



Guía Operativa

Retail Pagos Diferidos

Terminal Verifone Vx510/Vx610/
Vx670/ Vx520/ Vx680

HSBC 

Contenido

Venta	3
Devolución	4
Venta pago diferido	5
Venta forzada	6
Cancelación	7
Totales en pantalla	7
Cambio de turno	8
Reporte de totalización	8
Candado de la terminal	8
Autorización	9
Reimpresión de pagarés	10
Prueba de comunicación	10
Cierre de lote	10

“NOTA: SI LA TERMINAL MANEJA PESOS Y DOLARES, EL PROCESO OPERATIVO DEL EQUIPO ES EL MISMO, SOLO TIENE QUE SELECCIONAR LA AFILIACION CON LA QUE VA A REALIZAR LA TRANSACCION (PESOS O DÓLARES)”

Funciones Retail

Venta

- 1** Desliza o inserta tarjeta, y sigue con el paso 9 ó digita el número de cuenta y presiona tecla **ENTER**
- 2** Digitar **F1 VENTA NORMAL**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (MM/AA), presiona **ENTER**
- 4** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla de **ENTER**
- 5** Ingresas los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta
- 6** Presiona **ENTER** y sigue con el paso 7
- 7** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 8** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla de **ENTER**
- 9** Digita el monto de la venta y presiona la tecla de **ENTER**
- 10** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA , TRANSMITIENDO, RECIBIENDO , APROBADO**
- 11** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente, deberá firmar
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el cliente
- 13** Terminal lista para otra transacción

NOTA: EN CASO DE REALIZAR UNA VENTA **CHIP+NIP** (ESTE ULTIMO LO INGRESA EL CLIENTE EN EL TECLADO DE LA TERMINAL), NO ES NECESARIO FIRMA AUTÓGRAFA DEL CLIENTE.

Funciones Retail

Devolución

- 1** Presiona la tecla **LILA 4**
- 2** Digita la clave de **DEVOLUCION** y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso 8 ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (MM/AA), Presiona la tecla **ENTER**
- 5** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla de **ENTER**
- 6** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso 9
- 7** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el monto de la **DEVOLUCION** y presiona la tecla de **ENTER**
- 9** Digita el número de autorización con el que se aprobó la venta original y presiona la tecla de **ENTER**
- 10** Verifica el total y presiona la tecla de **ENTER**
- 11** La terminal despliega los mensajes **ESPER, RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO, APROBADO**

Se imprime el comprobante que debe ser firmado por el responsable del **COMERCIO** y entregado al Cliente. Presiona la tecla de **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el Comercio
- 13** Terminal lista para otra transacción

Funciones Retail

Venta pago diferido

- 1** Desliza o inserta tarjeta, y sigue con el paso 5 ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 2** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso 8 ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (MM/AA), presiona la tecla **ENTER**
- 4** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 6** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso 9
- 7** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Selecciona el tipo de plan con las teclas **F2, F3** o **F4**
- 9** Digita el plazo de la venta y presiona la tecla de **ENTER**. Verifica el total y presiona la tecla **ENTER**
- 10** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO, APROBADO**
- 11** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el **Cliente**
- 13** Terminal lista para otra transacción

NOTA: EN CASO DE REALIZAR UNA VENTA **CHIP+NIP** (ESTE ULTIMO LO INGRESA EL CLIENTE EN EL TECLADO DE LA TERMINAL), NO ES NECESARIO FIRMA AUTÓGRAFA DEL CLIENTE.

Funciones Retail

Venta forzada

- 1** Presiona la **tecla 5**
- 2** Digitar la clave para venta forzada y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso 6 ó digita el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 4** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (MM/AA), presiona la tecla **ENTER**
- 5** Sólo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**. Y sigue con el paso 7
- 6** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 7** Digita el monto de la venta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el código de autorización obtenido vía voz o vía función de autorización y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Verifica el total y presiona la tecla **ENTER**
- 10** La terminal despliega el mensaje "**APROBADO XXXXXX**"
- 11** Se imprime el comprobante que el tarjetahabiente deberá firmar
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el Cliente
- 13** Terminal lista para otra transacción

Funciones Retail

Cancelación

- 1 Digita la **Tecla 8**
- 2 Ingresa la clave de **CANCELACIÓN**
- 3 Digita **F1** para cancelar la última transacción o
Digita **F2** para ingresar el número de transacción
- 4 Ingresa el número de operación
- 5 Digita **F1** para confirmar el monto a cancelar
- 6 Digita **F2** para salir del menú de cancelación y regresar a la pantalla transacción
- 7 Imprimirá comprobante de cancelación, que firmara el cliente

Totales en pantalla

- 1 Presiona la tecla **LILA 1**
- 2 Si la terminal está configurada para manejar más de un turno, presiona **1** para turno actual ó **2** para todos los turnos
- 3 Para salir presiona la tecla **ENTER**
- 4 Terminal lista para otra transacción

Funciones Retail

Cambio de turno

- 1 Presiona la tecla **F4** (En caso que la terminal, lo tenga configurado)
- 2 Digita tu clave de turno y presiona la tecla de **ENTER**
- 3 Selecciona la **opción 1** para cerrar turno
- 4 Se imprime el comprobante "**CIERRE COMPLETO**" y Otro con el turno que inicia "**TURNO ACTUAL: X**"
- 5 Terminal lista para otra transacción en el nuevo turno

Reporte de totalización

- 1 Presiona la tecla **F2**
- 2 Si la terminal está configurada para manejar más de un turno, presiona **1** para turno actual o **2** para todos los turnos
- 3 Se imprime el reporte de **TOTALIZACIÓN** seleccionado
- 4 Terminal lista para otra transacción

Candado de la terminal

- 1 Presiona la tecla **LILA 2**
- 2 Digita tu clave de cajero y presiona la tecla **ENTER**
- 3 La terminal despliega en la pantalla el mensaje "**TERMINAL CERRADA**"
- 4 Para abrir o activar la terminal repite los pasos **1** y **2**

Funciones Retail

Autorización

- 1** Presiona la tecla **#**
- 2** Desliza la tarjeta por el lector de banda y sigue con el paso 7 o diga el número de cuenta y presiona la tecla **ENTER**
- 3** Digita la fecha de vencimiento de la tarjeta indicando primero el mes y luego el año (**MM/AA**), presiona la tecla **ENTER**
- 4** Solo si la transacción es manual, digita la clave de acceso manual y presiona la tecla **ENTER**
- 5** Selecciona la tecla **1** para ingresar código de servicio
- 6** Ingresa los 3 dígitos que se encuentran al reverso de la tarjeta y presiona **ENTER** y sigue con el paso **8**
- 7** Digita los últimos cuatro números de la tarjeta y presiona la tecla **ENTER**
- 8** Digita el monto de la autorización y presiona la tecla **ENTER**
- 9** Verifica el total y presiona la tecla **ENTER**
- 10** La terminal despliega los mensajes **ESPER. RESPUESTA, TRANSMITIENDO, RECIBIENDO** y **APROBADO**
- 11** Se imprime el comprobante que ampara el monto de la autorización
- 12** Presiona la tecla **ENTER** para obtener el otro comprobante que conserva el cliente
- 13** Terminal lista para otra transacción

Funciones Retail

Reimpresión de pagarés

- 1 Presiona la tecla **LILA 3**
- 2 Digita el número de operación del comprobante a reimprimir y presiona la tecla **ENTER**. Si solo se oprime la tecla **ENTER**, se imprimirá el comprobante de la última transacción. Si el comprobante que deseas obtener no forma parte del lote, aparecerá el mensaje **“NO ENCONTRADA”**
- 3 Se imprime una COPIA del comprobante.
- 4 Terminal lista para la otra transacción.

Prueba de comunicación

- 1 Presiona la tecla **7**
- 2 Si la comunicación es correcta se imprime en comprobante **“TRANS. EXITOSA”**
- 3 Terminal lista para otra transacción.

Cierre de lote

- 1 Presiona la tecla **F3**
- 2 Presiona la tecla **ENTER** para confirmar
- 3 Se imprime el comprobante **“CIERRE COMPLETO”**
- 4 Terminal lista para otra transacción



Centro de Atención a Clientes

D.F y Zona Metropolitana 57213150, opción 5
Interior de la República 018005048600, opción 5
Servicio los 365 días del año, las 24 horas

Centro de autorizaciones PROSA

D.F y Zona Metropolitana 52681155
Monterrey 83199090
Guadalajara 36691212
Interior de la República 01 800 90 8400

HSBC y su logotipo son marcas registradas en México