

ANEXO D: PREGUNTAS FRECUENTES

Problemas y dudas sobre las transacciones

→ Si un comprobante no fue impreso?

En todas las operaciones siempre se imprime un comprobante. Si algún problema, (falta de papel, falla la energía eléctrica, impresión de una sola vía del comprobante, etc.) ocurre durante la impresión, entrar en contacto con el Centro de Atención a Datáfonos de CredibanCo (CAD), donde recibirá la atención necesaria para solucionar los inconvenientes.

→ Si falta la energía eléctrica en el momento de realizarse la transacción?

En caso de falla de la energía eléctrica, no será posible realizar las operaciones en el datafono. En caso que la energía demore en regresar, se debe informar al cliente que vuelva más tarde en el momento que la energía regrese para realizar la transacción.

→ Si el sistema falla durante la operación?

Desconectar y conectar nuevamente el datafono. Si en el momento que falló el datafono fue impresa una parte del comprobante de pago, entrar en contacto con el CAD de CredibanCo.

Problemas y dudas acerca del datáfono:

→Cuál es el manejo y solicitud del rollo de papel en el datáfono?

Al momento de la instalación del datáfono se le entrega dos (2) rollos de papel al comercio, que alcanza para un aproximado de 150 transacciones aproximadamente.

En dado caso que al comercio se le haya agotado el papel, debe solicitar la papelería al Agregador, quien tendrá en rollos para abastecer a sus comercios. Cada vez que el Agregador requiera suministros de papel, se deberá comunicar con CredibanCo para solicitar la papelería al Centro de Atención de datáfonos de CredibanCo (CAD).

A continuación se relacionan otra clase de daños que se pueden presentar en el datáfono y la forma de abordarlos:

**CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN AL CONVENIO DE
ADQUIRENCIA - MODELO AGREGADOR**



Diagnóstico	Descripción del Daño	Acción a Tomar
Terminal No Prende	La terminal no muestra nada en el display.	Verifique que la fuente de voltaje esté bien conectada, que su conector no esté deteriorado o pruebe la terminal en otra toma eléctrica. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Prende Intermitente	La terminal prende y se apaga constantemente	Efectúe los pasos anteriores, observe el conector de poder de la terminal que no esté suelto. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Se Bloquea	La terminal se queda pitando, no muestra caracteres y no cumple ninguna función.	La terminal presenta graves daños en los circuitos de procedimiento del board. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Pantalla Intermitente	La iluminación de la pantalla no es estable.	El display se encuentra defectuoso. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Pantalla no visualiza algunos segmentos	La iluminación del display es normal pero no se visualiza uno o varios caracteres.	El display se encuentra defectuoso. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Teclado duro	Al digitar una o varias teclas hay que ejercer demasiada presión.	Limpiar el teclado. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
La terminal se queda procesando	La terminal no concluye la transacción y aparece un mensaje "procesando/conectando".	Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Una o varias teclas se encuentran defectuosas.	Algunas teclas del teclado no responden.	El keyboard presenta daños internos. Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Lector Suelto	No hay presión de la cabeza lectora al paso de la tarjeta.	Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No desliza la tarjeta.	La ranura lectora presenta algún tipo de obstáculo.	Limpiar la ranura del lector. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.

Diagnóstico	Descripción del Daño	Acción a Tomar
No lee tarjetas	Aparece un mensaje “error de tarjeta” o no detecta el paso de ésta.	Verifique el estado de la banda magnética de la tarjeta, cerciórese que el lector no se encuentre suelto, limpie la cabeza lectora. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No Imprime	Aparece un mensaje “error de impresora” puede ser un daño físico en la impresora o un daño interno en el board principal.	Verificar que no esté atascado el papel y que haya papel disponible en la impresora. Si no es ninguno de los anteriores, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No imprime uno o varios caracteres	En la impresión del recibo faltan uno o varios caracteres o son muy tenues.	Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Se reinicia la terminal	La terminal presenta graves daños en los circuitos internos.	Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No se comunica	Aparece un mensaje “sin comunicación”.	Cerciórese que el cable de comunicación esté bien conectado, efectúe una prueba de comunicación: Menú Administrativo opción ECHO TEST. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No avanza papel	La impresora no toma el papel o no lo deja avanzar	Observe que no haya papel atascado en el rodillo de avance de papel. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Er-comunicación *re-intente*	Error en la comunicación	Verifique que el cable de comunicación esté bien conectado, si el medio es DIAL que haya tono o si es LAN realizar link a la terminal. Efectúe una prueba de comunicación: Menú Administrativo opción ECHO TEST. Si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
No hay tono	Error en la comunicación	Verifique la conexión del cable de comunicación entre el datáfono y el medio, para la DIAL.
Línea ocupada	Error en la comunicación	La línea no tiene tono, espere un momento y vuelva a intentar la transacción.

**CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN AL CONVENIO DE
ADQUIRENCIA - MODELO AGREGADOR**



Diagnóstico	Descripción del Daño	Acción a Tomar
Transacción inválida	Transacción inválida	Algunos de los datos ingresados no son correctos, reintente la transacción si persiste con varias tarjetas solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Transacción rechazada	Transacción rechazada	La transacción fue rechazada por algún dato erróneo o el banco. Realizar por el menú administrativo logon.
Err conexión	Error de conexión	Revise la conexión física del cable de red, si persiste, solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Err recepción	Error de conexión	Reintente nuevamente la transacción, si persiste solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.
Terminal bloqueada	Se activó el módulo de seguridad	Solicite atención de primer nivel al CAD de CredibanCo.