



# Instructivo de Usuarios

## **Punto de Venta Tradicional y Web**

# Índice

<b>Introducción</b>	2
<b>Manual de Usuario:</b>	
<b>A. Punto de Venta Tradicional (De línea o inalámbrico)</b>	3
1. Descripción y características	4
2. Normas	5
3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional	7
3.1 Descripción del Punto de Venta	7
3.2 Procesar compras con tarjeta de crédito y/o electrón con chip	8
3.3 Procesar compras con tarjeta de débito con chip	8
3.4 Pre-Autorización con tarjetas chip	9
3.5 Completitud con tarjetas chip	10
3.6 Anulación con tarjetas de crédito ó débito con chip	10
3.7 Copia recibo	11
3.8 Cierre de lote	11
<b>B. Punto de Venta Web</b>	12
1. Descripción y características	13
2. Normas	14
3. Guía de Uso Punto de Venta Web	16
3.1 Acceso al Sistema	16
3.2 Administración / Cambio de clave	17
3.3 Administración / Usuarios	18
3.4 Operación / Autorización	22
3.5 Operación / Pre-autorización	23
3.6 Operación / Completitud	24
3.7 Operación / Reverso	25
3.8 Operación / Consulta General Transacciones	27
3.9 Operación / Cierre	28
3.10 Operación / Reportes de cierre	29
3.11 Recuperación de Clave	30
<b>Reportes de fallas y reclamos</b>	32
<b>Defensoría del Cliente y Usuario</b>	33
<b>Glosario de Términos</b>	34

# Introducción

El Punto de Venta es una herramienta que el Banco Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal pone a disposición de sus aliados comerciales, para contar con una opción de pago adicional que les permita simplificar la gestión y facturación de su negocio, y reducir los riesgos asociados al manejo de efectivo.

En sus versiones Tradicional (de línea o inalámbrico) y Web, todas sus versiones o modalidades ofrecen automatizar sus transacciones al recibir los pagos de forma electrónica a través de tarjetas de crédito, débito y prepagadas, con rapidez y bajo los más estrictos estándares de seguridad, ampliando así el potencial de ventas y la expansión de su negocio, mientras sus clientes disfrutan de un mejor servicio.

Adicionalmente, permite disponer de los fondos en su cuenta en un máximo de 48 horas hábiles bancarias, con la ventaja de contar con nuestros sistemas de Banca en línea, Venecredit Office Banking y Venezolano Online, para consultar sus depósitos y visualizar el desglose de sus operaciones, las 24 horas del día.



# Punto de Venta Tradicional

# 1. Descripción y características

**El Punto de Venta Tradicional (de línea o inalámbrico)**, es un dispositivo móvil que permite recibir pagos con cualquier tarjeta electrónica existente en el mercado, con banda magnética o tecnología chip, el cual opera de dos maneras: conectado a una línea telefónica o inalámbrico conectado vía Internet. Además, dispone de conexión General Packet Radio Services (GPRS) que ofrece más seguridad al realizar transacciones electrónicas.

Este dispositivo permite también conformar y abonar automáticamente en su cuenta los pagos efectuados por sus clientes con tarjetas de la red nacional Visa, MasterCard y Maestro, facilitando así los procesos de cobranza y la conciliación de las cuentas.

## 2. Normas

Existen ciertas normas que Usted debe conocer y que le permitirán operar su Punto de Venta de manera segura.

**2.1** Al momento de recibir un pago a través del punto, el Usuario Operador deberá efectuar la siguiente verificación de las tarjetas a ser procesadas:

- La tarjeta de crédito deberá tener la presencia de las denominaciones comerciales Visa o MasterCard, según sea el caso y las tarjetas de débito, las denominaciones Maestro y Visa, en el caso de Visa Superefactiva.
- Las tarjetas deberán estar en buen estado, en especial en lo que respecta a los números de identificación, nombre del titular y fecha de vencimiento.
- El Usuario Operador no deberá aceptar en ningún caso tarjetas cuyo término de vigencia esté vencido y se abstendrá de realizar cualquier operación si apreciare en las tarjetas borraduras, enmiendas, alteraciones, cambio de color o cualquier otro hecho que haga dudosa la legitimidad de las mismas.

**2.2** Se deberá solicitar al titular de las tarjetas la presentación de la cédula de identidad o pasaporte para realizar las operaciones.

**2.3** Será de carácter obligatorio conservar las copias físicas o digitales, de acuerdo a la normativa vigente, de los comprobantes de ventas emitidos por el Punto de Venta por un plazo de un (1) año, contado a partir de la fecha de operación.

**2.4** Se deberá dar aviso inmediato al Banco, por escrito o cualquier otro medio, en los siguientes casos:

- Cuando sea presentada una tarjeta de dudosa aceptación o cuando, posterior al pago, el comercio o aliado comercial tuviere conocimiento que la tarjeta ha sido cancelada, anulada o se haya acusado aviso de extravío.

## 2. Normas

- Cualquier cambio de dirección, razón social, domicilio o de sus datos personales que pudiere efectuar en el futuro.
- A más tardar a las 24 horas siguientes, ante cualquier desperfecto o irregularidad funcional que presente el Punto de Venta.
- En caso de requerir movilizar o trasladar los equipos, ya que esto deberá ser realizado por el personal autorizado por el Banco.

**2.5** En caso de robo o hurto de los equipos de Punto de Venta, se deberá realizar la denuncia ante el órgano de investigación competente y notificar, por escrito o cualquier otro medio, en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles al Banco.

**2.6** Las pre-autorizaciones no deberán ser almacenadas por más de 30 días continuos. Transcurrido este lapso, el monto será liberado automáticamente.

**2.7** Se deberán procesar los consumos a través del Punto de Venta en el horario de atención al público, ya previamente informado al Banco.




**2.8** Las operaciones realizadas a través del Punto de Venta se deberá efectuar de acuerdo a las normas y estándares nacionales e internacionales, relacionados con la prevención y control de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y demás actividades delictivas.

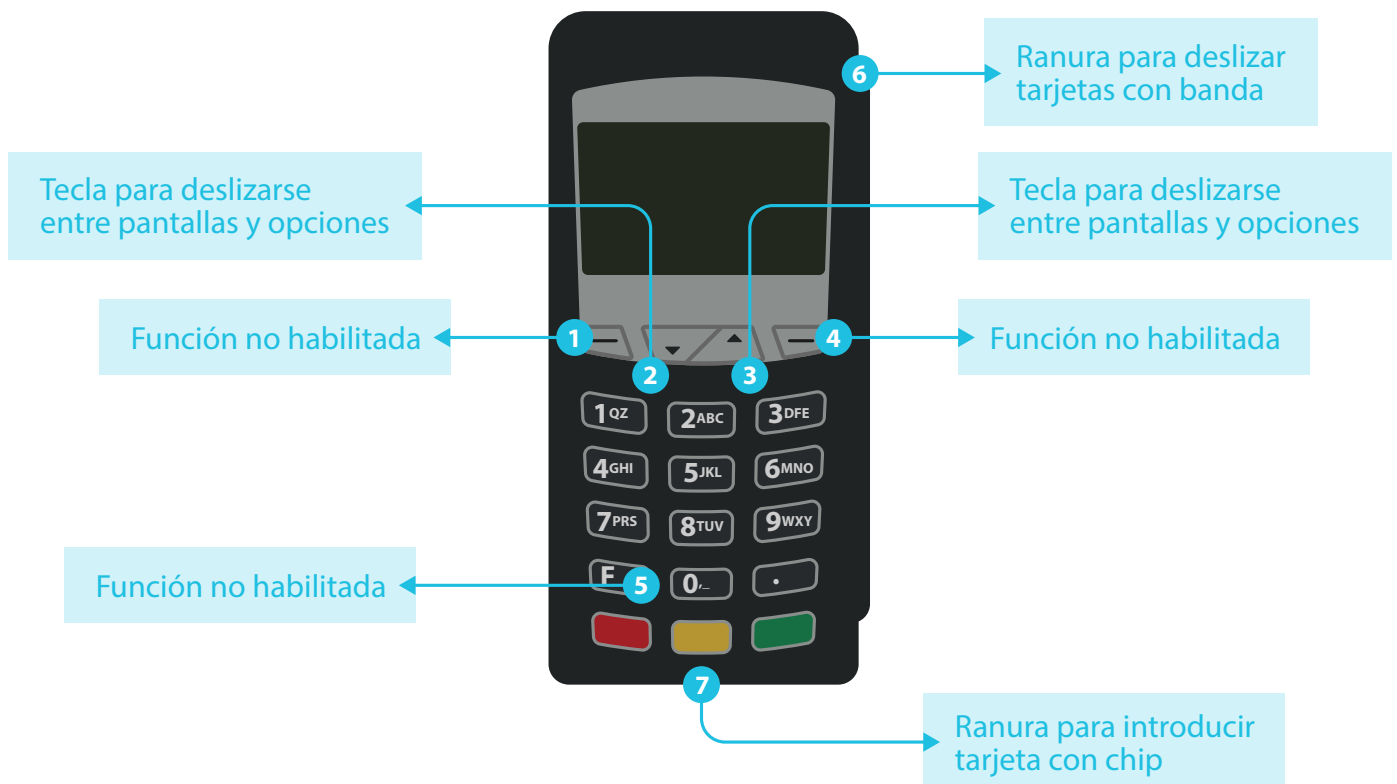
# 3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional

(De línea e inalámbrico)

## 3.1 Descripción del Punto de Venta

Las tres (3) teclas ubicadas en la parte inferior, comprenden las siguientes funciones:

- **Menú / Cancelar:** 
  - Permite acceder al menú principal del Punto de Venta
  - Permite cancelar la transacción en proceso
- **Borrar:** 
  - Permite borrar datos incorrectos ingresados en el Punto de Venta
  - Permite el avance del papel
- **Enter:** 
  - Permite aceptar la operación que se está realizando





# 3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional (De línea e inalámbrico)

## 3.2 Procesar pagos con tarjeta de crédito y/o electrón con chip

- Introduzca la tarjeta en el lector chip frontal
- Ingrese el número de cédula de identidad o pasaporte del tarjetahabiente, y presione la tecla verde **ENTER**
- Ingrese el monto de venta con céntimos, sin comas ni puntos y presione la tecla **ENTER**. La aplicación del Punto de Venta considerará los dos (2) últimos dígitos ingresados como los céntimos del monto de la operación o transacción
- En la pantalla se presentará el mensaje: Conectando, Recibiendo, Aprobado
- Retire el recibo y presione **ENTER** para imprimir el recibo del tarjetahabiente
- Retire la tarjeta de la ranura
- Solicite al cliente que firme el comprobante de la transacción u operación del comercio

## 3.3 Procesar pagos con tarjeta de débito con chip

- Introduzca la tarjeta en el lector chip frontal
- Ingrese el número de cédula de identidad o pasaporte del tarjetahabiente, y presione la tecla verde **ENTER**
- Ingrese el monto de venta con céntimos, sin comas ni puntos y presione la tecla **ENTER**. La aplicación del Punto de Venta considerará los dos (2) últimos dígitos ingresados como los céntimos del monto de la operación o transacción
- Seleccione tipo de cuenta: 1 para cuenta de ahorro o 2 para cuenta corriente. Presione **ENTER**
- Solicite al cliente que verifique el monto de la operación, marque su clave y seleccione **ENTER**

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional

## (De línea e inalámbrico)

- En la pantalla se presentará el mensaje: Conectando, Recibiendo, Aprobado
- Retire el recibo y presione **ENTER** para imprimir el recibo del tarjetahabiente
- Retire la tarjeta de la ranura

### 3.4 Pre-autorización con tarjetas con chip

Las pre-autorizaciones solo se podrán realizar con tarjetas de crédito. Esta función permite procesar transacciones para la reserva de hoteles o alquiler de vehículos. Será requerida la nota de consumo para cumplir posteriormente con el proceso de Completitud.

- Presione la tecla **MENÚ / CANCELAR**
- Seleccione la opción **3 Pre-autorización**
- Introduzca la tarjeta por el lector de chip frontal
- Ingrese el número de cédula de identidad o pasaporte del tarjetahabiente, y presione la tecla **ENTER**
- Ingrese el monto de la pre-autorización con céntimos y seleccione la tecla **ENTER**
- Una vez que el Punto de Venta imprima el recibo pre-autorización, retire el recibo (Original – Comercio) y solicite al cliente que registre al dorso del mismo su número telefónico
- Presione **ENTER** para imprimir el recibo del tarjetahabiente (Copia – Cliente) e indique al cliente que deberá conservar la Nota de Consumo para culminar la transacción
- Retire la tarjeta de la ranura

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional (De línea e inalámbrico)

## 3.5 Completitud con tarjetas con chip

Esta función permite procesar las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, para completar el cargo por reserva de hotel o alquiler de vehículo. Esta operación se podrá realizar únicamente con la presencia del cliente, con la nota de consumo obtenida en la pre-autorización y la tarjeta de crédito correspondiente.

- Presione la tecla **MENÚ / CANCELAR**
- Seleccione la opción **4 Completitud**
- Introduzca la tarjeta por el lector de chip frontal
- Ingrese el número de referencia registrado en el recibo de la pre-autorización, y presione la tecla **ENTER**
- Ingrese el monto de la completitud con céntimos y presione **ENTER**
- Una vez que el Punto de Venta imprima el recibo de completitud, solicite al tarjetahabiente que firme el mismo
- Presione **ENTER** para imprimir el recibo del tarjetahabiente, retire la tarjeta de la ranura y entregue junto con el recibo

## 3.6 Anulación con tarjetas de crédito o débito con chip

Por medio de esta función se podrá realizar el reverso de cualquier transacción realizada con tarjetas de crédito o débito. Solo se podrán anular transacciones antes del proceso de Cierre de Lote.

- Oprima la tecla **MENÚ / CANCELAR** y elija la opción **Anulación**; finalmente seleccione **ENTER**
- Ingrese el número de referencia indicado en el recibo original de la transacción que desee anular y presione **ENTER**

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Tradicional

## (De línea e inalámbrico)

- Introduzca la tarjeta en el lector de chip frontal e ingrese el número de cédula de identidad o pasaporte del tarjetahabiente, y presione la tecla **ENTER**
- Retire el recibo de anulación impreso por el Punto de Venta y presione **ENTER** para la impresión del recibo del tarjetahabiente
- Retire la tarjeta de la ranura

### 3.7 Copia Recibo

A través de esta función se podrá obtener una copia del recibo de la última transacción aprobada por el Punto de Venta.

- Oprima la tecla **MENÚ / CANCELAR** y seleccione la opción **Copia Recibo**. Presione la tecla **ENTER**
- Retire el recibo
- Presione **ENTER**, si desea imprimir otra copia del recibo, o la tecla **MENÚ / CANCELAR**, si no desea otra copia

### 3.8 Cierre de Lote

Esta función permite al comercio transmitir al Banco todas las transacciones procesadas en el día.

- Oprima la tecla **MENÚ / CANCELAR** y seleccione la opción **Cierre**. Presione la tecla **ENTER**
- Retire del Punto de Venta la impresión con el cierre de lote



**Punto de Venta Web**

# 1. Descripción y características

**El Punto de Venta Web**, es una plataforma de gestión de pagos desarrollada por el Banco Venezolano de Crédito, para facilitar a la empresa o negocio el proceso de cobranza, de forma rápida y segura, mediante el uso de un medio electrónico con acceso a Internet (celular, tablet, laptop, desktop), con el cual puede recibir pagos con tarjetas de crédito Visa y MasterCard, y de débito Visa Superefactiva.

De esta manera, permite atraer más ventas y más clientes al brindarles un medio de pago adicional. Y sin necesidad de invertir en la compra o alquiler de un equipo especial.

Mediante una interfaz sencilla de manejar, el Punto de Venta Web permite enviar a sus aliados comerciales el comprobante de pago vía correo electrónico. Asimismo, muestra el desglose de las operaciones realizadas, facilitando la conciliación de los pagos recibidos, y con mayor seguridad, ya que la data de las transacciones procesadas está encriptada bajo certificados SSL.

## 2. Normas

Existen ciertas normas que Usted debe conocer y que le permitirán operar su Punto de Venta Web de manera segura.

- 2.1** Las claves de acceso al sistema de Punto de Venta Web serán enviadas en dos partes: vía SMS (mensaje de texto) y correo electrónico, y deberán ser cambiadas para mayor seguridad de sus transacciones.
- 2.2** Los clientes afiliados al servicio deberán aplicar criterios de racionalidad, confidencialidad y buen uso en lo que se refiere al manejo de información, así como al empleo de las claves que le hubieren sido asignadas para operar con el Banco.
- 2.3** Al momento de recibir un pago a través del punto, el Usuario Operador deberá efectuar la siguiente verificación de las tarjetas a ser procesadas:
  - La tarjeta de crédito deberá tener la presencia de las denominaciones comerciales Visa o MasterCard, según sea el caso. También será aceptada la tarjeta de débito Visa Superefactiva.
  - Las tarjetas deberán estar en buen estado, en especial en lo que respecta a los números de identificación, nombre del titular y fecha de vencimiento.
  - El Usuario Operador no deberá aceptar en ningún caso tarjetas cuyo término de vigencia esté vencido y se abstendrá de realizar cualquier operación si apreciare en las tarjetas borraduras, enmiendas, alteraciones, cambio de color o cualquier otro hecho que haga dudosa la legitimidad de las mismas.
- 2.4** Se deberá solicitar al titular de las tarjetas la presentación de la cédula de identidad o pasaporte para realizar las operaciones.

## 2. Normas

- 2.5** Será de carácter obligatorio conservar las copias físicas o digitales, de acuerdo a la normativa vigente, de los comprobantes de ventas emitidos por el Punto de Venta por un plazo de un (1) año, contado a partir de la fecha de operación.
- 2.6** Se deberá dar aviso inmediato al Banco, por escrito o cualquier otro medio, en los siguientes casos:
- Cuando sea presentada una tarjeta de dudosa aceptación o cuando, posterior al pago, el comercio o aliado comercial tuviere conocimiento que la tarjeta ha sido cancelada, anulada o se haya acusado aviso de extravío.
  - Cualquier cambio de dirección, razón social, domicilio o de sus datos personales que pudiere efectuar en el futuro.
- 2.7** Las pre-autorizaciones no deberán ser almacenadas por más de 30 días continuos. Transcurrido este lapso, el monto será liberado automáticamente.
- 2.8** Se deberán procesar los consumos a través del Punto de Venta en el horario de atención al público, ya previamente informado al Banco.
- 2.9** Las operaciones realizadas a través del Punto de Venta se deberán efectuar de acuerdo a las normas y estándares nacionales e internacionales, relacionados con la prevención y control de la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y demás actividades delictivas.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.1 Acceso al Sistema

- Ingrese a través del link: <https://pos.venezolano.com>
- Introduzca Nombre de Usuario y Clave de Acceso, previamente enviada a su correo electrónico y mensaje de texto, vía SMS. Presione el botón **Aceptar**.



VENEZOLANO DE CREDITO

Sistema Punto de Venta Web

Usuario

Clave

[Olvidaste tu contraseña?](#)

Aceptar

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

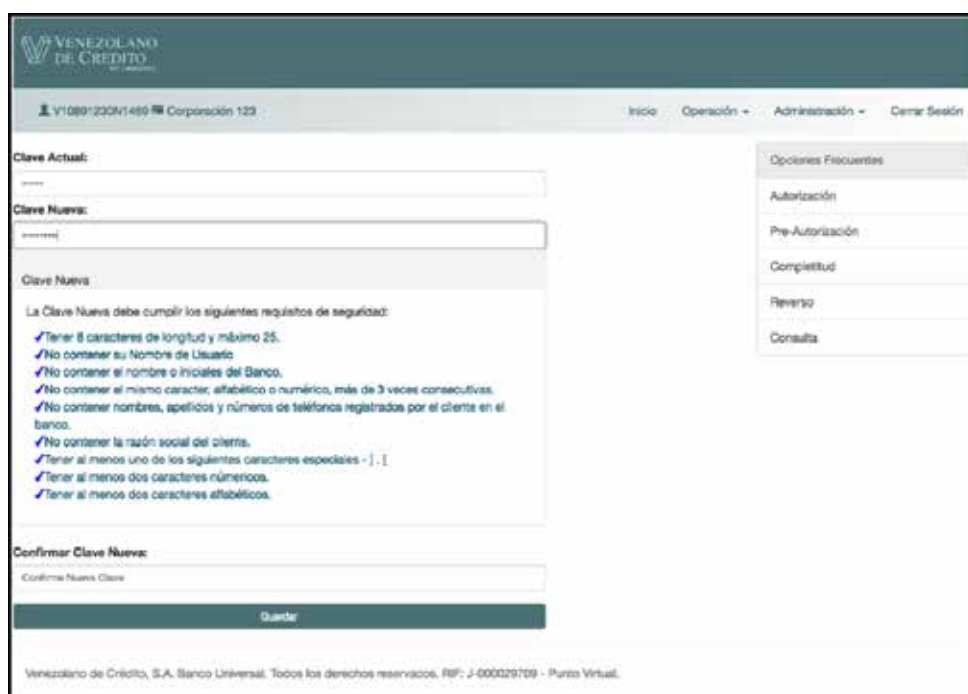
## 3.2 Administración / Cambio de clave

Al ingresar por primera vez al Sistema con la clave temporal suministrada vía correo electrónico y SMS, la misma deberá ser cambiada, ya que el Sistema no permitirá realizar ninguna acción.

- Elija en el menú principal **Administración** y seleccione la opción **Cambio de Clave**



- Introduzca la clave temporal y una nueva clave, la cual deberá tener un mínimo de ocho (8) caracteres alfanuméricos y un (1) carácter especial
- Confirme su nueva clave de acceso. Presione **Guardar**



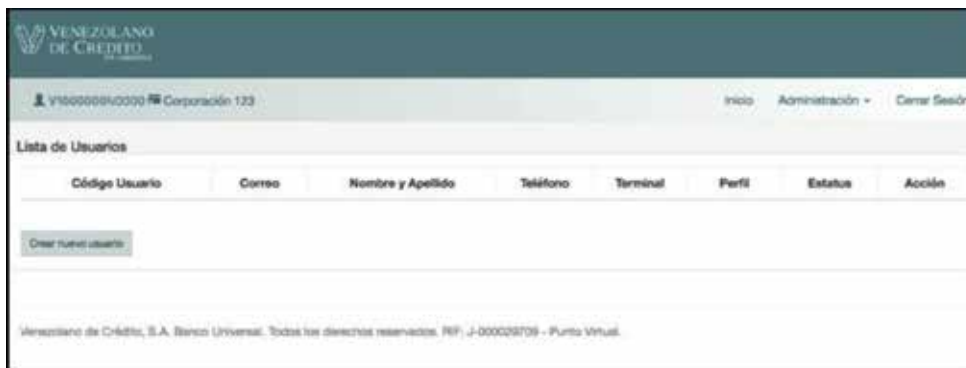
# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.3 Administración / Usuarios

- El Usuario Administrador podrá registrar otros usuarios, de acuerdo a la función que desempeñe (Operador, Supervisor).
- Seleccione en el menú principal **Administración**, luego Usuarios.



- Elija la opción **Crear Nuevo Usuario**.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- Complete los datos solicitados y presione **Guardar**.




The screenshot shows a web form titled "Datos del Usuario" for user management. The form includes the following fields and options:

- Nombre y Apellido(\*)
- Correo(\*)
- Cédula(\*)
- Celular(\*)
- Número Máx Transacciones/Día(\*)
- Monto Máx Transacciones/Día(\*)
- Monto Máx Por Transacción(\*)
- Perfil:  Operador  Supervisor
- Estatus:  Activo  Suspendido

At the bottom of the form are two buttons: "Guardar" and "Cancelar".

- En caso de requerir alguna modificación en la data de los usuarios afiliados, diríjase al menú **Administración** y seleccione **Usuarios**; el sistema arrojará el listado de los usuarios creados.

The screenshot shows a table titled "Lista de Usuarios" with the following data:




Código Usuario	Correo	Nombre y Apellido	Teléfono	Terminal	Perfil	Estatus	Acción
V10000010N1020	amedina@ven.com	Ana Medina	00100100004	32003783	Operador	Activo	  

Below the table is a button labeled "Crear nuevo usuario".

At the bottom of the page, there is a footer: "Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal. Todos los derechos reservados. RIF: J-000029709 - Punto Virtual."

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

• En el campo **Acción** se muestran las opciones:

-  Editar
-  Eliminar
-  Reenviar Clave

## Editar Usuario

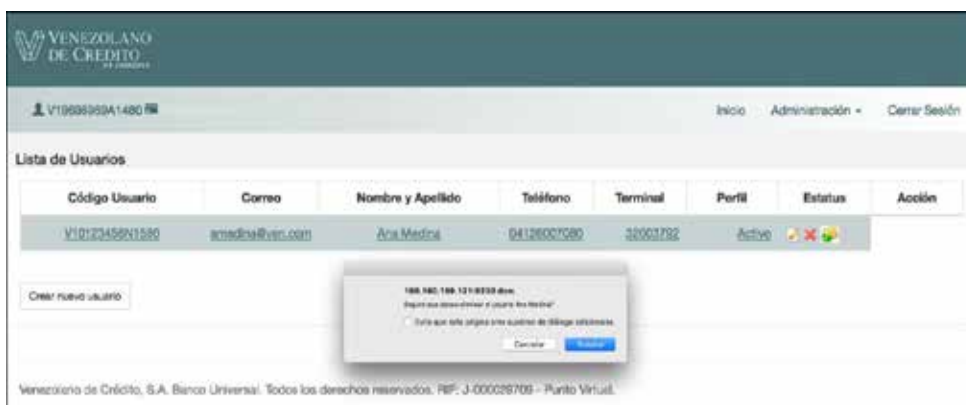
Para modificar la data de un usuario, haga clic en **Editar** y realice el ajuste.

## Eliminar Usuario

Para eliminar alguno de los usuarios, haga clic en **Eliminar**.



• El Sistema mostrará mensaje de confirmación. Presione **Aceptar**.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## Reenviar clave

- A través de esta opción, el Usuario Administrador podrá enviar una nueva clave de acceso para el Usuario Operador/Supervisor.
- Seleccione en el menú **Lista de Usuarios**.
- La pantalla mostrará la lista de usuarios creados; en el menú **Acción**, posicione en la opción **Reenviar Clave** y automáticamente ésta será enviada en dos partes, vía correo electrónico y mensaje de texto SMS, al usuario seleccionado.



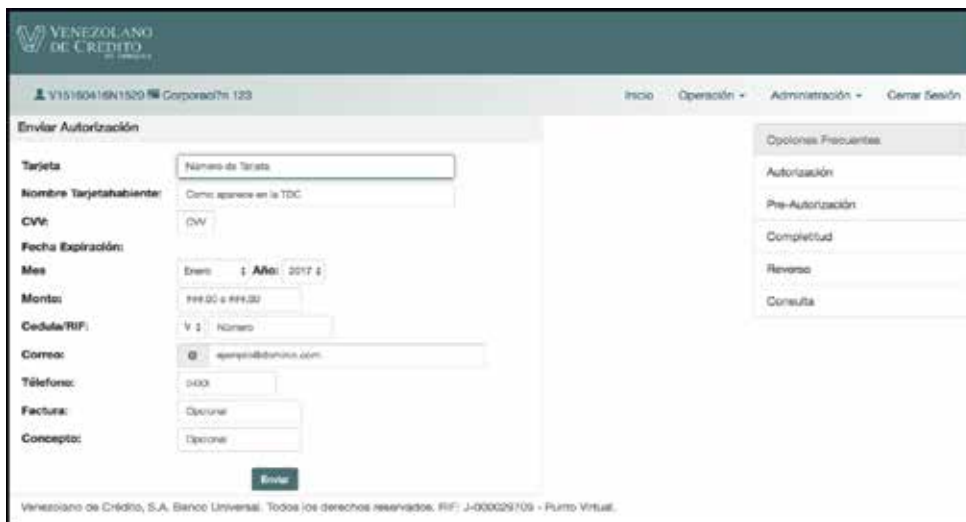
# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.4 Operación / Autorización

- Para el procesamiento de los pagos, seleccione en el menú principal **Operación** y luego **Autorización**. Seguidamente, complete los datos del tarjetahabiente y de la tarjeta a la cual le hará el cargo.



- Una vez que haya completado todos los campos, presione el botón **Enviar**.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- El Sistema arrojará el comprobante de pago, indicando el estatus de la operación y simultáneamente le enviará al tarjetahabiente el recibo de pago vía correo electrónico.



## 3.5 Operación / Pre-autorización

Para realizar una pre-autorización, en el menú principal seleccione **Operación**, luego **Pre-autorización**.





# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- Complete los campos solicitados y haga clic en el botón **Enviar**.

The screenshot shows a web form titled "Enviar Pre-Autorización" from the Venezolano de Crédito website. The form includes the following fields: "Tarjeta" (Número de Tarjeta), "Nombre Tarjetahabiente" (Como aparece en la TDC), "CVV" (CVV), "Fecha Expiración" (Mes and Año: 2017), "Monta" (Número de tarjeta), "Cedula/RIF" (V. and Número), "Correo" (Email: gomez@venezolano.com), "Teléfono" (Número), "Factura" (Opción), and "Concepto" (Opción). A green "Enviar" button is located at the bottom of the form. On the right side, there is a sidebar with "Opciones Frecuentes" including "Autorización", "Pre-Autorización", "Completitud", "Reverso", and "Consulta".

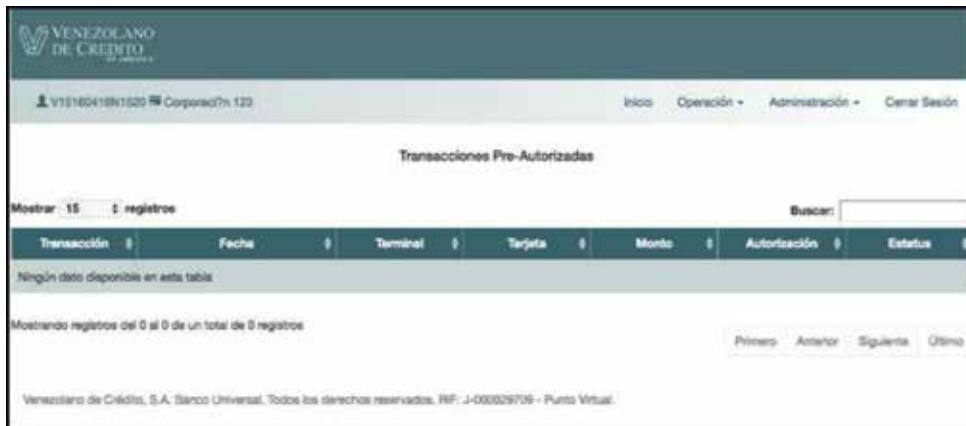
## 3.6 Operación / Completitud

Una vez finalizada una transacción que haya requerido previamente efectuar un bloqueo o pre-autorización de fondos de la tarjeta de su cliente, seleccione en el menú principal **Operación**, luego **Completitud**; seguidamente se desplegará una lista con las operaciones pre-autorizadas.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- Seleccione la operación a la cual desea realizar la completitud, complete los campos solicitados. Haga clic en el botón **Enviar**.



## 3.7 Operación / Reverso

Para realizar el reverso de una transacción, seleccione en el menú principal **Operación**, luego **Reverso**; seguidamente se desplegará una lista con todas las operaciones autorizadas.



### 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- En la pantalla Transacciones Autorizadas, seleccione la operación que solicite reversar.

VENEZOLANO DE CREDITO

V15180416N1520 Corporación 123 Inicio Operación Administración Cerrar Sesión

#### Transacciones Autorizadas

Mostrar 15 registros

Transacción	Fecha	Terminal	Tarjeta	Monto	Autorización	Estatus
741848	29/09/16 - 04:44:12 PM	32003783	5491-****-3679	20,00	741848	AUTORIZADA
815766	04/10/16 - 08:57:06 AM	32003783	4999-****-1030	10,00	815766	AUTORIZADA
832855	29/09/16 - 02:51:04 PM	32003783	5491-****-3679	10,00	832855	AUTORIZADA
227006	29/09/16 - 02:03:20 PM	32003783	5491-****-3679	15,00	227006	AUTORIZADA

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último

Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal. Todos los derechos reservados. RIF: J-000029709 - Punto Virtual.

- El Sistema arrojará el comprobante de pago con la operación autorizada. Elija **Reversar**.

VENEZOLANO DE CREDITO

V10000000V0000 Corporación 123 Inicio Operación Administración Cerrar Sesión

#### Comprobante de Pago

Transacción:	Transacción de Pago
Nombre Comercio:	Corporación 123 45
Afiliado:	720004342
Terminal ID:	32003783
Fecha:	29/09/2016 16:44
Código de Aprobación:	741848
Estatus:	AUTORIZADA
Numero Tarjeta:	5491-****-3679
Monto a pagar:	20,00

Reversar

Opciones Frecuentes

- Autorización
- Pre-Autorización
- Completar
- Reverso
- Consulta

Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal. Todos los derechos reservados. RIF: J-000029709 - Punto Virtual.

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.8 Operación / Consulta General Transacciones

Para efectuar la revisión de las operaciones efectuadas durante el día, a través del Punto de Venta Web y previo al cierre, seleccione en el menú principal **Operación**, luego **Consulta General de Transacciones**; seguidamente se desplegará una lista con el historial de las operaciones autorizadas y negadas realizadas.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.9 Operación / Cierre

Esta opción permite realizar el cierre de las operaciones efectuadas en el día. Antes de realizar el cierre, deberá hacer una Consulta General de Transacciones para verificar que las operaciones a presentar sean correctas; una vez hecho el cierre, no podrá reversarlo ni modificar las transacciones que se incluyen en el mismo.

- Seleccione en el menú principal **Operación**, luego la opción **Cierre**.



- Se desplegará una lista con los lotes Pendientes por Cerrar. Haga clic en la operación a cerrar y luego en el botón **Cerrar Terminal**.

The screenshot shows a table titled 'Transacciones por Cerrar' with columns for Fecha, Transacción, Tarjeta, Monto, Concepto, and Lote. The table contains 5 rows of transaction data. Below the table, there are navigation buttons: 'Regresar' and 'Cerrar Terminal'.

Fecha	Transacción	Tarjeta	Monto	Concepto	Lote
29/09/16 - 04:44:12 PM	721843	5491 **** 3679	20.00		0001
04/10/16 - 08:57:58 AM	515768	4999 **** 1030	10.00		0002
04/10/16 - 02:34:43 PM	805093	4999 **** 1030	10.00		0002
29/09/16 - 02:51:24 PM	532855	5491 **** 3679	10.00		0001
29/09/16 - 03:03:20 PM	227006	5491 **** 3679	15.00		0001

# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.10 Operación / Reportes de Cierre

Elija en el menú principal **Operación**, luego la opción **Reporte de Cierre**; se desplegará una lista con el historial de los cierres realizados en el día.



# 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

## 3.11 Recuperación de Clave

El Usuario Administrador podrá realizar la recuperación de la clave de acceso, presionando el mensaje **Recuperar Contraseña** en la página de inicio del Sistema.



- Complete los campos Código de Usuario y Correo Electrónico.
- Automáticamente el Usuario Administrador recibirá una clave provisional compuesta por ocho (8) dígitos, la cual será enviada de la siguiente manera: cuatro (4) dígitos vía correo electrónico y cuatro (4) dígitos vía mensaje de texto SMS.



### 3. Guía de Uso Punto de Venta Web

- Una vez recibida la clave provisional, complete el campo Clave Actual.
- Introduzca una nueva clave, la cual debe tener un mínimo de ocho (8) caracteres alfanuméricos y un carácter especial.
- Confirme su nueva clave de acceso y pulse **Aceptar**.



The screenshot displays the user interface for changing a password. At the top left, the logo for 'VENEZOLANO DE CREDITO' is visible. Below the logo, there is a header area with a user profile icon and the text 'almiradas Test 201'. The main content area contains three input fields labeled 'Clave Actual:', 'Clave Nueva:', and 'Confirmar Clave Nueva:'. Below these fields are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'. At the bottom of the page, there is a small footer text: 'Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal. Todos los derechos reservados. RIF: J-000029700 - Sistema Pto. Web'.



# Reportes de fallas y reclamos

En caso de presentar diferencias en el monto abonado en la cuenta, por concepto de operaciones realizadas a través del Punto de Venta y actualización de datos, deberá comunicarse con:

- **Punto de Venta Tradicional:**

- Gerencia de Adquirencia: [conciliacionpos@venezolano.com](mailto:conciliacionpos@venezolano.com)

Cualquier desperfecto o irregularidad funcional del mismo, deberá comunicarse con:

- [reportedefallas@venezolano.com](mailto:reportedefallas@venezolano.com)

- **Punto de Venta Web:**

- Gerencia de Adquirencia: [conciliacionposweb@venezolano.com](mailto:conciliacionposweb@venezolano.com)

Por fallas técnicas con el Sistema, recuperación de claves y usuarios, deberá comunicarse con:

- [soportebancaenlinea@venezolano.com](mailto:soportebancaenlinea@venezolano.com)

Para canalizar dudas o reclamos, puede comunicarse con:

**Gerencia de Calidad de Servicio:** [contactobvc@venezolano.com](mailto:contactobvc@venezolano.com)

Teléfonos de contacto: (0212) 806.0625 / 0626

# Defensoría del Cliente y Usuario

El Banco Venezolano de Crédito, S.A., Banco Universal, a fin de prestarle el mejor servicio, tiene a su disposición la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario.

Es una instancia que actúa en forma independiente y gratuita, que se encarga de revisar, tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración de reclamos o quejas presentadas por los clientes y usuarios(as) que hayan sido declarados no procedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

# Glosario de Términos

**Clave de Autorización:** Número compuesto por seis (6) dígitos que confirman que una transacción fue completada exitosamente.

**Compleitud:** Es el cierre de una transacción que originalmente fue pre-autorizada a través de un Punto de Venta, por un monto diferente al monto final del consumo y que permite al comercio ajustar sin necesidad de solicitar una nueva autorización.

**Conciliación:** Proceso que permite comparar los registros que la empresa tiene asentados en su contabilidad, contra todas las operaciones procesadas mediante el Punto de Venta durante un determinado periodo de tiempo.

**Encriptación:** Es una técnica que consiste en transformar un mensaje a través de la utilización de una clave, volviéndolo ilegible o los datos contenidos en él, para las personas o sistemas que no cuenten con dicha clave o código, resguardando la confidencialidad de la información.

**Nota de Consumo:** Documento o instrumento impreso por el Punto de Venta que refleja: datos de identificación del negocio o persona afiliada, fecha, hora, datos de aprobación o autorización, tipo de operación y monto de la transacción.

**Número de Afiliado:** Serie numérica asignada al comercio, para ser identificado por el Banco.

**Pre-autorización:** Operación que permite el bloqueo de fondos para garantizar una transacción posterior.

**Resumen de Ventas:** Formulario que refleja una síntesis de las operaciones o transacciones efectuadas a través del Punto de Venta, el cual debe contener, entre otros, el valor correspondiente a las transacciones de pago efectuadas por los tarjetahabientes en el negocio o persona afiliada al servicio de Punto de Venta.

**Reverso:** Operación que se genera a consecuencia de la devolución de una transacción previamente autorizada.

**Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica que, previo contrato con el Banco, es habilitada para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

**Terminal:** Serie numérica asignada a cada Punto de Venta asociado a un comercio.

**Transmisión de Lote:** Número que se le asigna a cada uno de los cierres que realiza el comercio durante el día.