

BBVA

Creando Oportunidades

Terminal BBVA

Manual de bienvenida

Ingenico Move/2500



/ Índice

- **Bienvenida**

- **Kit de bienvenida**

- **Un día con tu Terminal BBVA**

- **Funcionalidad**

 - Características de la Terminal BBVA

 - Encendido y apagado

 - ¿Cómo insertar el rollo?

 - Características del voucher

- **Beneficios**

 - Puntos BBVA

 - Promociones para tarjetahabientes

- **Transacciones con tu Terminal BBVA**

 - Inserta la tarjeta

 - Venta regular

 - Venta con Puntos BBVA

 - Venta a meses sin intereses

 - Pago con celular

 - Cierre de lote / Cancelación

 - Devolución

- **Más transacciones**

 - Compre ahora y pague después

 - Promociones a meses sin intereses

 - Plan de pagos fijos

- **Reportes de movimientos**

 - Reporte de detalles / Reporte de totales

- **Medidas de seguridad**

- **Soporte a tu Terminal BBVA**

- **Centro de atención a comercios**

En BBVA te agradecemos
por permitirnos estar **cerca**
de ti y de tu negocio

- **Vende**
con tu Terminal
BBVA.



- **Crece**
las ventas de tu
negocio.

- **Gana**
más clientes.

/ Bienvenida

Descubre las oportunidades que te brinda tu Terminal BBVA:



Aumenta la facturación de tu comercio
al ofrecer más y mejores formas de pago.



Disminuye el flujo de efectivo en tu comercio y los riesgos que esto implica.



Brinda a tus clientes promociones como:

- Meses sin intereses.
- Compra hoy y paga después.
- Plan de pagos fijos para realizar sus compras.
- Realizar compras con Puntos BBVA (solo aplica para tarjeta habientes de crédito BBVA).

/ Kit de bienvenida

Ahora eres parte de la familia BBVA

En el kit de bienvenida encontrarás:

- 1 morral.
- 1 caja con Terminal BBVA.
- 1 caballete.
- 1 reloj.
- 8 rollos de papel.
- 1 calcomanía.
- Propineras.*
- Powerbank.*
- Plumas.*

*Aplica para restaurantes.



/ Un día con tu Terminal BBVA

Empieza a recibir pagos con tarjeta

Incrementa tus ventas y brinda a tus clientes los beneficios de pagar con tarjeta.



Verifica tu Terminal BBVA:
Batería, conexión y rollo disponible.



Empieza a vender con tu Terminal BBVA:
Sigue los pasos en el apartado de **transacciones**.



Al término del día, **recuerda realizar el cierre de lote** para asegurar la liquidación de tus ventas.

/ Funcionalidad

Características de la Terminal BBVA



Encendido y apagado



Apagado: Presiona por 10 segundos las teclas "Corregir" + "."

Encendido: Presiona por 10 segundos la tecla "Enter"

Una vez encendida, la Terminal BBVA se visualizará así:



Hora y fecha

Señal

Batería

Es importante que tu Terminal BBVA tenga mínimo **30% de batería** o que esté conectada a la toma eléctrica para poder usarla sin problemas.

¿Cómo insertar el rollo?

- 1 Terminal BBVA y rollo térmico.



- 2 Presiona el botón de la tapa y jala con los dedos para abrirla.



- 3 Deposita el rollo de papel.



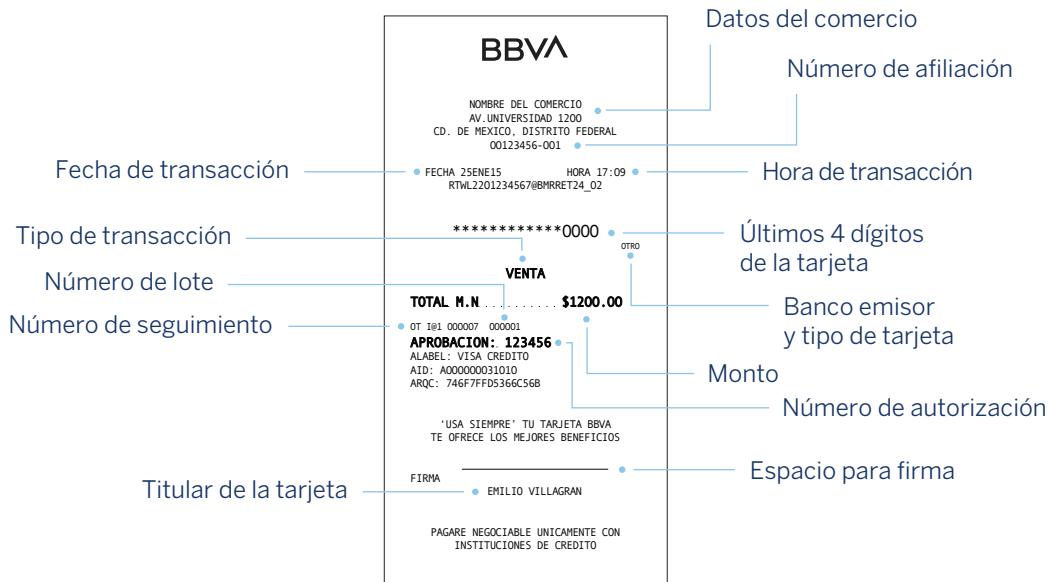
- 4 Jala el extremo del rollo y cierra la tapa.



- 5 La Terminal BBVA está lista.



Características del voucher



Voucher firma electrónica:

BBVA
DEPORTES CB
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AGO17 HORA 15:04
RTWL2598874707@BMRRET26_01

C-L-I-E-N-T-E
*****0000
BANQUIER Credit

VENTA
TOTAL M.N \$0.01

OT 1@1 000004 000002
APROBACION: 684095
ALABEL: VISA CREDITO
AID: A000000031010
ARQC: 04870037BF8071FB

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

AUTORIZADO MEDIANTE FIRMA ELECTRONICA
EMILIO VILLAGRAN

PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

**DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA**

Firma electrónica

Voucher firma autógrafa:

BBVA
DEPORTES CB
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AGO17 HORA 15:08
RTWL2598874707@BMRRET26_01

C-L-I-E-N-T-E
*****0000
BANQUIER VISA TRAVEL Credit

VENTA
TOTAL M.N \$0.01

OT 1@1 000006 000002
APROBACION: 845751
ALABEL: MasterCard
AID: A000000041010
ARQC: 38A58CBF1DF2EB4

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

FIRMA _____
EMILIO VILLAGRAN

PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

**DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA**

Firma autógrafa

/ Beneficios

Puntos BBVA

Programa exclusivo para tarjetahabientes de crédito BBVA y disponible en tu Terminal BBVA. Este beneficio te ayudará a incrementar el monto y frecuencia de tus ventas, y atraer nuevos clientes, sin costo ni comisiones adicionales a tu tasa de descuento pactada.



Más de **6 millones de tarjetahabientes con Puntos BBVA** listos para usarlos en tu comercio. BBVA brinda este privilegio a sus tarjetahabientes y a ti no te cuestan.



Las **ventas con Puntos BBVA** funcionan igual que una venta regular con tarjeta crédito, es decir, se te carga la misma tasa de descuento que en una venta regular con tarjeta de crédito.



Comprar con Puntos BBVA es gratis para tarjetahabientes, por ello compran más en tu negocio y tú generas muchas más ventas.



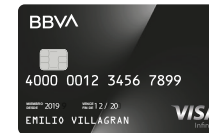
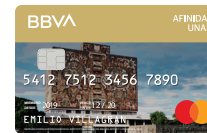
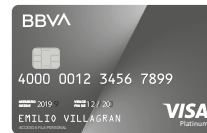
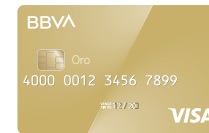
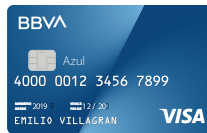
Para autorizar el pago de una venta con Puntos BBVA, solo tienes que seleccionar "**Sí**" cuando en tu Terminal BBVA aparezca la leyenda "**Pagar con puntos**", si el cliente así lo desea.

Promociones para tarjetahabientes

Tu Terminal BBVA tiene la capacidad de aplicar promociones automáticas directamente en tu comercio para clientes que paguen con tarjeta de crédito BBVA, generándote más clientes nuevos y más ventas.

Algunas de las promociones son:

- Obtener descuento (tipo reembolso).
- Pagar con Puntos BBVA con valor normal u otorgando un valor adicional.
- Ganar más Puntos BBVA en compras en una sola exhibición.
- Pagar a meses sin intereses.
- Comprar hoy y pagar después.



/ Transacciones con tu Terminal BBVA

Insertar la tarjeta



Si la tarjeta cuenta con chip, insértala orientada hacia arriba, como se muestra en la imagen.

Las transacciones con chip ofrecen al tarjetahabiente la posibilidad de ser autorizadas a través de firma autógrafa o firma digital (NIP).

Si la tarjeta no cuenta con chip, utiliza la banda magnética de la tarjeta y deslízala en el lector que se encuentra en la parte lateral derecha de la Terminal BBVA.

Venta regular

1



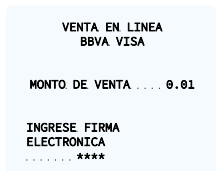
Inserta la tarjeta.

2



Ingresa el monto de venta y presiona **"Enter"**.

3



Obtén la autorización del cliente:

- Si la Terminal BBVA te solicita firma electrónica, pide a tu cliente digitarla y presiona **"Enter"**.

4



Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo.

- Si la Terminal BBVA no solicitó la firma electrónica, pide al cliente que firme el voucher. Presiona **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.

5



Retira la tarjeta.

Voucher de venta regular:

BBVA

DEPORTES CB
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AGO17 HORA 15:04
RTWL2598874707@BMRRET26_01

C-L-I-E-N-T-E
*****0000
BANCOMER Credit

VENTA

TOTAL M.N \$0.01

OT I@1 00004 00002
APROBACION: 684095
ALABEL: VISA CREDITO
AID: A00000031010
ARQC: 0A870D37BF8D71FB

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

AUTORIZADO MEDIANTE FIRMA ELECTRONICA
EMILIO VILLAGRAN


PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

**DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA**

Venta con Puntos BBVA

- 

22:33:12 02AG017
BBVA
3G 100% 100%
DES/INS. TDC

Inserta la tarjeta de crédito BBVA.
- 

VENTA EN LINEA
BBVA VISA


MONTO DE VENTA
..... 0.01

Ingresa el monto de venta y presiona **"Enter"**.
- 

VENTA EN LINEA

PAGAR CON PUNTOS
1.SI 2.NO

La Terminal BBVA preguntará al cliente si desea pagar con puntos. Si contesta **"Si"**, presiona la tecla **"1"** y si contesta **"No"**, presiona la tecla **"2"**.


- 

VENTA EN LINEA
BBVA VISA


MONTO DE VENTA 0.01

INGRESE FIRMA
ELECTRONICA
..... ****


Obtén la autorización del cliente.

 - La Terminal BBVA solicitará la firma electrónica, pide a tu cliente que la digite y presiona **"Enter"**.
- 

CANCELACION



FIRMA REQUERIDA
CORTE HOJA, TECLEE
ENTER

Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo.
- 

RETIRE TARJETA

Retira la tarjeta.

 - Si el cliente no cuenta con Puntos BBVA suficientes, no es necesario realizar ninguna transacción adicional, se aplicará el cargo correspondiente a la tarjeta de crédito en la misma transacción.

Voucher de venta con Puntos BBVA:

BBVA
DEPORTES CB
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AG017 HORA 15:04
RTWL2598874707@BMRRET26_01

*****0000
BANCOMER Credit

VENTA

TOTAL M.N \$110.00

PAGADO CON PUNTOS \$50.00

TOTAL A PAGAR \$60.00

OT I@1 000004 000002
APROBACION: 701395
ALABEL: VISA CREDITO
AID: A00000031010
ARQC: 5ADD0102003671AF

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

AUTORIZADO MEDIANTE FIRMA ELECTRONICA
EMILIO VILLAGRAN

PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

**DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA**

BBVA
DEPORTES CB
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AG017 HORA 15:04
RTWL2598874707@BMRRET26_01

C-L-I-E-N-T-E
*****0000
BANCOMER Credit

VENTA

TOTAL M.N \$110.00

PAGADO CON PUNTOS \$50.00

TOTAL A PAGAR \$60.00

OT I@1 000004 000002
APROBACION: 701395
ALABEL: VISA CREDITO
AID: A00000031010
ARQC: 5ADD0102003671AF

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

AUTORIZADO MEDIANTE FIRMA ELECTRONICA
EMILIO VILLAGRAN

PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

**DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA**

(REPORTE DE REDENCION)

PUNTOS BBVA	
SALDO ANTERIOR	4590 (PTS)
REDIMIDOS	0 (PTS)
SALDO NUEVO	4590 (PTS)

DESCUBRE AL REVERSO
PROMOCIONES DE TU TARJETA

(REPORTE DE REDENCION)

PUNTOS BBVA	
SALDO ANTERIOR	4590 (PTS)
REDIMIDOS	0 (PTS)
SALDO NUEVO	4590 (PTS)

Venta a meses sin intereses

1

SELECCIONES. PROMOCIÓN

1.SKIP. PAYMENT
2.MESES. SIN INT
3.PAGOS. FIJOS

Oprime la tecla "." para desplegar el menú "**Promociones**". Elige la opción "**2**" para activar la venta a meses sin intereses.

2

MESES. SIN INTERESES

DETERMINE PLAZO

(1 A 99) MESES

Ingresa el plazo que el cliente eligió para pagar su compra y presiona "**Enter**".

3

MESES. SIN INTERESES

CONFIRMACIÓN

06 MESES. SIN/INT

1.SI 2.NO

Confirma la promoción y el plazo seleccionando "**1**" para "**Sí**" y "**2**" para "**No**".

4

22:33:12 02AG017

BBVA

3G
100% 100%

DES/INS. TDC

La Terminal BBVA está lista para realizar la venta a meses sin intereses, lo puedes confirmar observando la leyenda "**Sin intereses**" al centro de la pantalla.

5

22:33:12 02AG017

BBVA

3G
100% 100%

DES/INS. TDC

Inserta la tarjeta de crédito.

6

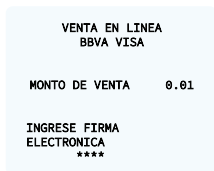
VENTA EN LINEA
BBVA VISA

MONTO DE VENTA

..... 0.01

Ingresa el monto de venta y presiona "**Enter**".

7



Obtén la autorización del cliente.

- Si la terminal te solicita firma electrónica, pide a tu cliente que la digite y presiona **"Enter"**.

9



Retira la tarjeta.

8



Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo.

- Si la Terminal BBVA no solicitó la firma electrónica, pide al cliente que firme el voucher. Presiona **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.

Voucher de venta a meses sin intereses:

BBVA

NOMBRE COMERCIO
AV. UNIVERSIDAD 1200
XOCO
MEXICO DF, Distrito Federal
004451811-001

FECHA 02AGO17 HORA 15:04
RTWL2598874707@BHRRET26_01

C-L-I-E-N-T-E
*****0000

OTRO

VENTA

TOTAL M.N \$1500.00

OT I@1 000004 000002
APROBACION: 123456
ALABEL: VISA CREDITO
AID: A00000031010
ARQC: 0A870D37BF8D71FB

'USA SIEMPRE' TU TARJETA BBVA
TE OFRECE LOS MEJORES BENEFICIOS

FIRMA _____
EMILIO VILLAGRAN

06 MESES SIN/INT

PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE CON
INSTITUCIONES DE CREDITO

Promoción

Pagos con celular

Con la Terminal BBVA tus clientes con tarjeta BBVA podrán pagar utilizando su celular por medio de la tecnología **Contactless** que brinda BBVA Wallet.



Para pagar con tu celular no necesitas abrir la app BBVA Wallet, solo debes salir del modo de espera (standby).

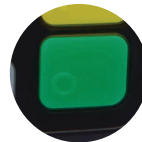
Es muy simple, sigue estos sencillos pasos:

1 Pulsa la tecla "1".



2 Digita el monto a cobrar.

3 Presiona "Enter".



4 Pide a tus clientes con BBVA Wallet que coloquen su celular sobre la Terminal BBVA a menos de 5 cm.



Nota:

Si el dispositivo es **Android**, es posible que BBVA Wallet solicite desbloquearlo (dependiendo de la configuración con que cuente el tarjetahabiente) como método de autorización de la compra. En estos casos el cliente deberá:

- Desbloquear el smartphone usando su método personal de desbloqueo.
- Una vez realizado el desbloqueo, el cliente deberá aproximar nuevamente el smartphone a la terminal para completar la transacción.

Es posible que al realizar estos pasos se exceda el tiempo límite para realizar la transacción, si esto sucede deberás iniciar nuevamente con el proceso de pago.

Importante: Si el cliente no tiene activado un bloqueo en su smartphone no podrá realizar compras mayores a \$250.

Si el dispositivo es **iOS**, no se requiere desbloqueo para realizar compras con BBVA Wallet. En montos superiores a \$250 el cliente deberá firmar el voucher como método de autorización de la compra.

Para realizar compras a través de este dispositivo es necesario contar con sticker.

Cierre de lote

El cierre de lote envía las transacciones procesadas en tu Terminal BBVA para abonarte el monto de ventas que hayas realizado.

1. Presiona **"Enter"** para desplegar el menú principal.
2. Presiona la tecla **"2"** para entrar al menú **"Reportes"**.
3. Presiona la tecla **"3"** para realizar el cierre de lote.
4. Ingresas la clave de cajero y presiona **"Enter"**.
5. Confirma las transacciones realizadas: Ventas, créditos (devoluciones), cancelaciones, etcétera; presionando **"1"** para **"Sí"** y **"2"** para **"No"**.
6. Se imprimirá el reporte de cierre de lote exitoso y un duplicado que deberás conservar.

Cancelación

Las cancelaciones deben efectuarse el mismo día en que se realizó la transacción que se desea cancelar.

1. Digita la tecla **"6"**.
2. Ingresas la clave del supervisor (5 dígitos) y presiona **"Enter"**.
3. Ingresas el número de seguimiento impreso en el voucher de la compra y presiona **"Enter"**.
4. Te aparecerá el monto de la venta asociada al número de seguimiento ingresado, confírmalo con la tecla **"1"** para **"Sí"** y **"2"** para **"No"**.
5. Automáticamente se imprimirá el voucher de cancelación que deberás entregar al cliente para su firma autógrafa.
6. Presiona **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.

Devolución (esta función solo está disponible para clientes de la Banca de Empresas y de Gobierno)

Si tu cliente decide devolver el producto o servicio en días posteriores a su venta, deberás realizar lo siguiente:

1. Ingresa la tarjeta a tu Terminal BBVA.
2. Selecciona el botón "4", ingresa tu clave de supervisor (5 dígitos proporcionados por el instalador de la Terminal BBVA) y oprime "Enter".
3. Digita el número de la tarjeta y el importe de devolución, posteriormente oprime "Enter".
4. La Terminal BBVA mostrará un mensaje de confirmación de devolución e imprimirá el voucher de la operación.

El importe de la venta será depositado a tu cliente en un plazo máximo de 72 horas y lo podrá ver reflejado en su saldo revolvente independientemente de la forma de pago: Puntos BBVA, meses sin intereses o saldo revolvente.

/ Más transacciones

Compre ahora y pague después (skip payment)

Las ventas con esta opción permitirán a tus clientes comprar hoy y empezar a pagar transcurridos los meses que solicites. Estas ventas te serán depositadas al día siguiente, exactamente igual que cualquier otro tipo de transacción:

1. Presiona la tecla verde, luego la tecla **"1"**, **"7"** y por último el **"2"** para entrar al menú **"Promociones"**. Selecciona la operación que deseas contratar:
 - Tecla **"1"** skip payment:
 - Selecciona el plazo de skip payment y presiona **"Enter"**.
 - Tecla **"2"** skip payment + meses sin intereses:
 - Selecciona el plazo de skip payment y presiona **"Enter"**.

- Selecciona el plazo de meses sin intereses y presiona **"Enter"**.
 - Tecla **"3"** skip payment + pagos fijos:
 - Selecciona el plazo de skip payment y presiona **"Enter"**.
 - Selecciona los pagos fijos y presiona **"Enter"**.
2. Confirma plazo y promoción que se muestra en la pantalla presionando la tecla **"1"** para **"Sí"** o la tecla **"2"** para **"No"**.
 3. La Terminal BBVA está lista para realizar la transacción, lo puedes confirmar observando la leyenda **"Skip payment"** en el centro de la pantalla.
 4. Inserta la tarjeta de crédito.
 5. Ingresa el monto de venta y presiona **"Enter"**.

6. Obtén la autorización del cliente. Si la Terminal BBVA te solicita firma electrónica, pide a tu cliente que la digite y presiona **"Enter"**.
7. Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo. Si la Terminal BBVA no solicitó la firma electrónica, pide al cliente que firme el voucher. Presiona **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.

8. Retira la tarjeta.

Si la Terminal BBVA mostrara la leyenda **"Promoción no permitida"** es porque el comercio no cuenta con dicha promoción.

Promociones a meses sin intereses

1. Digita la tecla verde, luego la tecla **"1"**, **"7"** y por último el **"2"** para entrar al menú **"Promociones"**.
Presiona la tecla **"2"** para activar las promociones.
2. Ingresa el número de meses en el que el cliente desea pagar su compra y presiona **"Enter"**.
3. Confirma el plazo seleccionado presionando **"1"** para **"Sí"** y **"2"** **"No"**.
4. La Terminal BBVA está lista para realizar la venta con plan de pagos fijos, lo puedes confirmar observando la leyenda **"Meses sin intereses"** en el centro de la pantalla.
5. Inserta la tarjeta de crédito.
6. Ingresa el monto de venta y presiona la tecla **"Enter"**.
7. Obtén la autorización del cliente. Si la Terminal BBVA te solicita la firma electrónica pide a tu cliente que la digite y presiona **"Enter"**.

8. Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo.
Si la Terminal BBVA no solicitó la firma electrónica, pide al cliente que firme el voucher. Presiona la tecla **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.
9. Retira la tarjeta.

Si la Terminal BBVA mostrara la leyenda **"Promoción no permitida"** es porque el comercio no cuenta con dicha promoción.

Plan de pagos fijos

1. Presiona la tecla verde, luego la tecla "1", "7" y por último el "2" para entrar al menú **"Promociones"**.
Presiona la tecla "3" para activar el plan de pagos fijos.
2. Ingresa el número de meses en el que el cliente desea pagar su compra y presiona **"Enter"**.
3. Confirma el plazo seleccionado presionando "1" para **"Sí"** y "2" **"No"**.
4. La Terminal BBVA está lista para realizar la venta con plan de pagos fijos, lo puedes confirmar observando la leyenda **"Con intereses"** en el centro de la pantalla.
5. Inserta la tarjeta de crédito.
6. Ingresa el monto de venta y presiona la tecla **"Enter"**.
7. Obtén la autorización del cliente. Si la Terminal BBVA te solicita la firma electrónica pide a tu cliente que la digite y presiona **"Enter"**.

8. Automáticamente se imprimirá el voucher, córtalo.
Si la Terminal BBVA no solicitó la firma electrónica, pide al cliente que firme el voucher. Presiona la tecla **"Enter"** y se imprimirá una copia del voucher que deberás entregar al cliente.
9. Retira la tarjeta.

Si la Terminal BBVA mostrara la leyenda **"Promoción no permitida"** es porque el comercio no cuenta con dicha promoción.

/ Reporte de movimientos

Reporte de detalles

En el **reporte de detalles** podrás consultar cada operación realizada en tu Terminal BBVA. La información se mostrará clasificada por tipo de transacción (ventas regulares, ventas con Puntos BBVA, cancelaciones, etcétera), informando para cada una, la fecha en que fue realizada, el monto de venta y los últimos 4 dígitos de la tarjeta con que se realizó.

1. Presiona **"Enter"** para entrar al menú principal.
2. Presiona la tecla **"2"** para entrar al menú **"Reportes"**.
3. Presiona la tecla **"1"** para obtener el reporte de detalles.

Reporte de totales

En el **reporte de totales** podrás consultar un resumen de las transacciones realizadas, clasificadas por: Emisor, ventas, cancelaciones, devoluciones, etcétera.

1. Presiona **"Enter"** para entrar al menú principal.
2. Presiona la tecla **"2"** para entrar al menú **"Reportes"**.
3. Presiona la tecla **"1"** para obtener el reporte de totales.

/ Medidas de seguridad

Recomendaciones para **prevenir el fraude en tu comercio:**



Busca siempre realizar tus transacciones por medio del chip. Actualmente, la clonación de este tipo de tarjetas es poco probable, por lo que es la forma más segura de realizar tus operaciones y evitar el fraude.



Al realizar una transacción por medio de tu Terminal BBVA es importante que realices estas acciones:

- Solicita siempre una **identificación** al tarjetahabiente.
- Comprueba que el nombre impreso en el voucher coincida con el nombre de la identificación y de la tarjeta.

Con estas sencillas acciones reducirás de manera importante la posibilidad de fraude en tu comercio.

/ Medidas de seguridad

Recomendaciones para **prevenir el fraude en tu comercio:**



Identifica comportamientos que pueden significar intento de fraude:

- Tarjetahabientes que insistan en realizar varias operaciones con la misma tarjeta, sobre todo si existe algún rechazo de por medio e insisten en pasar nuevamente la tarjeta.
- Tarjetahabientes que deseen realizar compras fraccionadas. Por ejemplo, para una compra por \$1,000 te pidan realizar dos cargos de \$500.

/ Soporte a tu Terminal BBVA

Guía de mensajes

Importante:

No aceptes ayuda de personas ajenas a tu negocio para el uso de tu Terminal BBVA o para solicitar autorizaciones. ¡No te dejes sorprender!

Si tu Terminal BBVA presenta una falla, **repórtala de inmediato** al centro de atención a comercios.

Mensaje	Significado	¿Qué hacer?
Aprobada	La venta fue autorizada	Imprimir el comprobante, recabar firma del cliente y entregarle su copia con su tarjeta
Declinada	Tarjeta rechazada	Informar al cliente que su tarjeta no es aceptada y pedirle otra forma de pago (otra tarjeta o en efectivo)
Monto inválido	Los montos ingresados son 99999999999 o negativos	Volver a ingresar importe
Tarjeta inválida	El número de la tarjeta es inválido	Aplica solo para equipos con teclado liberado; ingresar nuevamente el número de tarjeta
Reintentar	Existe un posible problema de comunicación	Reintentar la operación. En caso de que nuevamente se pida reintentar, verificar la conexión de comunicación (línea telefónica)
Servicio no disponible	El banco no responde la solicitud de autorización	No es posible obtener la autorización de forma automática

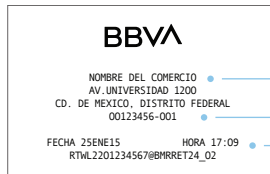
/ Centro de atención a comercios

Llama al **55 1253 2636** desde cualquier parte de la república mexicana, atenderemos:

- **Cualquier irregularidad** con tu Terminal BBVA.
- **Aclaraciones** sobre depósitos no efectuados de las ventas realizadas.
- Solicitud de **capacitación** del manejo o funcionamiento de la Terminal BBVA.
- **Solicitud de rollos.**

Para agilizar tus reportes, es importante tener a la mano:

- Número de afiliación.
- Teléfono y domicilio del comercio.
- Modelo de tu Terminal BBVA.



BBVA

NOMBRE DEL COMERCIO
AV. UNIVERSIDAD 1200
CD. DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL
00123456-001

FECHA 25ENE15 HORA 17:09
RTWL2201234567@BMRRET24_02

Datos del comercio

Número afiliación

Hora y fecha de transacción

/ Centro de atención a comercios

Si tienes más dudas, te recomendamos consultar las guías detalladas o videos de ayuda en www.bbva.mx



¡Ahora estás listo para utilizar tu Terminal BBVA!



Creando Oportunidades

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México.

Avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc,
Ciudad de México.