

# Manual de USO Datáfono





# Índice

1. Canales de contacto CredibanCo.....	2	9. ¿Cómo consultar el saldo desde el datáfono.....	18
2. Pantalla principal Datáfono.....	4	10. ¿Cómo realizar una anulación?.....	19
3. ¿Cómo realizar una venta?.....	6	11. ¿Cómo realizar un cierre?.....	20
4. ¿Cómo realizar una transacción Sin Contacto?.....	8	12. Recarga de Tag peajes.....	22
5. ¿Cómo realizar una transacción con Código QR?.....	9	13. Planes y facturación.....	24
6. ¿Cómo realizar una transacción con Billeteras Bancarias?.....	10	14. Comencemos a vender.....	26
7. ¿Cómo realizar una transacción con DCC?.....	12	15. Cuidados básicos del datáfono.....	27
8. Lealtad.....	13	15. Garantía.....	29

# ¡Bienvenido a CredibanCo!

Queremos ser el mejor aliado para tu negocio, brindándote la mejor experiencia, tanto en servicio, como en soluciones innovadoras que incrementen las ventas de tu negocio, todo esto con la **red más segura del país para que tú y tus clientes sientan la protección y seguridad que necesitan.**

**Ahora ya estás listo para llevar tu negocio a otro nivel y ofrecer nuevos servicios de pago.**



## Aumenta tus ventas

Recibe todas las tarjetas débito y crédito.



## Lleva tu negocio a otro nivel

Y ofrece nuevos servicios de pago.



## Puedes estar tranquilo

Disminuye el riesgo de robo de efectivo y pagos con billetes falsos.

# 1. Estamos siempre disponibles *para ti.* *Canales de contacto.*

## 1.



### Contact Center:

Llámanos en Bogotá al  
3278690, línea nacional  
018000975806  
Estamos disponibles 7/24

Al momento de comunicarte con nosotros para solicitar soporte o pagar facturas te recomendamos tener presentes los siguientes datos de tu comercio: **código único, terminal, NIT.**

## 2.



### WhatsApp:

Escríbenos y resuelve tus dudas en nuestro nuevo canal de atención en **WhatsApp:**

**310 576 3528** 

## 3.



### CredibanCoApp:

Descarga nuestra App y encuentra información relevante para gestionar tu comercio.



CredibanCoApp

**Disponemos de diferentes canales de contacto**  
*donde podemos ayudarte a resolver tus dudas.*

**4.**



## Página Web

En nuestra página web encontrarás un chat en donde podremos atenderte de forma inmediata.

**Ingresa a**

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

**y resuelve tus dudas.**

**5.**



## Redes Sociales

Ingresa a nuestras redes sociales y conviértete en fan CredibanCo.



**6.**



## Videocápsulas: Canal Youtube

Encontrarás videocápsulas que te guiarán en la configuración del datáfono. Además contamos con otras temáticas que seguro te serán útiles.



**CredibanCo Colombia**

## 2. Pantalla Principal Accesos y Opciones

Usa el **teclado numérico** de tu datáfono o directamente en la pantalla y encuentra las funcionalidades del día a día de forma directa.



## 2.1 Pantalla Menú Ventas

### Funcionalidades

Podrás generar desde tu datáfono **Códigos QR** para recibir pagos a través de billeteras digitales.

QR



#### Acerca

Si es una tarjeta, una manilla o un sticker, sin contacto.

#### Inserta

Si es una tarjeta con chip.

#### Desliza

Si la tarjeta únicamente cuenta con banda magnética.

#### Lealtad

Ingresa los datos para pagar con programas de lealtad.

#### Digita el código

Si es una compra con OTP (Contraseña de un solo uso).

### 3. ¿Cómo hacer una transacción de venta?

#### Inserta | Desliza

Pagos con tarjeta de banda y chip.

Estas pantallas aparecerán si el comercio ha determinado ingresar estos valores de forma manual.

Acerca, inserta y desliza



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta.



Ingresa el valor de **IVA** si no aplica ingresa cero (0).



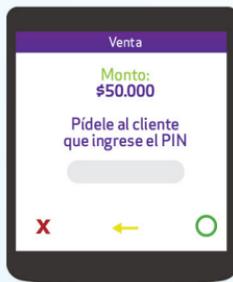
Ingresa el valor de **IAC** si no aplica ingresa cero (0).



Selecciona el tipo de **acción** que vas a realizar con la tarjeta.

\*Si tienes dudas puedes consultar el **video tutorial** que tenemos en nuestro canal de Youtube.

## Tarjeta Débito

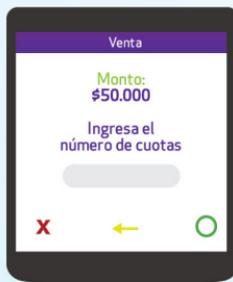


Solicita ingreso de **PIN.**

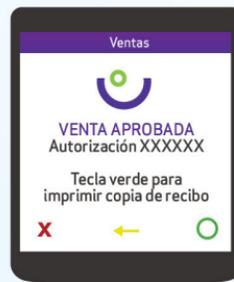


Pregúnta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

## Tarjeta Crédito



Ingresa el **número de cuotas.**



Pregúnta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

## 4. ¿Cómo hacer una transacción Sin Contacto?

### Acerca

Tu cliente solo necesita acercar su tarjeta al datáfono.



### Acerca



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Selecciona la opción **acercar** y selecciona el tipo de cuenta.



Pregunta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

# 5. ¿Cómo hacer una transacción con código QR? Usando desde un celular la billetera bancaria

No necesitas tarjeta para realizar este tipo de transacción.



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresas el valor **total** de la venta.



Selecciona **QR** para generar el código para el cliente.



Solicita a tu cliente **escanear** el código para pagar.



Pregunta a tu cliente si requiere  **copia**  del voucher de compra.



Los dispositivos en blanco y negro no generan códigos **QR** en pantalla, **se imprime el código** para que pueda ser leído o capturado por la billetera.

## 6. ¿Cómo hacer una transacción con Billeteras Bancarias? Usando desde un celular la billetera bancaria

No necesitas tarjeta para realizar este tipo de transacción.



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta.



Selecciona **Digita el código** (1).



Selecciona la opción **Billeteras** (2).



**Digita el código** que genere la aplicación del cliente.

## Crédito



Selecciona el **número** de cuotas.



Pregunta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

## Débito



Pregunta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

## Monedero



Digita la **referencia** de tu cliente.



Pregunta a tu cliente si requiere **copia** del voucher de compra.

# 7. ¿Cómo hacer una transacción con DCC?

Tus clientes extranjeros podrán pagar en su moneda local



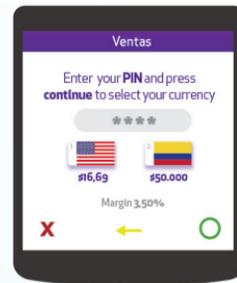
Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Selecciona el **tipo de pago** que prefiera tu cliente y el **tipo de cuenta**.



Selecciona el **tipo de moneda** en la que desea pagar tu cliente.

## 8. Lealtad

### Acumulación con tarjeta



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Finaliza la **venta** e imprime la copia del recibo si te la solicitan.



Al finalizar la venta te solicitará si quieres acumular puntos. Presiona la tecla verde.



Selecciona el **programa de lealtad** y continúa el flujo de la operación.

# 8.1 Lealtad

## Acumulación en efectivo



Selecciona **Lealtad** (6) en la pantalla principal.



Selecciona la opción **Acumular Puntos** (2).



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Selecciona el **programa de lealtad** y continúa el flujo de la operación.



La acumulación de **puntos** se realizó con éxito.

## 8.2 Lealtad

### Redención opción venta



Selecciona **Ventas** (1) en la pantalla principal.



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Selecciona **Lealtad** para escoger el programa preferido de tu cliente.



Selecciona el **programa de lealtad** y continúa el flujo de la operación.



La redención de **puntos** se realizó con éxito.

## 8.3

# Lealtad

## Redención opción lealtad



Selecciona **Lealtad** (6) en la pantalla principal.



Selecciona la opción **Redimir Puntos** (3).



Ingresa el valor **total** de la venta, digita el valor del **IVA** e **IAC** si aplica.



Selecciona el **programa de lealtad** y continúa el flujo de la operación.



La redención de **puntos** se realizó con éxito.

## 8.4 Lealtad Consulta



Selecciona **Lealtad** (6) en la pantalla principal.



Selecciona la opción **Consulta de Saldo** (1).



Selecciona el **programa de lealtad** y continúa el flujo de la operación.



Digita el número de **identificación** de tu cliente.



Tu cliente podrá ver sus **puntos acumulados**.

## 9. ¿Cómo consultar el saldo desde el datáfono?

### Brinda a tus clientes una nueva funcionalidad

Tus clientes podrán ver el saldo disponible en sus tarjetas.



Selecciona **solicitudes** (7) en la pantalla principal.



Selecciona la opción **Consulta de Saldo** (1)



Pide a tu cliente digitar **el PIN** si es **tarjeta débito** y los **últimos 4 números** de la tarjeta si es de **crédito**.



Tu cliente podrá ver en el datáfono su **saldo disponible**.

# 10. ¿Cómo hacer una anulación?

## De transacciones aprobadas

Transacciones realizadas con tarjeta débito o crédito.



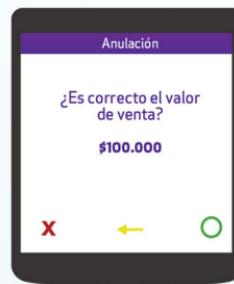
Selecciona **Anulación** (2) en la pantalla principal.



Ingresa la **clave** de tu datáfono.



Ingresa el **número del recibo** de la aprobación.



Valida el **valor** de la transacción a anular.



Pregunta a tu cliente si requiere **copia** del voucher anulación.

\* Si tienes dudas puedes consultar el **video tutorial** que tenemos en nuestro canal de Youtube.

# 11. ¿Cómo realizar un cierre de transacciones?

## Cierre del día

Consolida y revisa todas las transacciones aprobadas en tu datáfono.



Selecciona **Cierre** (3) en la pantalla principal.



Ingresa la clave de tu datáfono.



Escoge la modalidad para **visualizar** tu cierre.

\* Si tienes dudas puedes consultar el **video tutorial** que tenemos en nuestro canal de Youtube.

# 11.1

## Opciones para realizar el cierre de mis transacciones

### Cierre del día

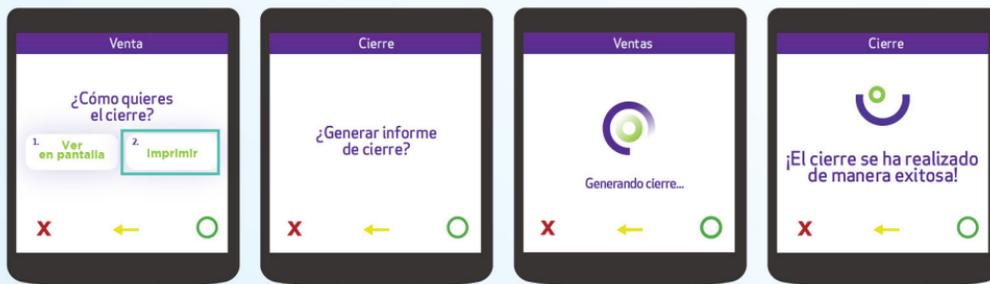
Consolida y revisa todas las transacciones aprobadas en tu datáfono.

Digital



Si escoges **ver en pantalla**, podrás **visualizar** tu cierre en la pantalla de tu datáfono.

Impreso



Presiona la **tecla verde** para imprimir.

## 12. Recarga de Tag peajes

### Viaja sin detenerte con el Tag Copiloto



Selecciona la opción **recargar Tag** para iniciar el proceso.



**Elige** el tipo de documento de tu cliente.



**Digita** el documento o cuenta de tu cliente.

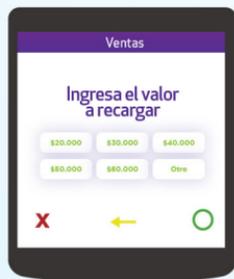


Seleccionar **la cuenta de preferencia**.

12

## Recarga de Tag peajes

### Viaja sin detenerte con el Tag Copiloto



Escoge al **valor a recargar**



**Continúa** con el proceso de compra estándar



La recarga ha sido **exitosa**

# Planes y facturación



## Datáfono fijo

1. Este datáfono es alámbrico y es ideal si tus clientes se acercan a un punto de pago.
2. Lo puedes conectar a una línea telefónica o internet por cable.
3. Lo puedes integrar a las soluciones de tu caja registradora.

**¡Gratis!\***

Con 45 transacciones al mes.

\*Si realizas menos de 45 transacciones tu mensualidad tendrá un costo de \$40.528 IVA incluido

## Datáfono inalámbrico



1. Este datáfono es inalámbrico (sin cables) y es ideal cuando tu negocio presta servicios **a la mesa o a domicilio**.
2. Lo puedes **conectar** por medio de GPRS a través de SIM Card y/o WiFi.
3. CredibanCo te **regala** el servicio de datos de la SIM para uso del datáfono.

**¡Gratis!\***

Con 130 transacciones al mes.

\*Si realizas menos de 130 transacciones tu mensualidad tendrá un costo de \$70.311 IVA incluido

Escanea el código QR



1.

## Planes y facturación: Dónde puedes pagar tu servicio *CredibanCo*

2.

### Bancos aliados

Acércate a **las oficinas** de nuestros bancos aliados: Davivienda, Bancolombia, Banco de Bogotá y Banco Caja Social y paga por ventanilla.

*\*Recuerda que los valores de los planes son **adicionales** a los cobrados por el banco dónde tienes tu cuenta de **adquirencia**.*

3.

### Consignación

Realiza una consignación en Davivienda.  
Convenio **CREDIBANCO** Código: 1197805.  
En el campo de **Referencia** escribe el NIT de tu **comercio** sin dígito de verificación.



## Visibilidad

Aprovecha las zonas de mayor visibilidad en tu comercio para informar a tus clientes este beneficio: puertas, vitrinas, mesas y mostradores.

1.

**Comencemos a vender:**  
**¡Cuéntale a todos que ya puedes recibir pagos electrónicos!**

## Pegar

Limpia las superficies y déjalas secar para poder pegar los elementos de señalización que son adhesivos.

2.

*Te enviamos unas piezas de señalización para que tus clientes se enteren del nuevo beneficio que tienes para ellos.*

## Despegar

Despega o desdobra cuidadosamente las piezas de señalización y ubícalas en donde más te guste.

3.





## 1. Sticker de usabilidad

Ubícalo en tu datáfono, en la parte superior.



## 2. Saltarín

Estará siempre visible en tu caja registradora.



## 3. Hablador

Utiliza las vitrinas para que tus clientes lo vean.



## Comencemos a vender: Ejemplos de ubicación de señalética.

*Encuentra aquí una descripción de las piezas que te entregamos y cómo puedes ubicarlas en tu negocio para maximizar su efectividad.*



## Carga tu dispositivo

Te recomendamos hacerlo cuando la batería esté **casi agotada** y permite que tu dispositivo se cargue **completamente** antes de desconectarlo. Puedes utilizarlo mientras se carga.



## Por tu seguridad

No dejes el dispositivo con **desconocidos**, con personas que no sean de tu confianza.

Si el dispositivo necesita mantenimiento o detectas algo extraño en su funcionamiento, **comunícate con nosotros**.

**Evita** hacer reparaciones, abrirlo o con personas externas a CredibanCo.



## Cuida tu dispositivo

Asegúrate que el dispositivo no esté expuesto a **golpes fuertes, caídas o líquidos**.

Para limpiar tu dispositivo, humedece evemente un algodón con alcohol etílico y pasalo **suavemente** por la superficie.



## Cuidados básicos del datáfono:

### Tips de carga, seguridad y cuidado.





# Aceptación de tarjetas

¿Quieres saber que tarjetas franquiciadas  
y privadas acepta tu datáfono?

Comunícate con nuestro  
call center en la línea: 3278690  
y la línea nacional: 018000975806

En caso que tu datáfono no acepte alguna tarjeta  
franquiciada o privada debes comunicarte con el  
banco emisor del plástico.

**VISA** **VISA**  
Electron





Te acerca  
a lo que  
quieres



CredibanCo



CredibanCo\_



CredibanCo



CredibanCo Colombia