

# Manual de primeros auxilios

---





# ¡Te da la bienvenida!

Queremos ser el mejor aliado para tu negocio, por eso buscamos brindarte la mejor experiencia, tanto en servicio, como en soluciones innovadoras que incrementen las ventas de tu negocio.

**Empieza a vender de manera fácil y segura.**



# ¿Qué es Código QR?

Es la nueva forma de vender que le permite a tus clientes pagar fácil y seguro con las billeteras de pago habilitadas escaneando el Código QR.

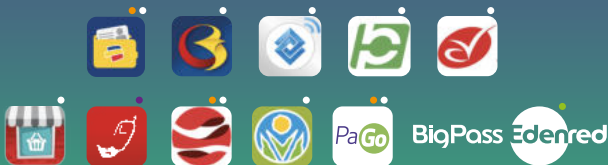
**\$0** Gratis

 Portable

 Seguro

 Fácil

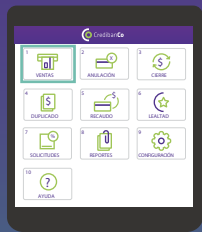
## Conoce las billeteras habilitadas



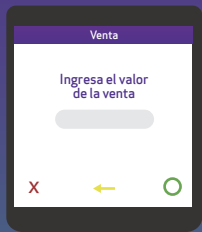


# ¿Cómo hacer una transacción con código QR?

## Usando desde un celular la billetera bancaria



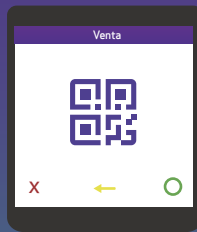
Selecciona Ventas (1) en la pantalla principal.



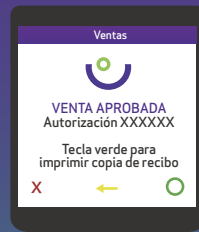
Ingresa el valor total de la venta.



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. Te recomendamos extender o aplanar el voucher para facilitar la lectura de este.

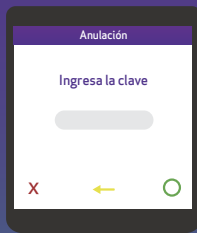


# Cómo realizar una anulación con código QR

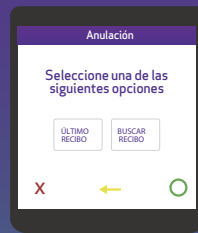
## Usando desde un celular la billetera bancaria



Selecciona la opción Anulación (tecla 2) en la pantalla principal



Ingresa la clave de tu datáfono



Selecciona último recibo si fue la última transacción que realizaste o buscar recibo para ingresar el número correspondiente de la factura



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. Te recomendamos extender o aplanar el voucher para facilitar la lectura de este.

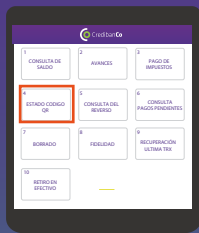


# Conoce cómo consultar el estado del código QR

## En caso de no recibir respuesta luego de una venta



Selecciona la opción Solicitudes (tecla 7) en la pantalla principal



Presiona Estado de Código QR (Tecla 4)



Tu datáfono continuará la validación y confirmará si la transacción fue exitosa o rechazada



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. Te recomendamos extender o aplanar el voucher para facilitar la lectura de este.

# Dudas e inquietudes



## **No genera el Código QR en el Datáfono,**

Intenta realizar el proceso nuevamente, si continúa fallando intenta con otro modo de pago cómo tarjeta con chip o contactless, si el problema se mantiene comunícate a nuestras líneas telefónicas o WhatsApp.

## **Genera el Código QR pero no se puede leer**

Indícale al cliente que intente realizar la lectura en un lugar con más luz, más cerca al datáfono o más lejos, enfocando bien el código QR, si es necesario que active la opción de bombillo para facilitar la lectura. Si persiste el error comunícate a nuestras líneas telefónicas o WhatsApp.

## **No genera confirmación de la transacción con Código QR**

Para comprobar que la transacción se haya realizado correctamente ejecuta el siguiente proceso en el datáfono (TECLA DE FUNCIÓN >MI PUNTO DE VENTA>DUPLICADO>TECLA VERDE (para la transacción inmediatamente anterior) con esto validarás si la compra fue realizada.

# Dudas e inquietudes



## Tiempo para anular una transacción

Se pueden anular transacciones que hayan sido realizadas el mismo día hasta las 10:59 pm, si la transacción QR corresponde a otro día debes gestionarla como un reverso y escribir al correo [atrecom@credibanco.com](mailto:atrecom@credibanco.com). (Las transacciones que anules significarán la cancelación de una compra realizada e implicará no recepción del dinero, ni descuento al tarjetahabiente)

## Transacciones con Códigos QR salen rechazadas

El rechazo se puede deber a fondos insuficientes o productos bloqueados del cliente, si es el caso indícales que se comunique con la entidad financiera para resolver el problema.

## No genera impresión del Voucher transacción QR

Consulta la última transacción en el datafono, en el menú selecciona la opción 4. Duplicado de transacción y pulsa tecla verde, si genera el voucher de la transacción significa que fue efectiva. Si lo anterior no funciona, el cliente debe comunicarse con la entidad financiera y validar directamente.





Llámanos en Bogotá al 327 86 90  
o a la línea nacional 01 8000 975 806



CredibanCo



CredibanCo\_



CredibanCo



CredibanCoApp



CredibanCo Colombia

