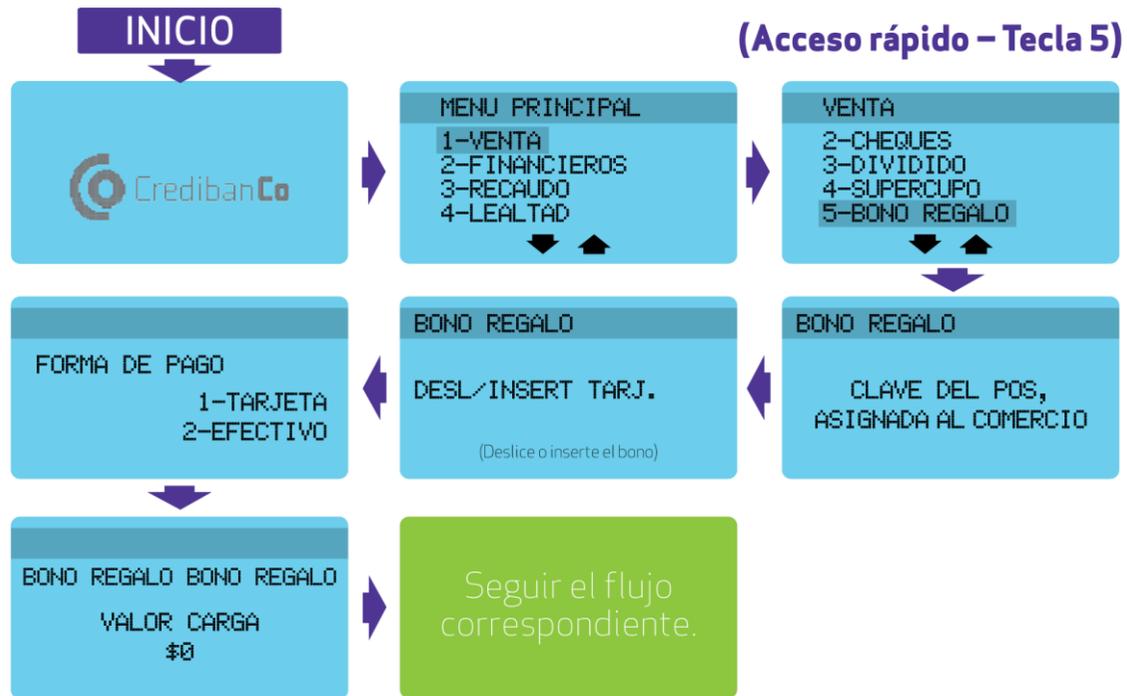
CredibanCo cuenta con el servicio DCC Pago Multimoneda, con el cual puedes recibir pagos de tarjeta habientes extranjeros Visa y procesarlos en su moneda origen, de forma segura, transparente, fácil y con tasa de cambio competitiva.

El procedimiento para efectuar una compra a través del servicio DCC es el siguiente:



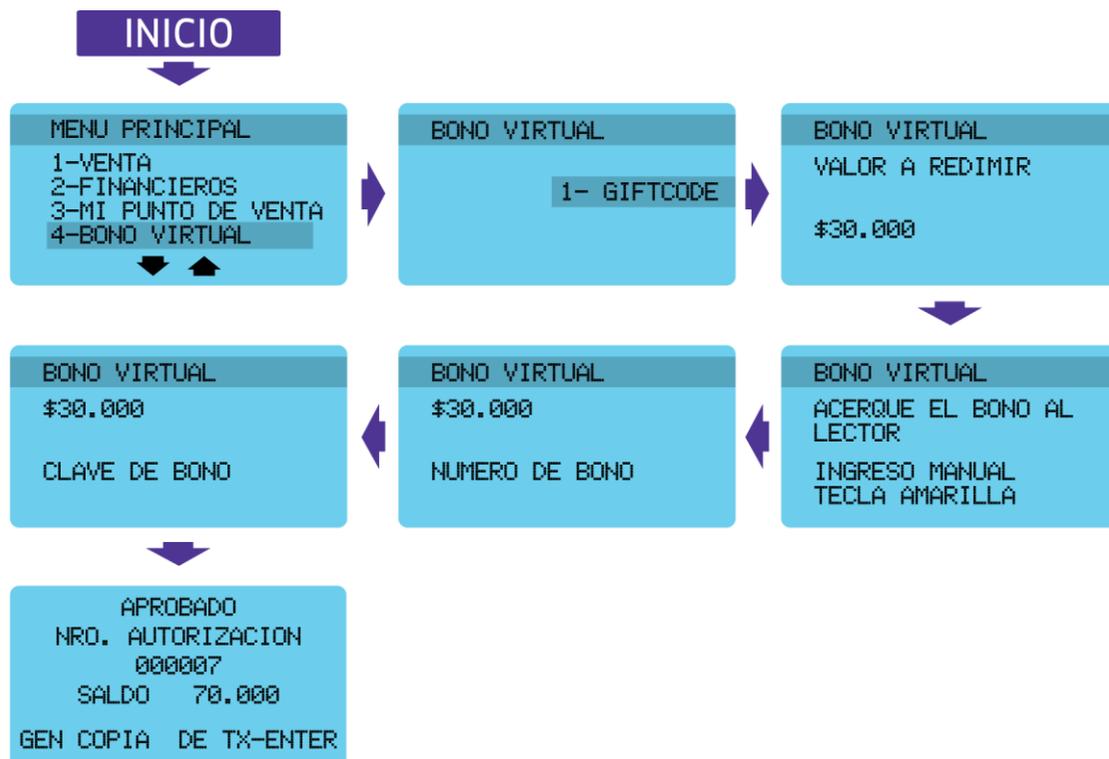
#### 4. ¿Cómo realizar la carga de una tarjeta Bono Regalo?

Las tarjetas Bono Regalo pueden ser cargadas con efectivo, con tarjeta u otro medio, por el valor solicitado por el cliente, siguiendo este proceso:



## 5. ¿Cómo realizar una compra con un Bono Electrónico de Regalo?

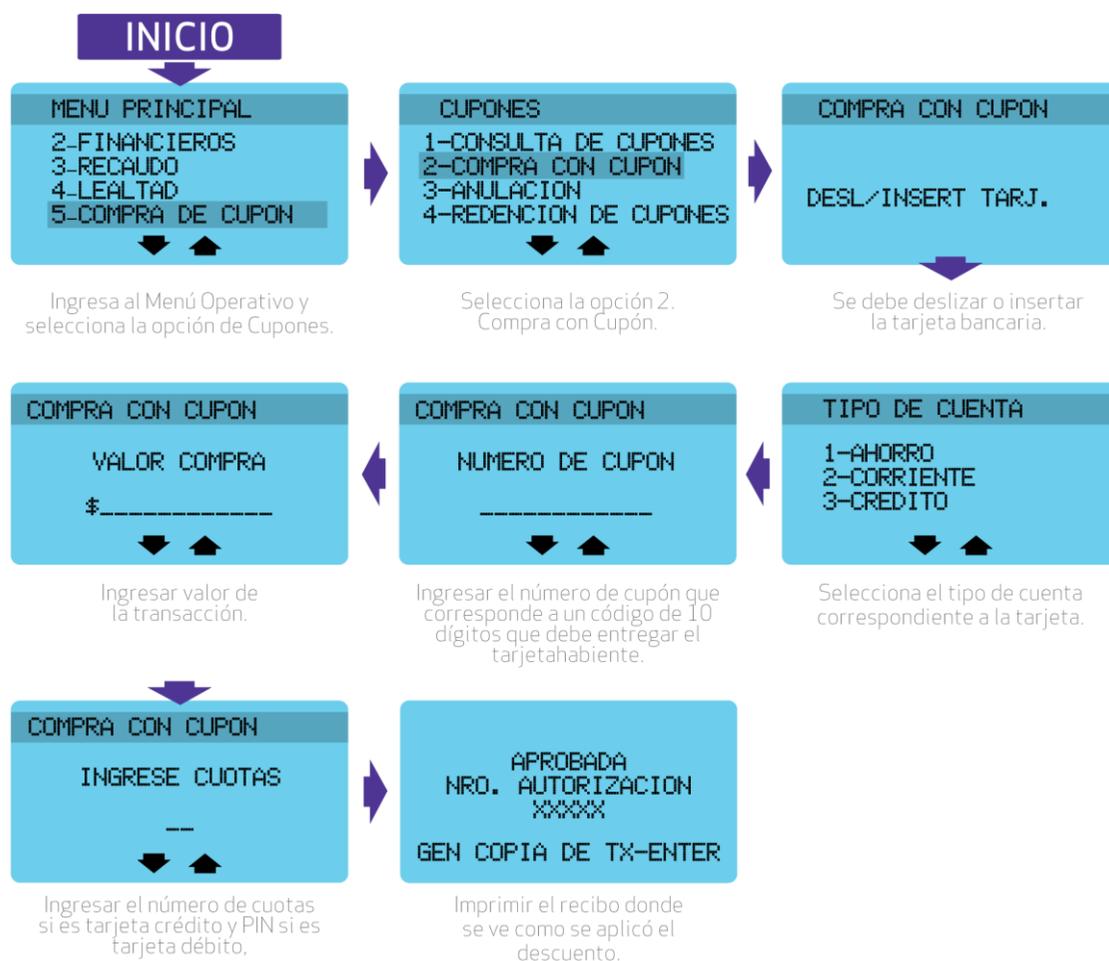
Los Bonos Regalo Virtuales, son aquellos que se adquieren por medio de aplicaciones móviles o páginas web. Este producto está abierto a cualquier segmento y comercio que tenga convenio con aliados de CredibanCo a través de nuestra red. Al seleccionar la opción BONO VIRTUAL y luego GIFTCODE, se podrán redimir Bonos Electrónicos de Regalo en el datáfono, bien sea ingresando el número del bono (12 posiciones) y la clave del bono (4 posiciones) o a través de un lector de códigos QR que posea el comercio.



## 6. ¿Cómo realizar una compra con cupón?

Los cupones electrónicos son códigos de 10 dígitos que tienen asociado un descuento fijo o porcentual sobre el valor de la compra realizada con una tarjeta financiera específica.

Los cupones son redimibles a través de la red de datáfonos CredibanCo, siguiendo los pasos descritos a continuación:

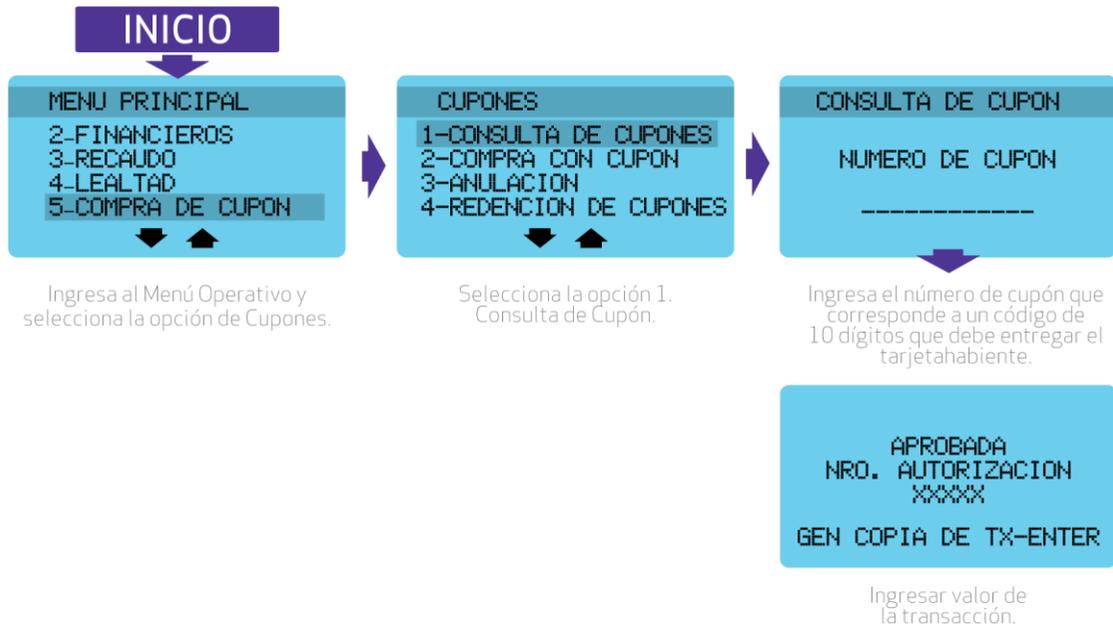


La anulación del cupón se puede realizar por el menú administrativo o por el menú de cupones. La redención de cupones solo funciona para cupones o códigos virtuales y su redención es total

## 7. ¿Cómo realizar una consulta de cupón?

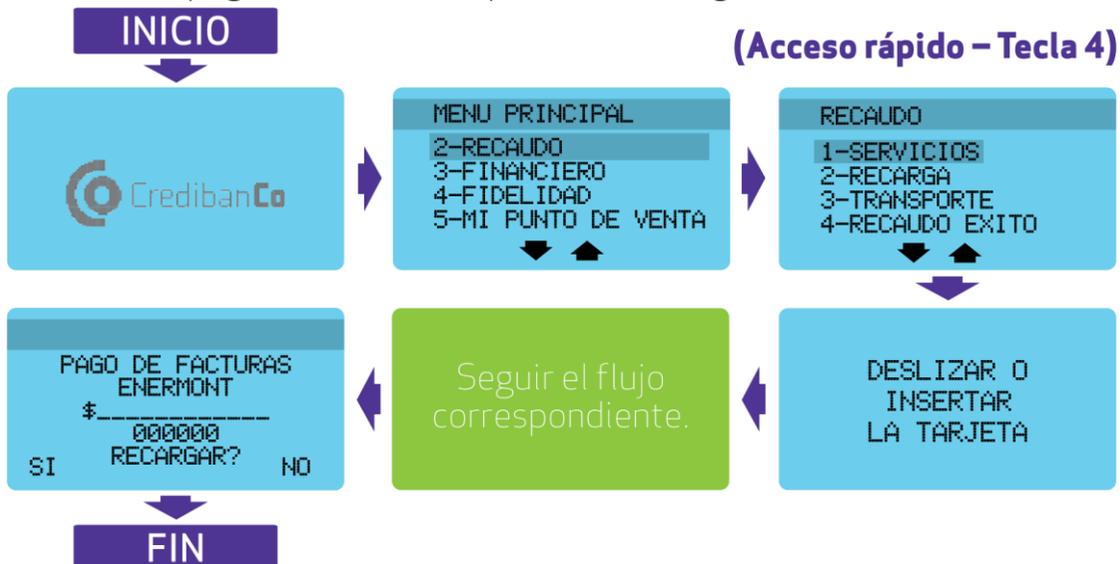
Proceso que se realiza para conocer el estado en que se encuentra un cupón. Mediante la consulta se obtiene también información sobre el valor y la fecha de vigencia.

Para realizar la consulta de cupones se deben seguir los siguientes pasos:



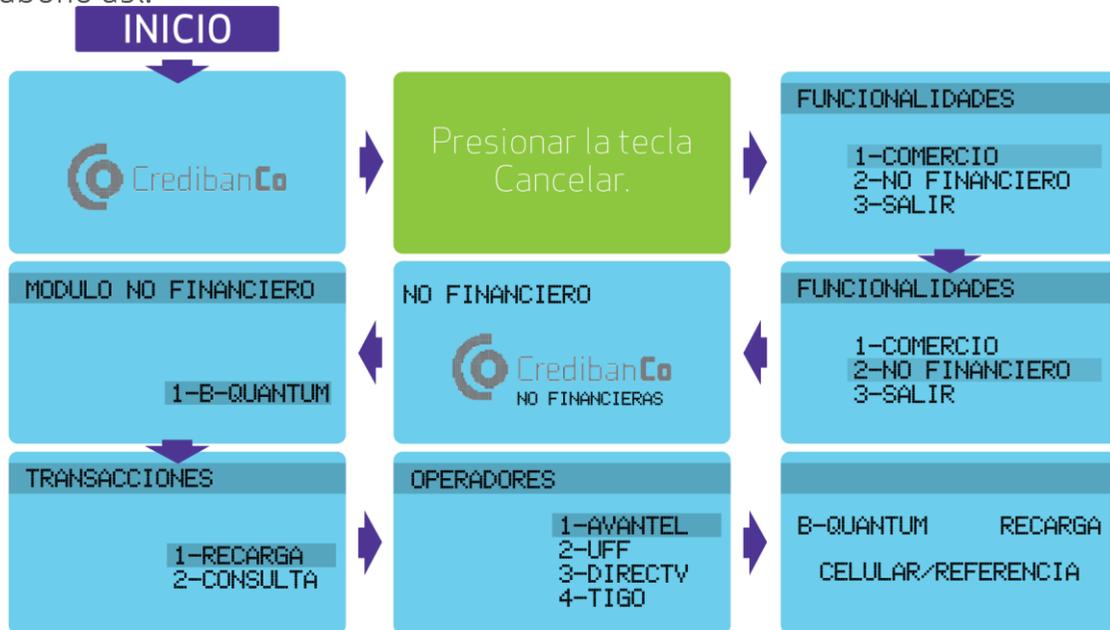
## 8. ¿Cómo realizar el pago de un servicio público?

Para efectuar el pago de un servicio público, se debe disponer del número de referencia asignado a la empresa facturadora y el número de factura asociado al servicio público que se desea pagar. El procedimiento para efectuar el pago de un servicio público es el siguiente:



### 9 ¿Cómo realizar una recarga de celular?

La recarga de celular es una operación dirigida a cualquier comercio (previamente habilitado por CredibanCo para ejecutar esta operación), la cual permite realizar la transacción mediante la selección del operador de telefonía móvil y el ingreso del número de teléfono móvil beneficiario del abono así:



### 10 ¿Cómo ingresar a la aplicación del comercio en datáfonos con varias aplicaciones?

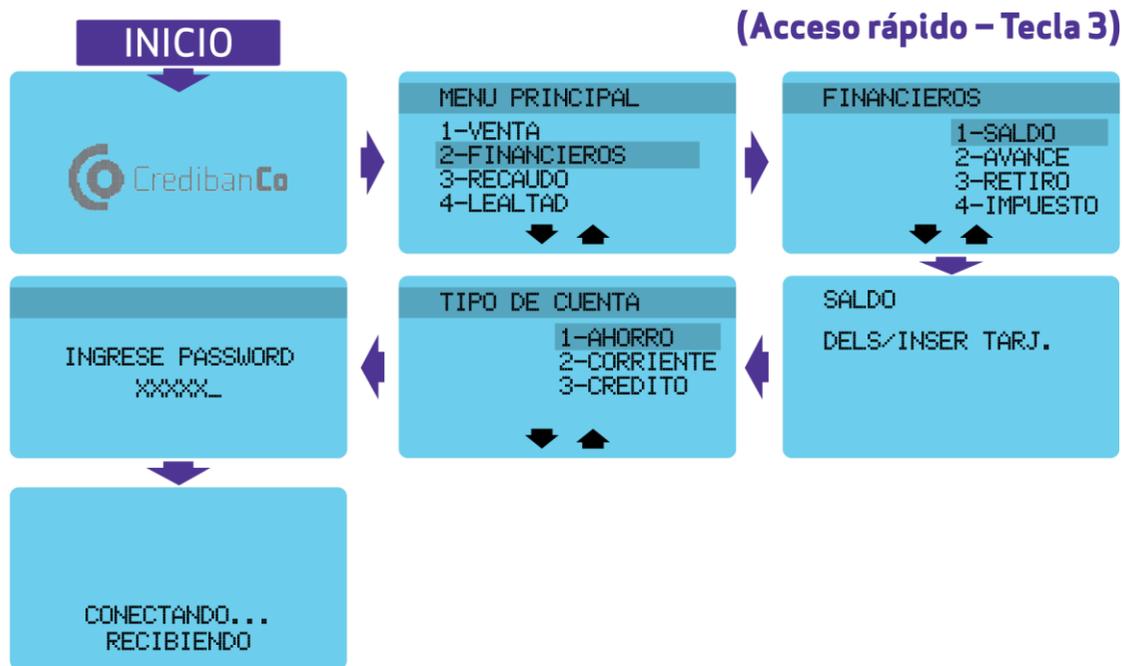
En datáfonos que tengan configuradas varias aplicaciones (ejemplo Corresponsales Bancarios), la pantalla inicial permitirá seleccionar aquella a utilizar así:



Para acceder al aplicativo del comercio, seleccione la opción con las teclas propias de la marca.

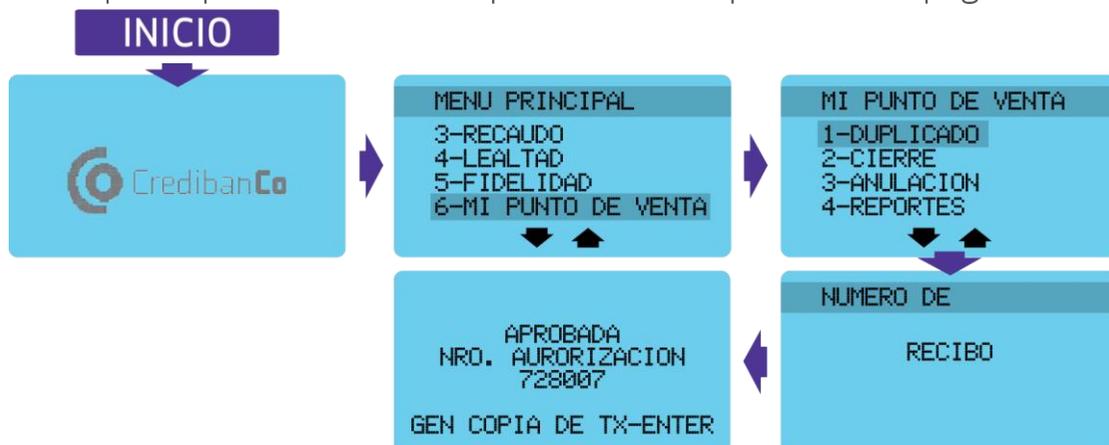
### 11 ¿Cómo realizar una consulta de saldo?

Esta operación permite conocer el dinero disponible para realizar compras en la cuenta asociada a la tarjeta. El procedimiento para realizar una consulta de saldo es el siguiente:



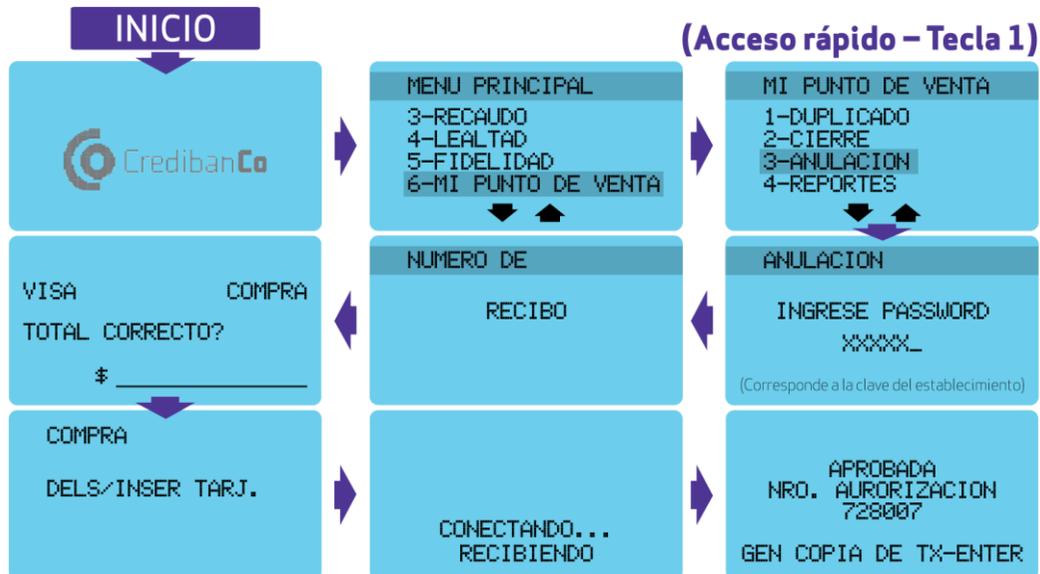
### 12 ¿Cómo obtener una copia de un recibo o comprobante de pago?

La funcionalidad de duplicado permite al comercio generar nuevamente la impresión del voucher de cualquier transacción aprobada por el datáfono. Para obtener un duplicado se debe disponer del número del recibo de la transacción, ubicado en el voucher en la parte superior del valor de la compra. En caso que desee un duplicado de la última transacción, basta con presionar la tecla ENTER para imprimir el voucher correspondiente. Siga estos pasos para obtener un duplicado del comprobante de pago:



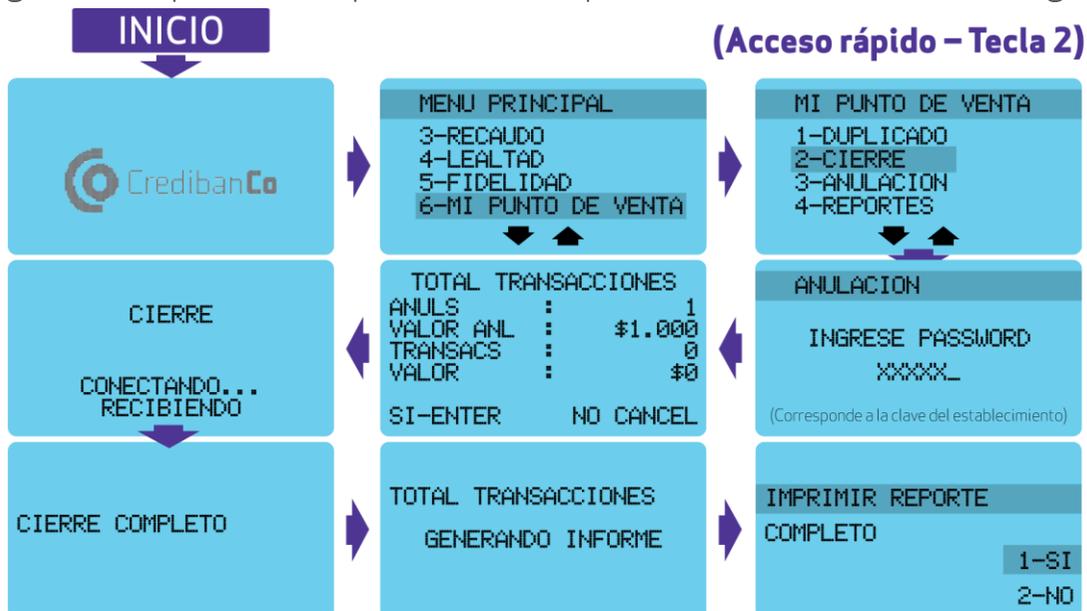
### 13 ¿Cómo anular una transacción?

Para anular una transacción aprobada, tenga disponible el número de recibo asignado a la operación, el cual encontrará en el voucher. Además, se requiere el password o clave de la tarjeta con la que se realizó la operación y seguir estos pasos.



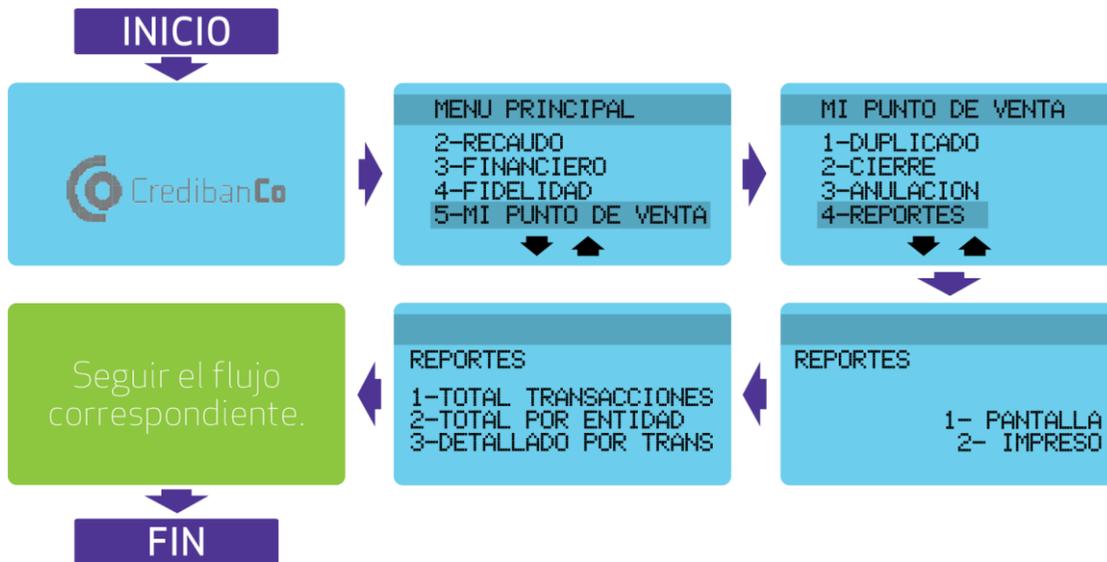
### 14 ¿Cómo realizar un cierre?

El cierre permite consolidar todas las transacciones que han sido aprobadas por el datáfono sin incluir las consultas de saldo) al generar la impresión de un reporte que elimina el log de transacciones de la memoria del equipo. Por tal razón, una vez ejecutado el cierre no se podrán realizar anulaciones ni generar duplicados. El procedimiento para efectuar un cierre es el siguiente:



### 15. ¿Cómo obtener la impresión de un informe de las transacciones?

El comercio puede consultar reportes por entidad, por transacción o totales y verlos en pantalla o impresos por el datáfono, a partir del último cierre generado, así:



### 16. ¿Qué mensajes envía CredibanCo a los comercios?

CredibanCo enviará mensajes a través del datáfono para informar alguna novedad en la operación o alguna actualización de versión. Estos mensajes son visibles en la pantalla del datáfono de forma cíclica y permiten su impresión.

Pantalla sin mensajes informativos del servidor.

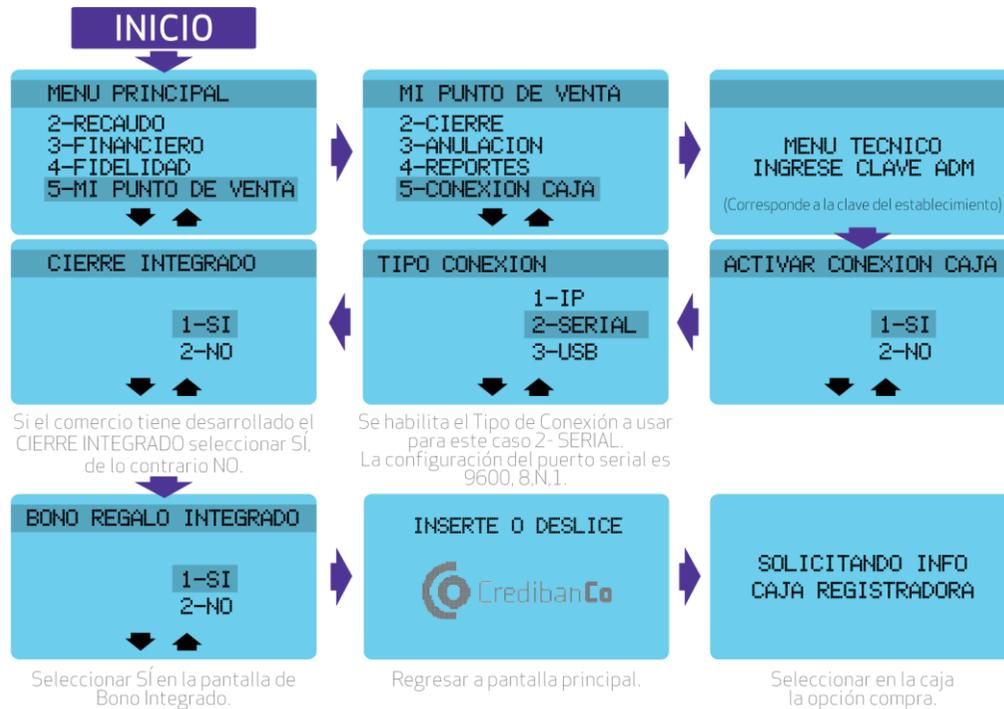


Pantalla con mensajes informativos del servidor.



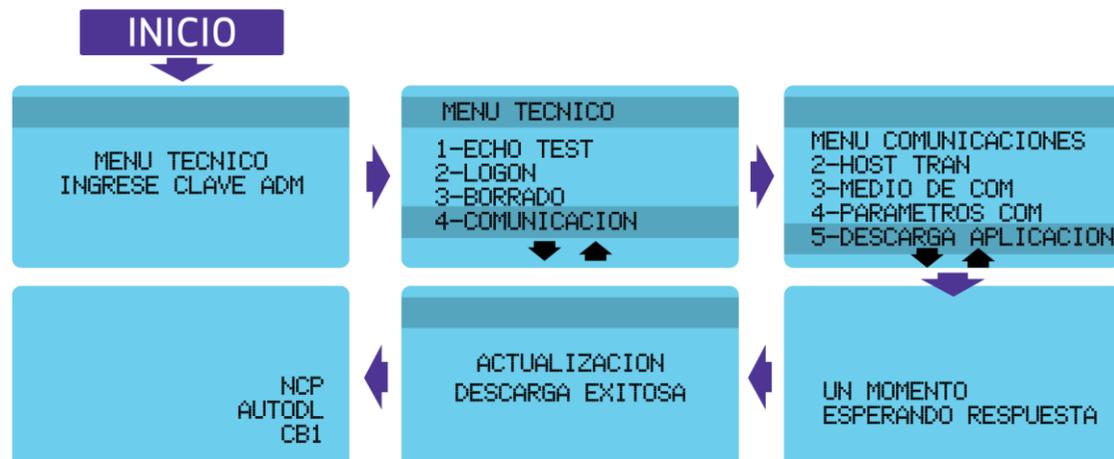
## 17. ¿Qué es y cómo se realiza la conexión a caja?

La conexión a caja permite configurar localmente el datáfono para que se realice una integración con la caja del comercio. Para integrar el datáfono con la caja registradora del comercio previamente deben realizarse los respectivos desarrollos tecnológicos. El procedimiento para conectar la caja al datáfono es el siguiente:



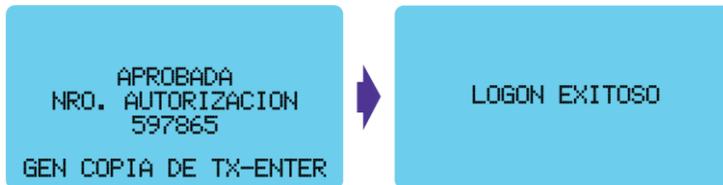
## 18 ¿Qué es y para qué sirve la descarga de parámetros?

La descarga de parámetros es un proceso de actualización remota de los datáfonos, a través de la cual se actualiza o modifica algún parámetro del datáfono por solicitud del comercio. Los pasos a seguir son:



## 19 ¿Cómo se actualiza la versión de un datáfono remotamente?

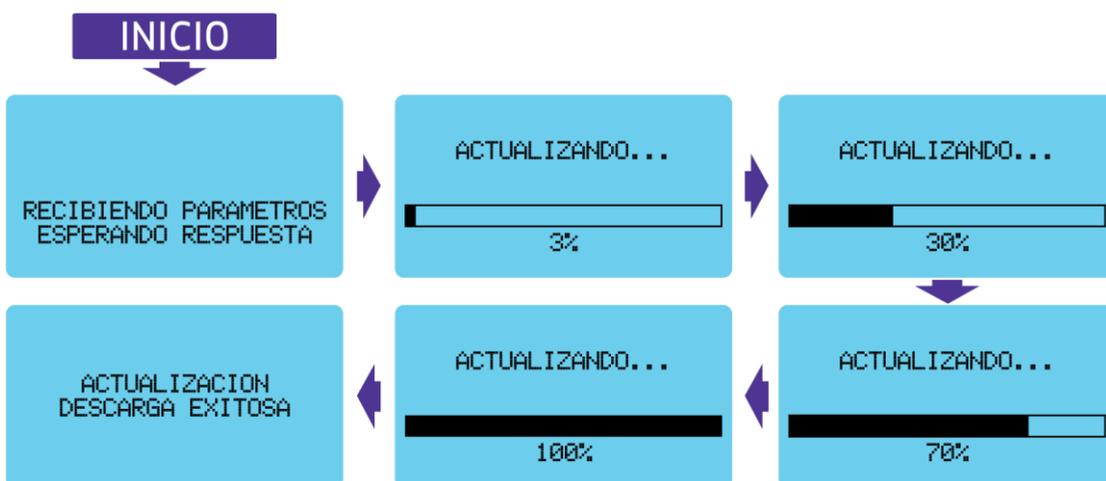
1. Una actualización de versión se da cuando CredibanCo actualiza el datáfono con la última versión del sistema central, esta actualización es automática y presenta el siguiente flujo:



2. El datáfono solicitará realizar cierre, mostrando en la pantalla el valor total de las transacciones efectuadas, para lo cual tendrá un máximo de 30 segundos para confirmar esta acción.



3. Luego se reiniciará el proceso de actualización de versión así:



4. El datáfono se reiniciará automáticamente.



5. El datáfono realizará la impresión automática del cierre de totales.



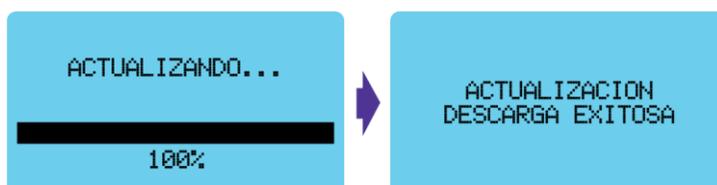
6. El datáfono solicitará en pantalla realizar la impresión del cierre detallado, para lo cual tendrá un máximo de 30 segundos para confirmar la acción.



Si no se confirma la impresión detallada del cierre, se realizará un borrado de las transacciones detalladas y la aplicación continuará con la actualización.



7. El datáfono realizará la actualización de parámetros.



8. Por último, el datáfono se reiniciará automáticamente.



El datáfono queda operativo con la nueva versión actualizada.



Nuevos clientes



Aumento de sus ventas



Control de facturación



Aceptación de múltiples medios de pago



Seguridad y comodidad



Centro de Atención a Datáfonos

Recuerde devolver el datáfono a CredibanCo cuando ya no lo necesite.



NUESTRO DATÁFONO,  
**SU MEJOR ALIADO**



Crediban**Co**

[www.credibanco.com](http://www.credibanco.com)



credibancooficial



@CredibanCo\_



CredibanCo