

StandAlone (Futronic)

Aspectos generales y configuración

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo del documento	3
3. A quién va dirigido	3
4. Requerimientos	4
5. Funcionalidad	4
6. Transacción de compra	6
6.1 Compra Banco de Venezuela	6
6.2 Compra Monedero	14
6.3 Compra Banca Nacional	15
7. Transacción de Anulación	16
7.1 Anulación Banco de Venezuela	18
8. Reportes	23
9. Cuadre de Caja	27
10. Transacción Agencia Virtual	30
10.1 Activar MicuentadigitalBDV	33
10.2 Depósito	34
10.3 Retiro	35
10.4 Transferencia	36
13. Preguntas Frecuentes	38

1. Introducción

El producto BiopagoBDV proporciona funciones de Punto de Venta sin la necesidad de utilizar una tarjeta física de débito/crédito, permitiendo validar las identidades de los individuos que realizan la compra a través de su huella.

2. Objetivo del documento

El presente documento tiene como objetivo detallar las funcionalidades que posee el aplicativo BiopagoBDV en su modo StandAlone (desktop), para brindar al usuario el conocimiento necesario para el correcto uso del aplicativo.

3. A quién va dirigido

El documento está dirigido a los usuarios del aplicativo BiopagoBDV en su modo StandAlone (desktop).

4. Requerimientos

Para poder instalar y utilizar el aplicativo BiopagoBDV en su versión Stand Alone (desktop) se requiere:

PC funcionando en el punto de venta con las siguientes características

-  Procesador Intel Core Duo o superior
-  1GB de memoria RAM
-  3 GB HDD o Puerto USB
-  Windows XP Service Pack 3 o superior o .NET Framework 4.0
-  Permisos de Administrador sobre la PC (solo para la instalación)
-  Conexión a internet
-  Dispositivo capta huella

5. Funcionalidad

Para acceder al aplicativo se debe hacer doble clic sobre el icono correspondiente .

Al iniciar el sistema realiza un chequeo:



Figura 1

Las validaciones que se realizan son:

1. **Verificando configuración:** Se encuentre correctamente configurada la aplicación (ingreso de número de afiliado y clave provistos por el equipo de integración).
2. **Verificando hardware:** Se encuentre conectado un dispositivo capta huella e instalado sus controladores en el equipo.
3. **Conexión BiopagoBDV:** Se pueda conectar correctamente con el servicio de BiopagoBDV en el Banco de Venezuela.

En caso de que supere todas las validaciones correctamente se visualiza la siguiente pantalla:

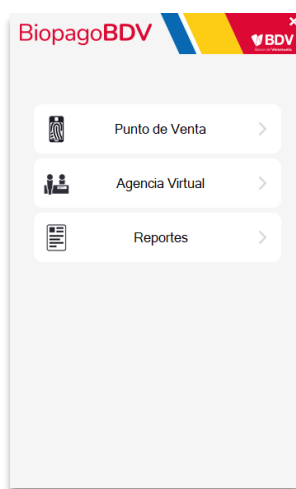


Figura 2

A partir de esta pantalla se podrá inicializar una transacción de compra. Al presionar el botón “Punto de Venta”, se visualizarán las siguientes opciones:

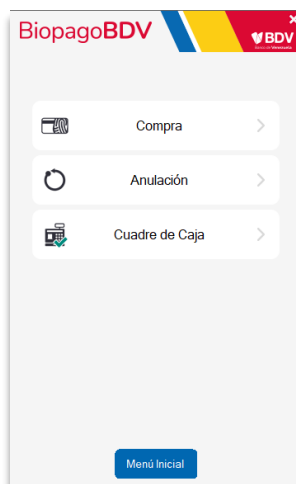


Figura 3

En las diferentes secciones del manual se detallará sobre el funcionamiento de cada una de estas opciones.

6. Transacción de compra

En primer lugar, se debe seleccionar si se va a realizar la transacción con medio de pago del Banco de Venezuela, Plataforma Patria, Débito Banca Nacional (que agrupa bancos públicos y privados).

6.1 Compra Banco de Venezuela

Seleccionar la opción Banco de Venezuela, se visualiza la opción para ingresar la identificación del cliente que pueden ser persona natural o persona jurídica. Para el caso de persona jurídica (empresas, instituciones, comercios) se realiza la autenticación biométrica, de la persona natural autorizada para movilizar la cuenta.



Figura 4

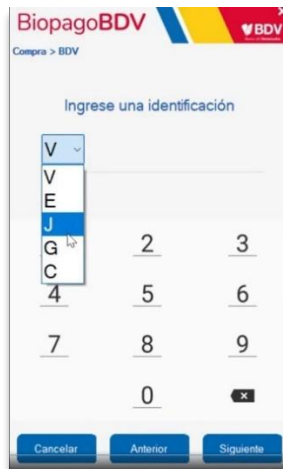


Figura 5



Figura 6



Figura 7

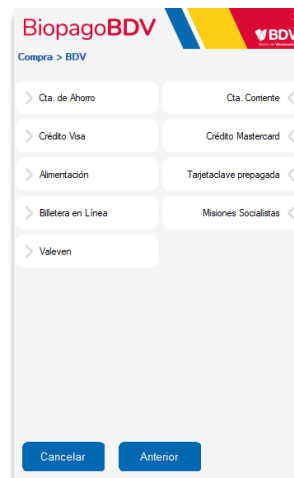


Figura 8

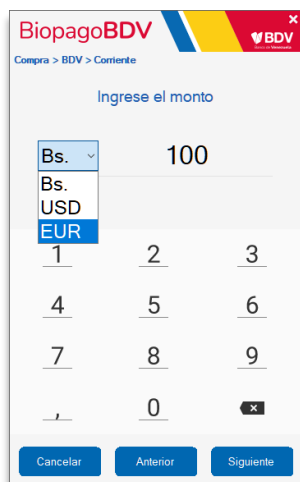


Figura 9

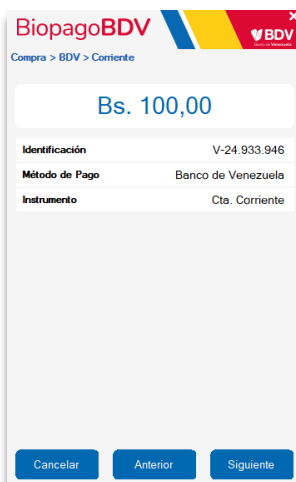


Figura 10

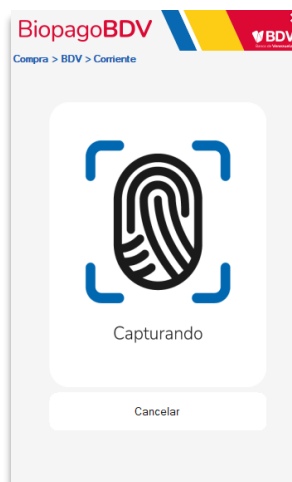


Figura 11

- La identificación está compuesta por un prefijo y un serial, puede ser: Persona natural, V (venezolano) o E (extranjero y si la persona es jurídica, selecciona "J" (Jurídico), "G" (Gobierno) o "C" (Comunitaria).
- Luego de ingresar la identificación se debe presionar el botón siguiente o enter en su defecto.
- En caso de ser persona jurídica el cliente debe ingresar el número de RIF de la cuenta de la empresa.
- Después, debe introducir su número de cédula como persona autorizada para movilizar esa cuenta.

Nota: Esta persona debe estar previamente registrada por la empresa en el portal de BDVEnlínea Empresas.

- La lista de medios de pago que se visualiza es estática, es decir no depende de la identificación ingresada. Siempre se van a visualizar todas las opciones.

- Al hacer clic sobre la opción deseada se visualizará la pantalla que permitirá el ingreso del monto de la transacción.
- El usuario debe ingresar el monto de la transacción y luego presionar siguiente, o en su defecto presionar enter.
- Si lo desea, puede ingresar directamente el monto de su compra en **USD** o **EUR**. La aplicación se encargará de realizar la conversión automática a Bolívares (Bs.) utilizando la tasa de cambio oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) vigente para el día de la transacción.
- Aunque ingrese el monto en **USD** o **EUR**, el pago final siempre se efectuará en Bolívares (Bs.)

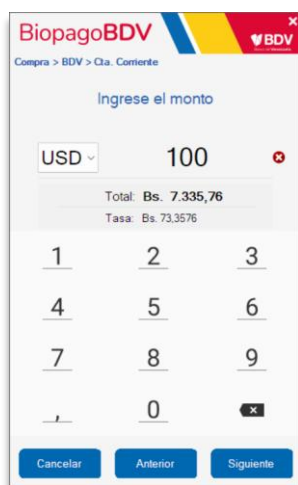


Figura 12

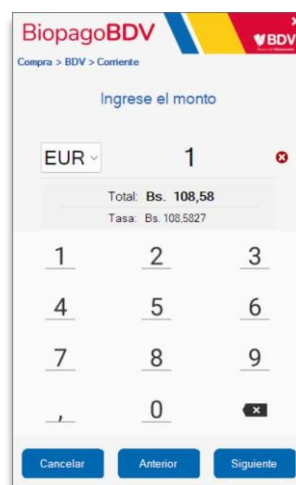


Figura 13

- En la pantalla de verificación de compra se visualiza la información de la transacción de compra para que el usuario pueda corroborar visualmente la misma.
- Al presionar siguiente, el sistema evalúa si la identificación ingresada cuenta con información biométrica (huella dactilar del cliente en la base

de datos del Banco de Venezuela), en caso negativo se rechaza la transacción.



Figura 14

De lo contrario, se solicita la colocación del dedo en el dispositivo capta huellas para realizar la captura biométrica. Los dedos que pueden emplearse para esta acción son los índices y pulgares de ambas manos.

Se pueden obtener tres resultados biométricos:

- **No Verificado:** indica que la credencial biométrica ingresada no coincide con la almacenada para la identificación en cuestión. En caso de obtener este resultado, se solicita nuevamente el ingreso de la huella, hasta que se supere un valor máximo de reintentos configurado.

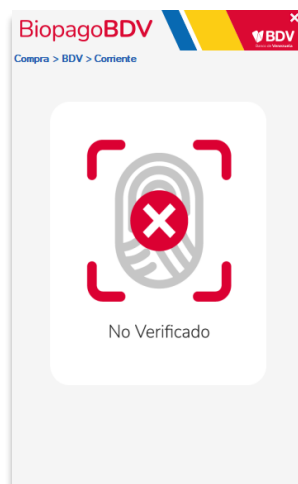


Figura 15

- **Mala Calidad:** indica que la imagen capturada de la huella dactilar no cuenta con la calidad suficiente para realizar una comparación. En caso de obtener este resultado, se solicita nuevamente el ingreso de la huella, hasta que se supere un valor máximo de reintentos configurado.

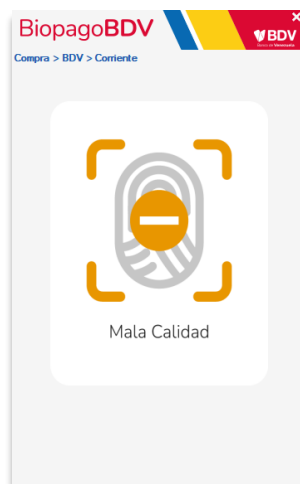


Figura 16

Si supera la cantidad máxima de reintentos por No Verificado o Mala Calidad, la transacción es rechazada.



Figura 17

- **Verificado:** sucede cuando la credencial biométrica ingresada coincide con la que se encuentra almacenada para la identificación en cuestión.

En caso de obtener Verificado como resultado continúa la transacción de compra. Los posibles resultados a obtener son:

- **Compra Aceptada:** indica que la transacción fue aprobada y se realizó correctamente.

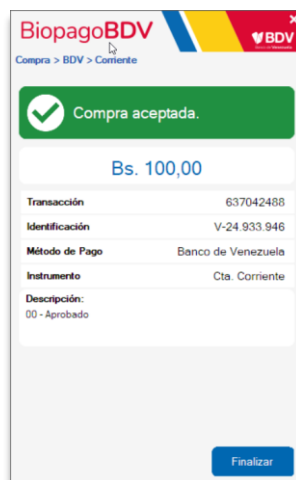


Figura 18

- **Compra Rechazada:** indica que la transacción fue rechazada por motivos financieros. En el campo descripción se obtiene un mayor detalle del motivo del rechazo.

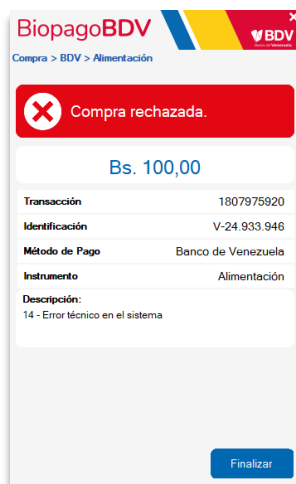


Figura 19

6.2 Compra Monedero

Para los clientes que decidan usar como medio de pago un monedero, se seguirán los siguientes pasos.



Figura 20



Figura 21

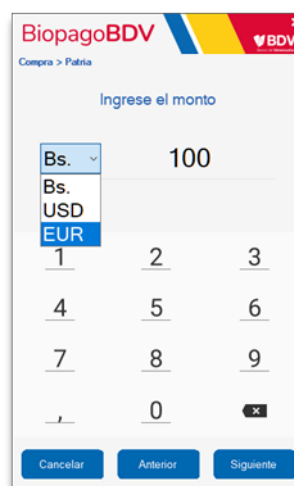


Figura 22

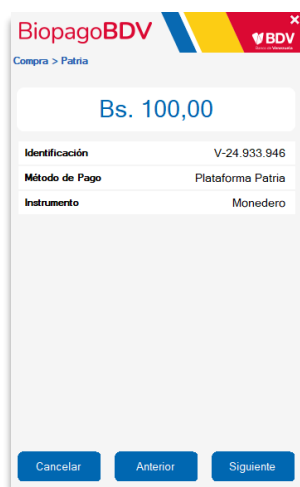


Figura 23

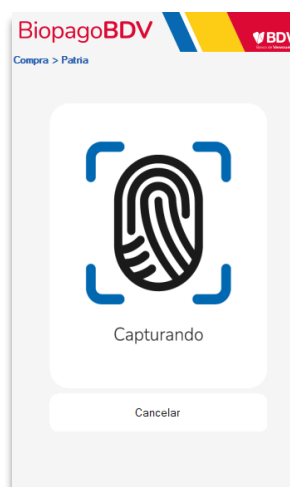


Figura 24

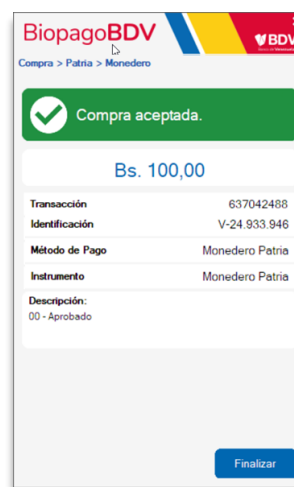


Figura 25

6.3 Compra Banca Nacional

Para los clientes que decidan usar como medio de pago cualquier banco público o privado a nivel nacional, seguirán los siguientes pasos.

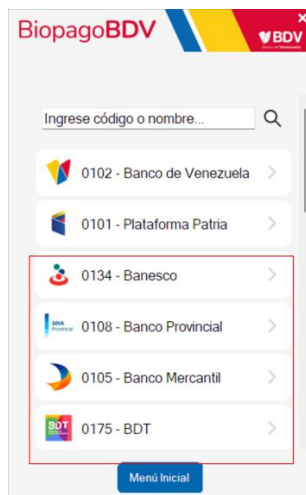


Figura 26



Figura 27

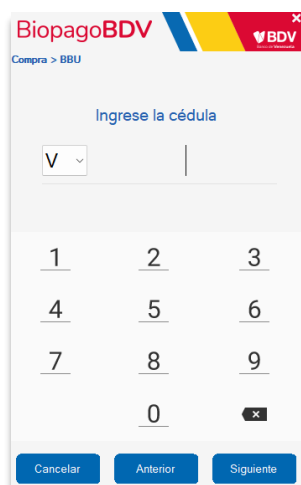


Figura 28

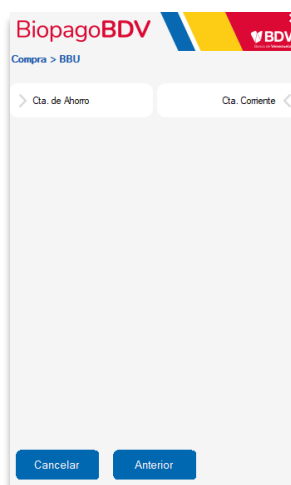


Figura 29

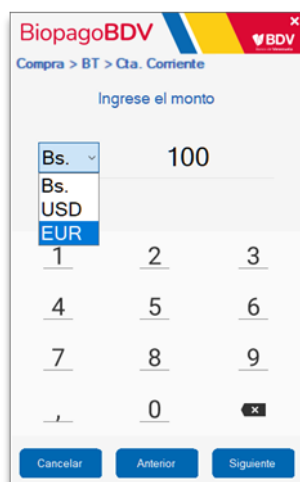


Figura 30

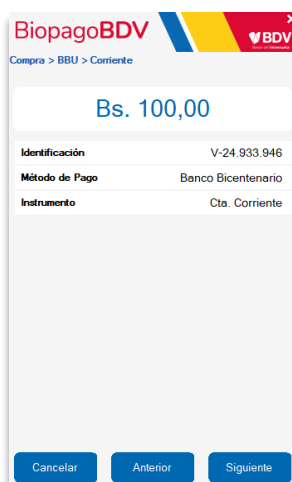


Figura 31

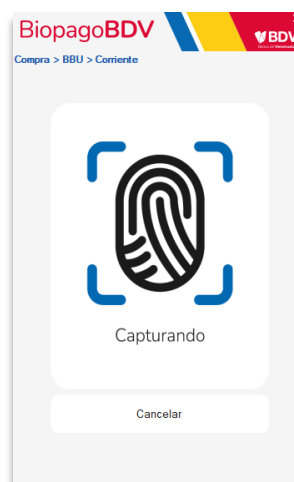


Figura 32

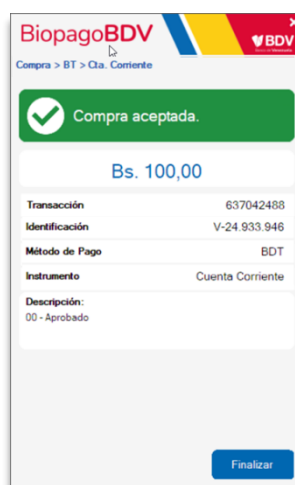


Figura 33

7. Transacción de Anulación

BiopagoBDV permite realizar la anulación total de una transacción, teniendo en cuenta las siguientes validaciones:

- La transacción de anulación se debe realizar en la misma terminal que la transacción de compra, utilizando la misma identificación para el cliente, mismo medio de pago y monto, y debe hacerse el

mismo día de la compra, antes del cierre automático del punto de venta.

- Solo se permite realizar anulaciones de transacciones de compra.
- Debe hacerse antes del cierre automático del día.
- Para proceder a realizar una anulación se debe presionar  seguido de la opción “Punto de Venta” y luego la opción anulación

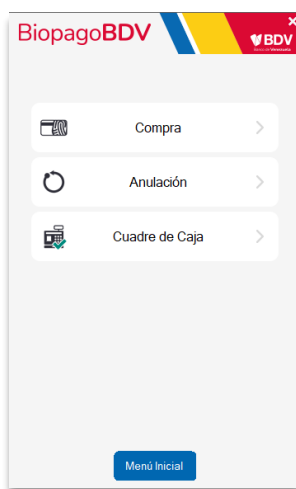


Figura 34

Luego se debe elegir el medio de pago utilizado en la compra.

Si la compra original se realizó seleccionando una moneda distinta a Bolívares (Bs.), la anulación puede realizarse de dos maneras:

- Seleccionando USD e ingresando el monto exacto en dólares de la compra original.
- Seleccionando Bs. e ingresando el monto exacto en Bolívares, equivalente al resultado de la conversión a la tasa vigente al momento de la compra.

7.1 Anulación Banco de Venezuela

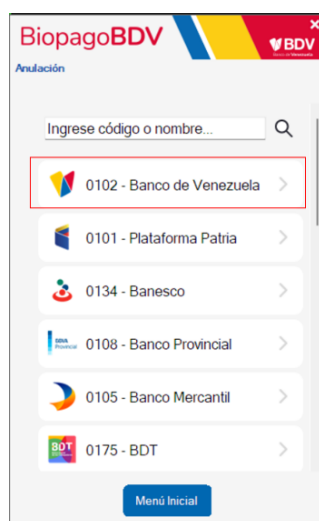


Figura 35

Al seleccionar Banco de Venezuela, se debe ingresar la identificación del cliente. Tener en cuenta que debe ser el mismo que realizó la transacción de compra. Aplica para transacciones de persona natural y persona jurídica.

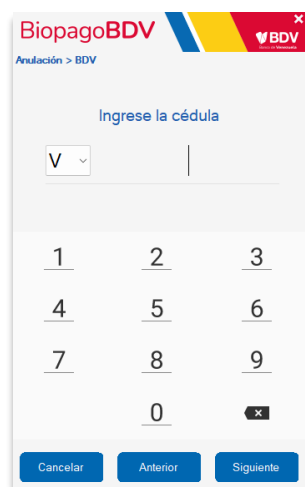


Figura 36

Posteriormente se debe ingresar el medio de pago que se realizó para la transacción de compra.

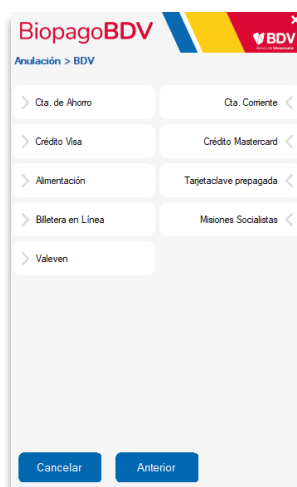
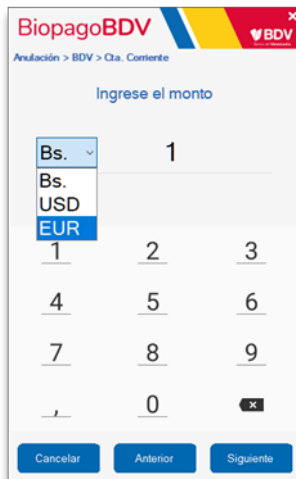


Figura 37

Al hacer clic sobre el medio de pago, se solicitará el ingreso del monto, el cual debe ser el mismo que la transacción de compra. Seguidamente se visualizará una pantalla de verificación de la información de la transacción de anulación, para que el usuario pueda corroborar visualmente.



BiopagoBDV Anulación > BDV > Cta. Corriente

Ingrese el monto

Bs. 1

Bs.
USD
EUR

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 38



BiopagoBDV Anulación > BDV > Corriente

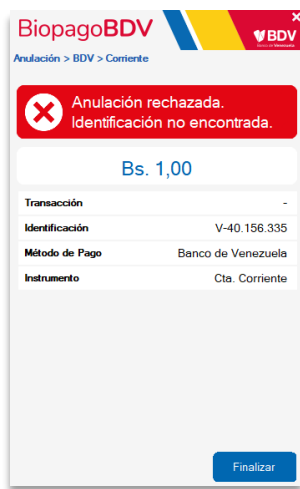
Bs. 1,00

Identificación V-24.933.946
Método de Pago Banco de Venezuela
Instrumento Cta. Corriente

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 39

Si la identificación ingresada no cuenta con información biométrica se rechaza la transacción de anulación.



BiopagoBDV Anulación > BDV > Corriente

Anulación rechazada.
Identificación no encontrada.

Bs. 1,00

Transacción -
Identificación V-40.156.335
Método de Pago Banco de Venezuela
Instrumento Cta. Corriente

Finalizar

Figura 40

En caso contrario, el aplicativo evaluará si existe una transacción de compra con los valores ingresados. Si no existe se procederá a rechazar la anulación.



Figura 41

Si existe una transacción de compra que coincida con los valores ingresados, se solicitará el ingreso de la credencial biométrica.

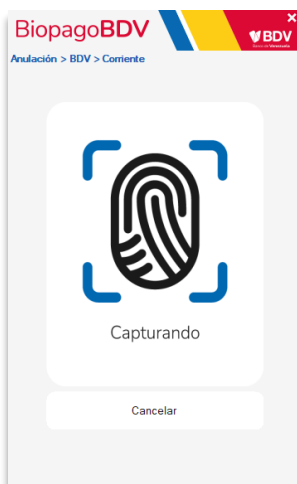


Figura 42

Se pueden obtener tres resultados biométricos:

- **No Verificado:** indica que la credencial biométrica ingresada no coincide con la almacenada para la identificación en cuestión (Figura 11).
- **Mala Calidad:** indica que la credencial biométrica ingresada no cuenta con la calidad suficiente para realizar una comparación (Figura 12).
- En caso de obtener como resultado No Verificado o Mala Calidad, se solicita nuevamente el ingreso de la huella. Pero hay un valor máximo de reintentos configurado, si supera esta cantidad de reintentos, la transacción es rechazada (Figura 13).
- **Verificado:** indica que la credencial biométrica ingresada coincide con la que se encuentra almacenada para la identificación en cuestión.

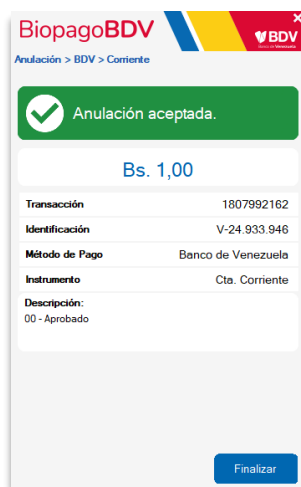
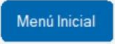


Figura 43

Únicamente se podrá continuar si el resultado biométrico es Verificado visualizándose la pantalla final con el resultado de la anulación.

Las anulaciones pueden realizarse desde cualquier método de pago: Plataforma Patria y Banca Nacional, el proceso es tal como se explicó para Banco de Venezuela desde la Figura 36 en adelante.

8. Reportes

BiopagoBDV permite obtener los reportes de las transacciones realizadas durante el día en la terminal, para ello se debe presionar el botón  y luego la opción Reportes.

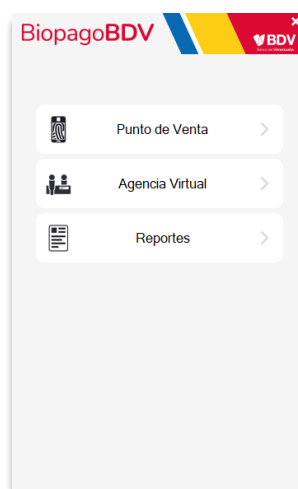


Figura 44

Se visualizan los posibles reportes a obtener: Transacciones diarias, Totales diarios por medio de pago y Última Transacción. El primero permite visualizar el detalle de todas las transacciones realizadas, el segundo solamente los totales de cada medio de pago, y el tercer reporte muestra la última transacción realizada, sea compra o anulación, y su resultado.

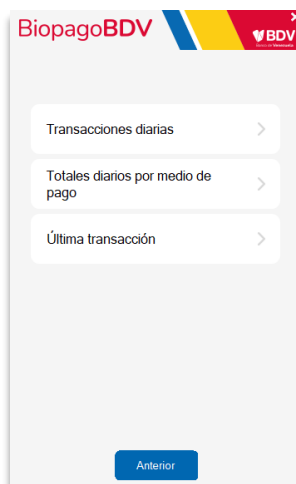


Figura 45

Al presionar Transacciones Diarias se visualizará una pantalla que permitirá seleccionar si se desea visualizar el total de Transacciones Diarias o las transacciones diarias correspondientes a algún cuadro de caja en particular.

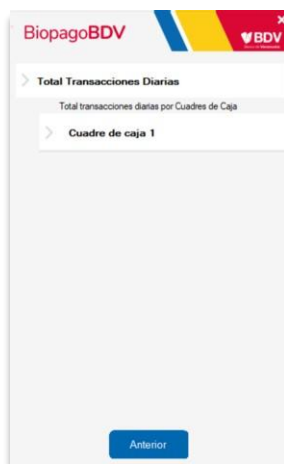
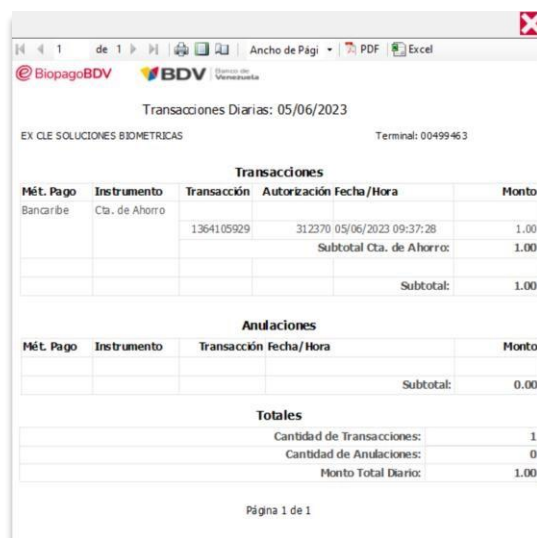


Figura 46

En caso de seleccionar Total Transacciones Diarias se visualizará el reporte con el detalle de todas las transacciones realizadas, pudiendo exportarlo a PDF.



Transacciones Diarias: 05/06/2023

EX CLE SOLUCIONES BIOMETRICAS Terminal: 00499463

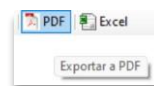
Transacciones				
Mét. Pago	Instrumento	Transacción	Autorización Fecha/Hora	Monto
Bancaribe	Cta. de Ahorro	1364105929	312370 05/06/2023 09:37:28	1.00
Subtotal Cta. de Ahorro:				1.00
Subtotal:				1.00

Anulaciones				
Mét. Pago	Instrumento	Transacción	Fecha/Hora	Monto
Subtotal:				0.00

Totales	
Cantidad de Transacciones:	1
Cantidad de Anulaciones:	0
Monto Total Diario:	1.00

Página 1 de 1

Figura 47



Para realizar la exportación a PDF se debe presionar el botón

Si por el contrario se selecciona un cuadro de caja específico, se visualizará únicamente el detalle de las transacciones que se encuentren dentro del cuadro, pudiendo exportarlo a PDF.

Al presionar Totales diarios por medio de pago se visualizará una pantalla que permitirá seleccionar si se desea visualizar los totales por medio de pago de todas las transacciones ocurridas durante el día o los totales correspondientes a algún cuadro de caja en particular.

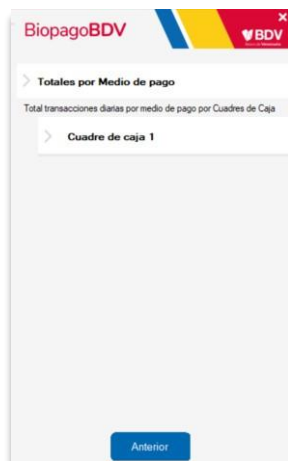
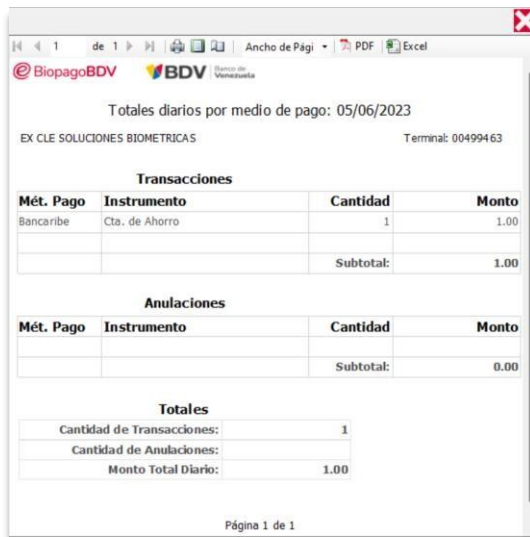


Figura 48

En caso de seleccionar Total por Medio de pago se visualizará el reporte con los totales de todas las transacciones realizadas durante el día, pudiendo exportarlo a PDF.



Mét. Pago	Instrumento	Cantidad	Monto
Bancaribe	Cta. de Ahorro	1	1.00
Subtotal:			1.00

Mét. Pago	Instrumento	Cantidad	Monto
Subtotal:			0.00

Totales	
Cantidad de Transacciones:	1
Cantidad de Anulaciones:	
Monto Total Diario:	1.00

Figura 49

Si por el contrario se selecciona un cuadro de caja específico, se visualizará únicamente los totales de las transacciones que se encuentren dentro del cuadro seleccionado, pudiendo exportarlo a PDF.

Al presionar Última transacción, muestra los datos de la última transacción realizada, tanto compra como anulación, y en cada caso muestra si fue aprobada o rechazada.

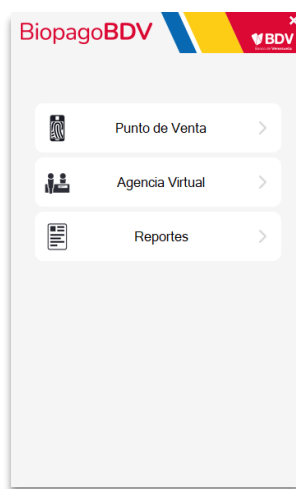


Figura 50

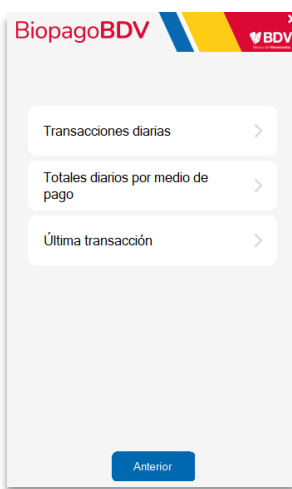


Figura 51

9. Cuadre de Caja

A través de la opción Cuadre de Caja se permite realizar un corte referencial en las transacciones ocurridas durante el día, permitiendo de esta forma identificar cuantas ocurrieron durante cada turno.

Esta acción no tiene impacto en el cierre del punto de venta, sino que se utiliza para chequear la información de manera más sencilla en los reportes, ya que se permite ver el total de las operaciones diarias, o las que se produjeron en cada cuadro de caja.

Por ejemplo, se cuenta con un comercio para el cual su horario comercial es de 9am a 6pm, y tiene dos operarios que trabajan por turnos, siendo el primer

turno del operario uno, que trabaja de 9am a 1pm, y luego el operario dos tiene el turno de 1pm a 6pm.

Al momento de retirarse el Operario uno requiere hacer una conciliación entre la caja y lo que el sistema registró, por lo tanto, hará un cuadre de caja para obtener en los reportes solamente las operaciones que atendió. Para esto debe presionar **Menú Inicial**, seguido de punto de venta y luego seleccionar la opción Cuadre de caja.

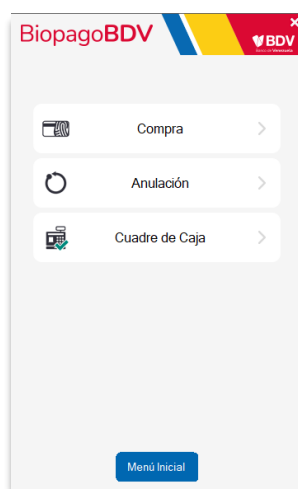


Figura 52

Se visualizará un mensaje de confirmación y al aceptarlo se procederá a realizar el Cuadre de Caja.

Para acceder a la información contenida en ese lote, se debe dirigir a la opción de Reportes, seleccionar si se desea visualizar las Transacciones Diarias o los Totales diarios por medio de pago, luego allí se visualizarán todos los cuadros de caja realizados.



Figura 53



Figura 54

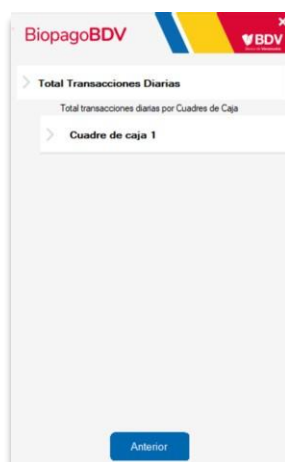


Figura 55

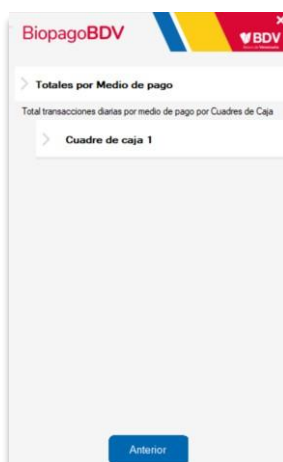


Figura 56

Al presionar sobre el cuadro deseado se visualizarán las transacciones realizadas en el mismo, con la posibilidad de exportarlas a PDF, tal como se explica en la sección Reportes.

10. Transacción Agencia Virtual

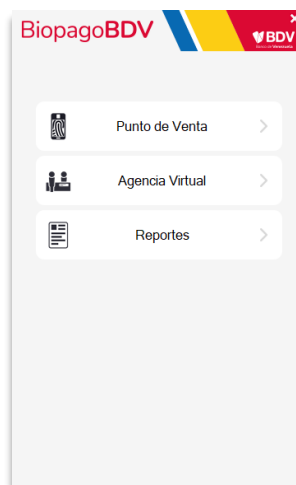


Figura 57

Para acceder y disfrutar de las funcionalidades de Agencia Virtual, es necesario aceptar previamente los términos y condiciones que regulan su uso.

- La habilitación debe ser realizada exclusivamente por el **Usuario Master** o el **Representante Legal** del comercio afiliado.

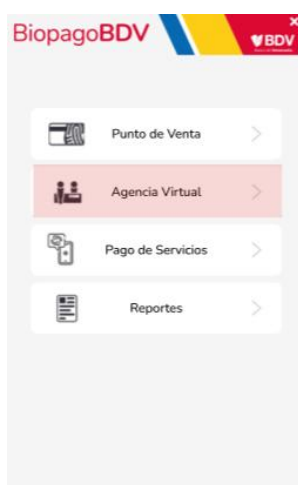


Figura 58

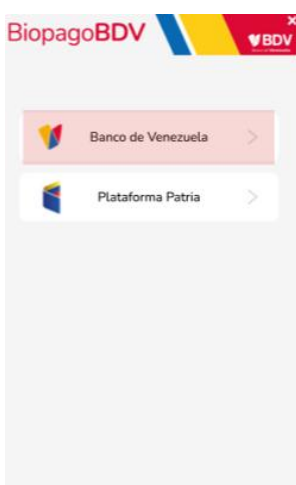


Figura 59

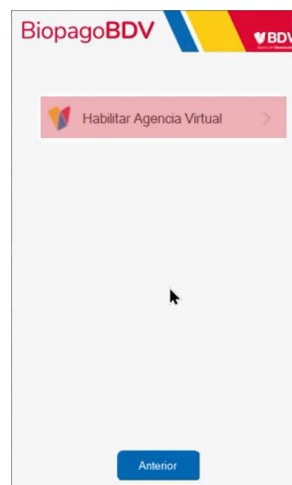


Figura 60



Figura 61



Figura 62



Figura 63



Figura 64



Figura 65

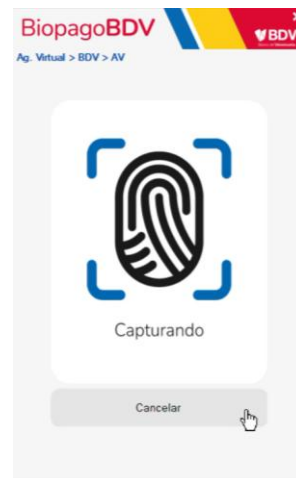


Figura 66

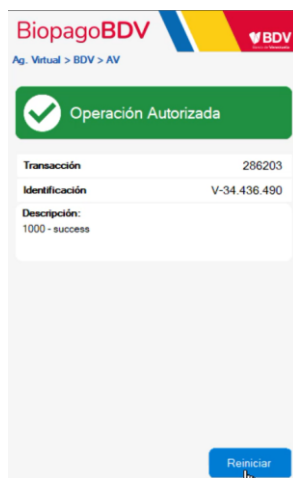


Figura 67

Una vez habilitada Agencia Virtual, ofrece las siguientes funcionalidades:

- o **Activar MiCuentadigitalBDV:** permite realizar la activación de las cuentas abiertas a través de la BDVApp.
- o **Depósito:** permite realizar depósitos de efectivo en cuentas propias o de terceros.
- o **Retiro:** posibilita efectuar retiros de efectivo, siempre que el comercio afiliado disponga de fondos en caja.
- o **Transferencia:** facilita la realización de transferencias entre cuentas del BDV, tanto propias como de terceros

10.1 Activar MicuentadigitalBDV

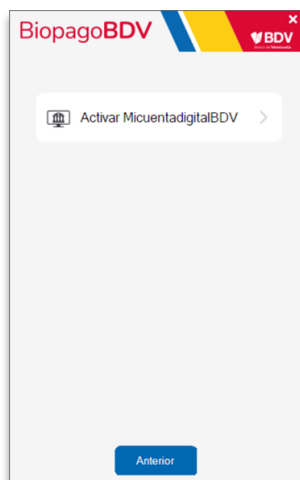


Figura 68

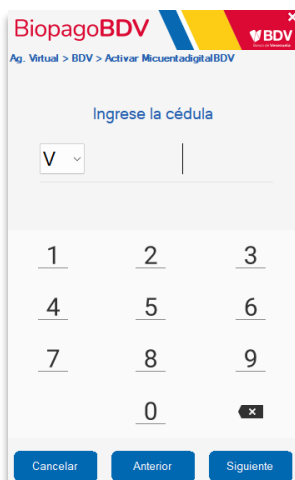


Figura 69

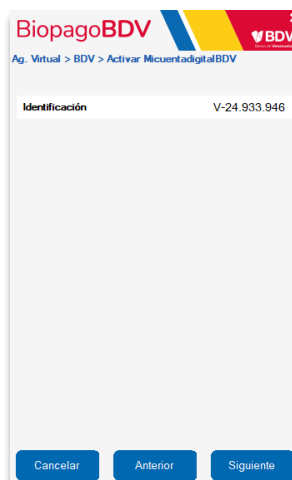


Figura 70

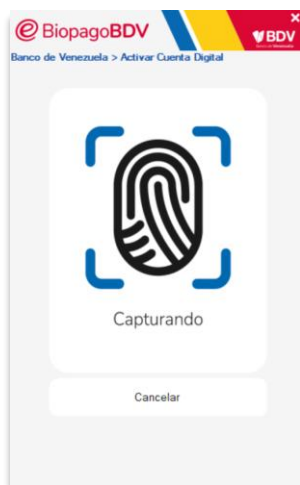


Figura 71

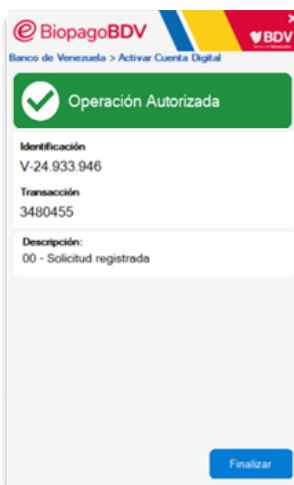


Figura 72

10.2 Depósito

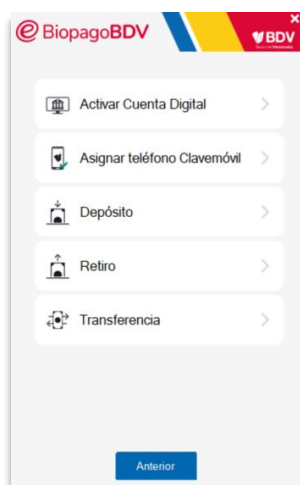


Figura 73

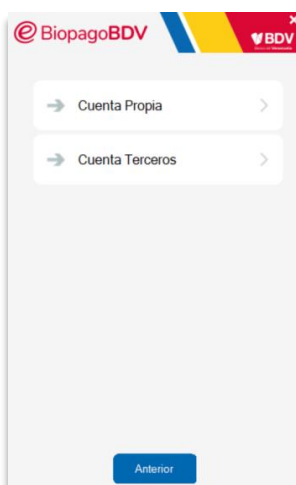


Figura 74



Figura 75

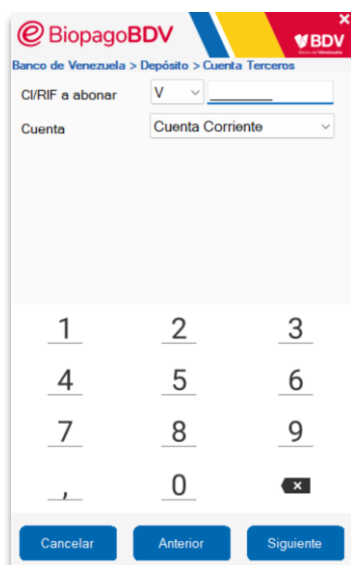


Figura 76

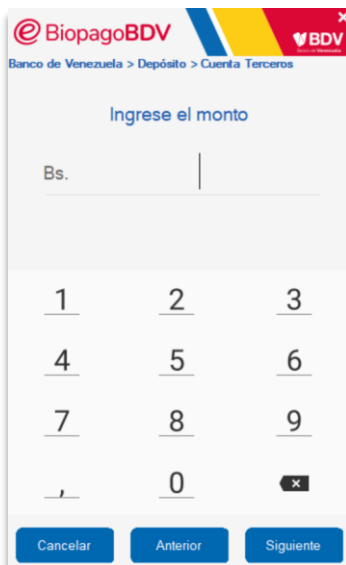


Figura 77

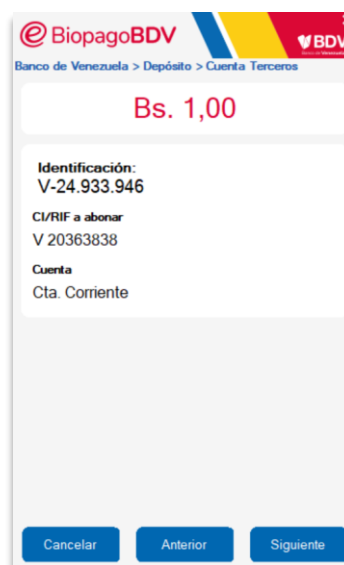


Figura 78

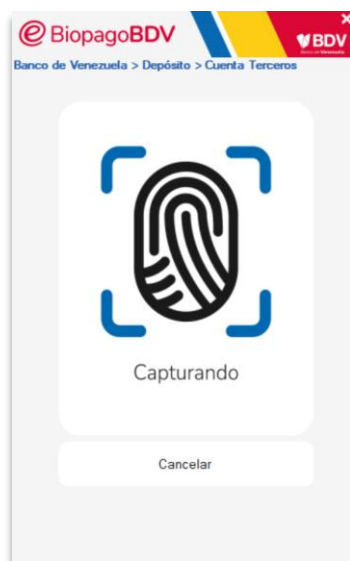


Figura 79



Figura 80

10.3 Retiro

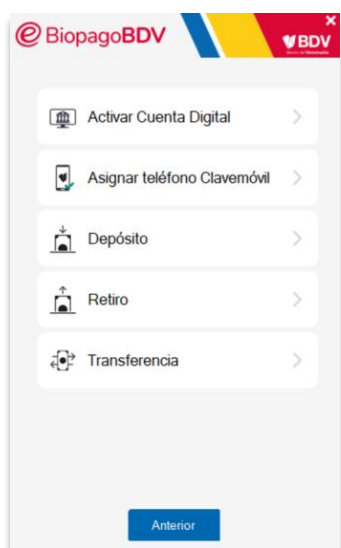


Figura 81



Figura 82

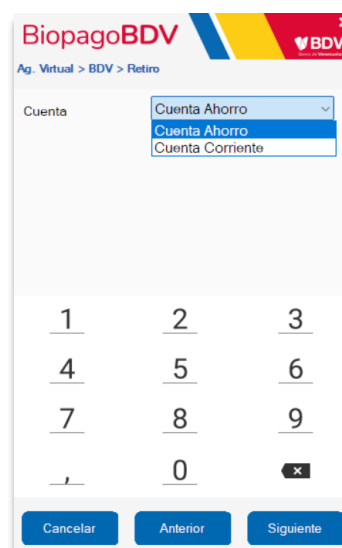


Figura 83

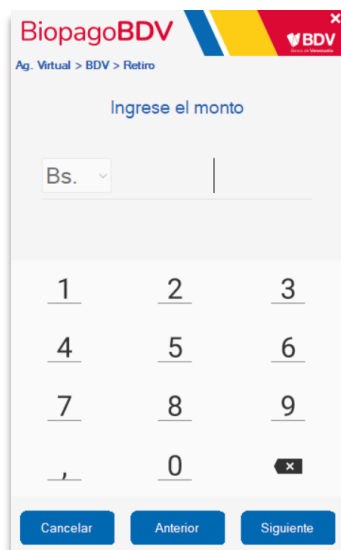


Figura 84

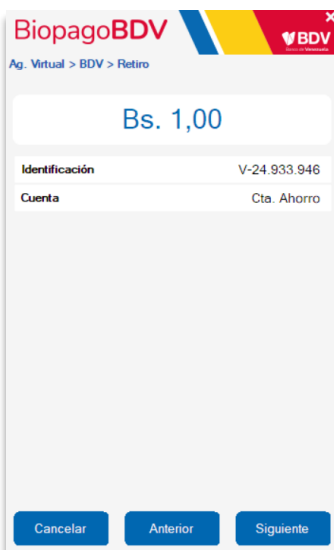


Figura 85

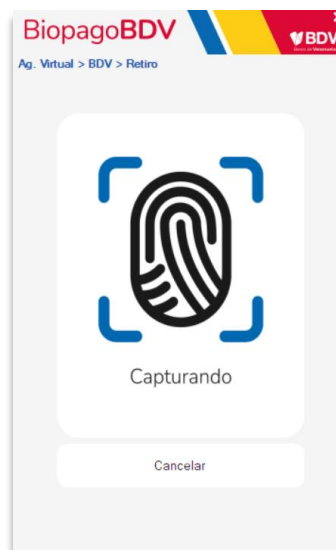


Figura 86

10.4 Transferencia

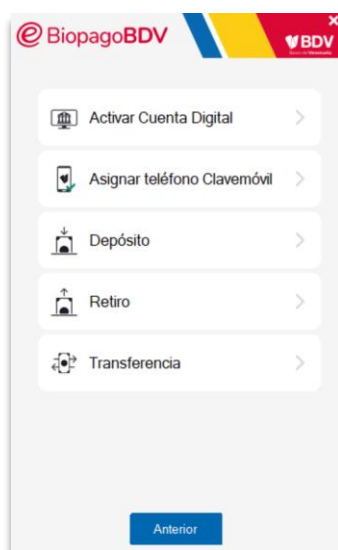


Figura 87

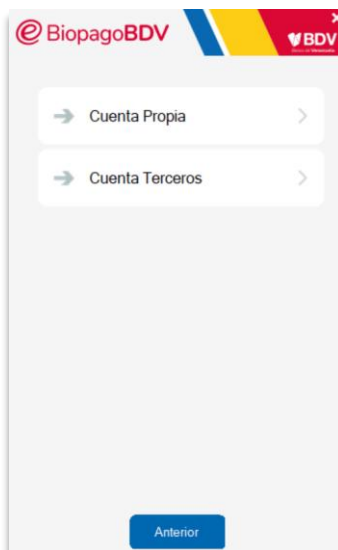
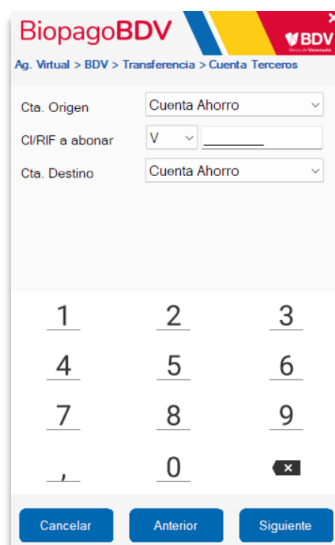


Figura 88



Figura 89



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Cta. Origen: Cuenta Ahorro

CI/RIF a abonar: V

Cta. Destino: Cuenta Ahorro

1 2 3

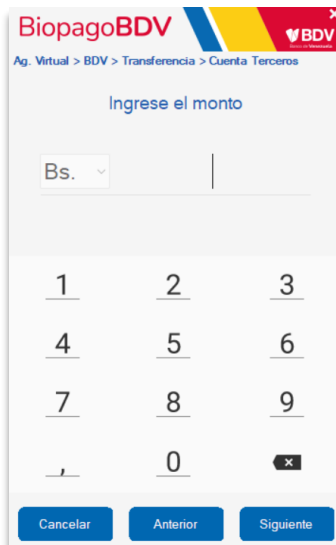
4 5 6

7 8 9

0

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 90



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Ingrese el monto

Bs.

1 2 3

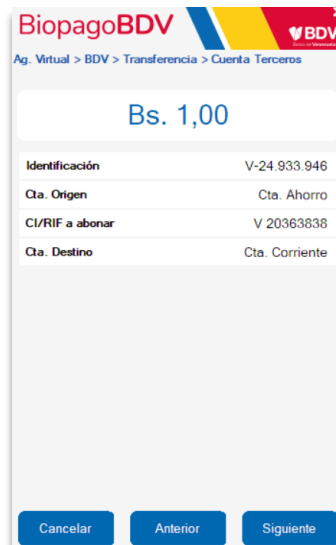
4 5 6

7 8 9

0

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 91



BiopagoBDV

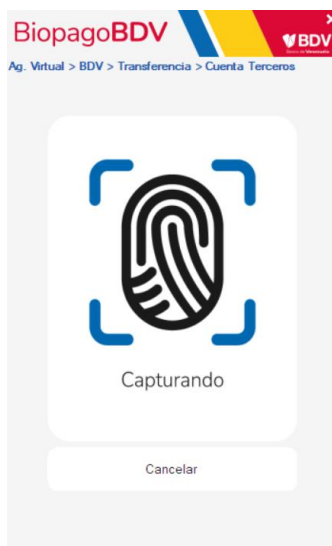
Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Bs. 1,00

Identificación	V-24.933.946
Cta. Origen	Cta. Ahorro
CI/RIF a abonar	V 20363838
Cta. Destino	Cta. Corriente

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 92



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Capturando

Cancelar

Figura 93

13. Preguntas Frecuentes

13.1.1 ¿No es posible descargar el archivo de instalación?

Verifique que se encuentre activa la conexión a internet, por ejemplo, ingresando a

En caso que no pueda acceder, algunas de las posibles soluciones son:

1. Reiniciar modem o router de conexión a Internet
2. Comunicarse con el proveedor de Internet para evaluar el inconveniente
3. Si puede acceder correctamente a Internet, por favor recargar la página e intentar nuevamente la descarga.

3.1.2 ¿Qué se debe tener en cuenta al momento de instalar BiopagoBDV?

Ver apartado Requerimientos.

13.1.3 ¿Qué acciones seguir si el usuario no cuenta con perfil Administrador?

Se debe contactar con el usuario que cuente con perfil Administrador en el equipo, para que este le brinde los permisos necesarios.

13.1.4 La aplicación es utilizada por dos o más usuarios diferentes en el mismo equipo ¿para qué usuario se debe instalar el aplicativo?

El aplicativo se debe instalar en el perfil de todos los usuarios. Todos ellos deben contar con perfil Administrador.

13.1.5 Al ingresar el Número de Afiliado y Contraseña provistos, muestra mensaje informando que son inválido

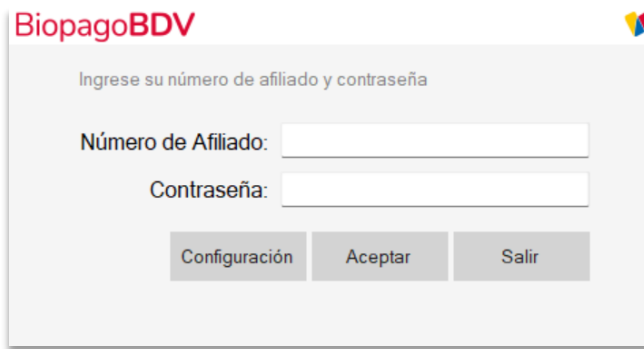
A screenshot of the BiopagoBDV login window. The window has a title bar with the text 'BiopagoBDV' and a small icon on the right. Below the title bar, the text 'Ingrese su número de afiliado y contraseña' is displayed. There are two input fields: 'Número de Afiliado:' and 'Contraseña:'. Below the input fields, there are three buttons: 'Configuración', 'Aceptar', and 'Salir'.

Figura 94

Se deben verificar los siguientes puntos:

1. Se estén ingresando los datos correctamente.
2. No se venció el plazo de vigencia de la contraseña. La duración es de cinco (5) días.
3. Si se cumplen estas condiciones, o si la contraseña está vencida, contactar al centro de Soporte Técnico, para que le provea de una Contraseña nueva.

13.1.6 Al iniciar la aplicación muestra error en el punto: verificando hardware [Error]

A screenshot of the BiopagoBDV error window. The window has a title bar with the text 'BiopagoBDV' and a small icon on the right. Below the title bar, the text 'Verificando configuración [OK]' is displayed. Below that, the text 'Verificando hardware [ERROR]' is displayed. Below that, the text 'Conexión BiopagoBDV [OK]' is displayed. At the bottom, there are two buttons: 'Reintentar' and 'Salir'.

Figura 95

Se deben verificar los siguientes puntos:

1. Debe encontrarse un capta huella Futronic FS88 conectado al equipo
2. En caso que el capta huella se encuentre conectado y se visualice el error antes descrito, cambie de puerto USB al que se encuentra conectado el dispositivo.
3. Ingresar al Administrador de dispositivos y verificar si se visualiza dentro de Dispositivos Biométricos el capta huella conectado

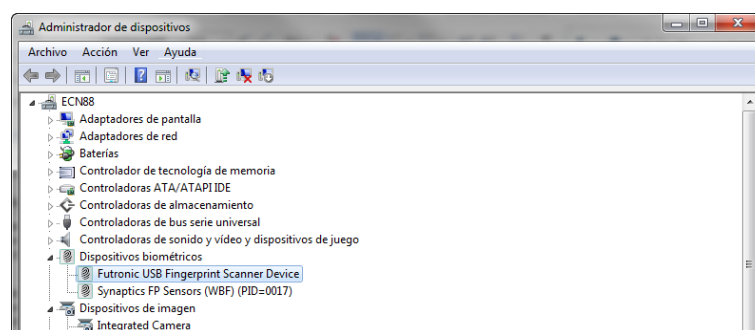


Figura 96

4. En caso de no ver el dispositivo conectado puede ingresar al siguiente link para realizar la descarga de los drivers del capta huella:
<http://www.futronic-tech.com/download.html>
5. Tener en cuenta que se deberá descargar los drivers correspondientes al sistema operativo de la PC.
6. Luego de verificar todos los puntos anteriores presionar el botón Reintentar.

13.1.7 Error con la aplicación de BiopagoBDV



Figura 97

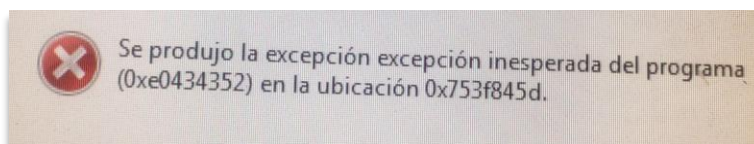


Figura 98

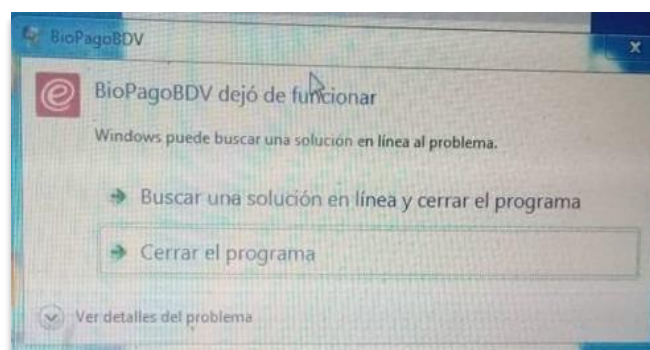


Figura 99

1. Cierre la aplicación BiopagoBDV
2. Ubique la carpeta "Mi PC" o "Este Equipo"
3. Abra el archivo de nombre Disco Local (C:)
4. Dentro del disco local (C:) abra la carpeta BiopagoBDV.

5. Ubique el archivo "LastTransaction", haga click derecho sobre este y elija la opción "Eliminar".
6. Cierre la ventana y pruebe abrir la aplicación BiopagoBDV.

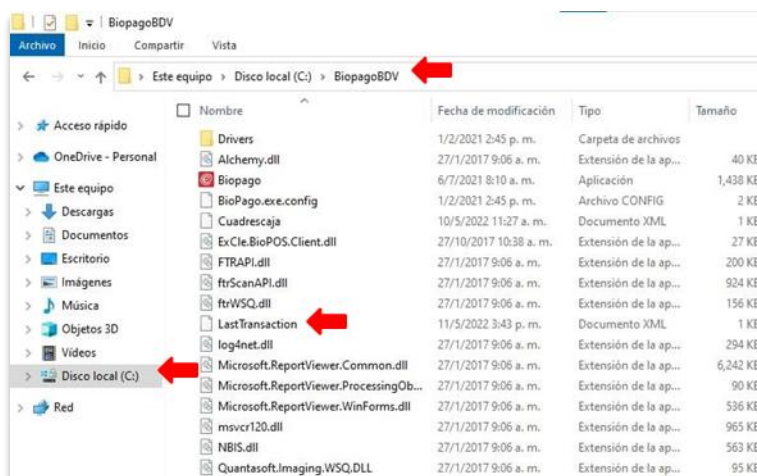


Figura 100

Si continua con el inconveniente se deberá contactar al centro de Soporte Técnico.

13.1.8 Al iniciar la aplicación muestra error en el punto: Conexión BiopagoBDV [Error]



Figura 101



Figura 102

Se deben verificar los siguientes puntos:

1. El equipo tiene conexión a Internet, y puede navegar
2. Ingresar al siguiente link: <https://biopago.banvenez.com>
(IMPORTANTE: chequear la correcta escritura. Es HTTPS no HTTP), si no funciona, verificar que no tenga alguna restricción de red



Figura 103

1. Reinicio de la Aplicación.

- Cierre la Aplicación de BiopagoBDV en su computador
- Al estarse cargando los 3 OK debemos presionar 3 veces la tecla ESC (escape)

- Si se realizó el punto anterior correcto, le solicitara el Afiliado y la Clave.

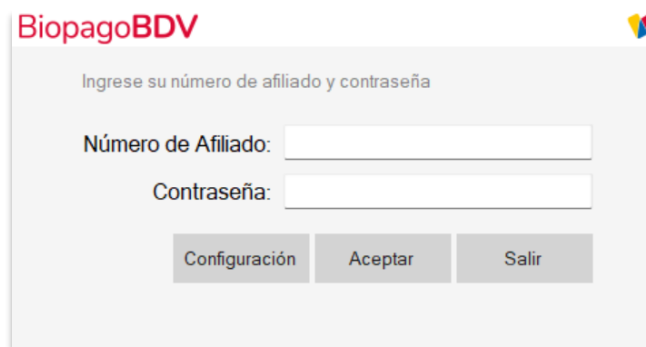


Figura 104

- Una vez le solicite la información antes mencionada, se deberá contactar al centro de Soporte Técnico, para que le provea de una Contraseña nueva, a través del buzón soporte@biopagobdv.com

2. Eliminar Aplicación y Certificado WINDOWS 10

- Cierre la Aplicación de BiopagoBDV y elimínela del escritorio de su Computador.
- Ubique la carpeta "Mi PC" o "Este Equipo"
- Abra el archivo de nombre Disco Local (C:)
- Dentro del disco local (C:) ubique la carpeta BiopagoBDV y elimínela.
- Proceder a eliminar el certificado de BiopagoBDV de su computador.
- Presionamos la tecla (Windows+R) y luego ejecutar el comando certlm.msc y hacemos clic en aceptar.

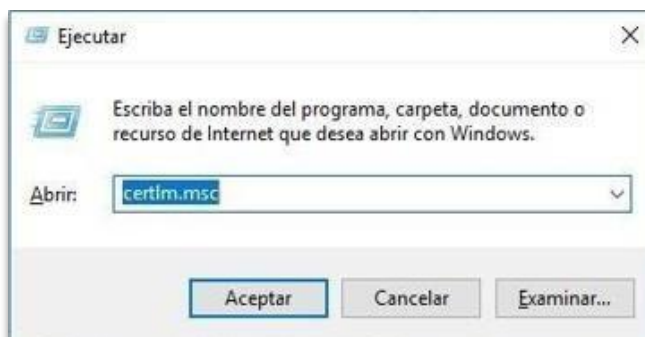


Figura 105

Al abrir la ventana de certificados, ingresar en la carpeta llamada personal y hacer doble clic en certificados que se encuentra del lado derecho.

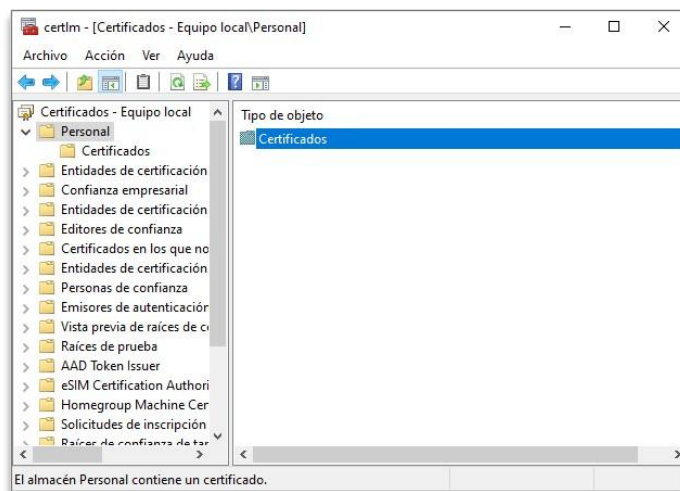


Figura 106

Seleccionar el código de afiliado y proceder a eliminar el mismo.

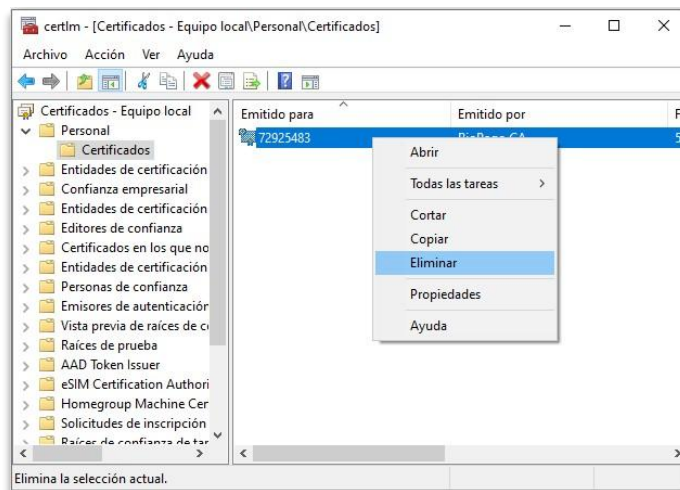


Figura 107

Luego de eliminar el programa de BiopagoBDV por completo, se debe nuevamente realizar la instalación.

- Ingresar a la página (<http://www.bancodevenezuela.com/>) siguiendo la ruta:
- Portafolio
- Canales
- BiopagoBDV
- Hacer click en: "Descargables"
- Nuevamente hacer click en "Descargar Aplicación Biopago"

Al realizar la descarga la Aplicación BiopagoBDV le solicitará Afiliado y Clave, el cual se solicitará al correo soporte@biopagobdv.com

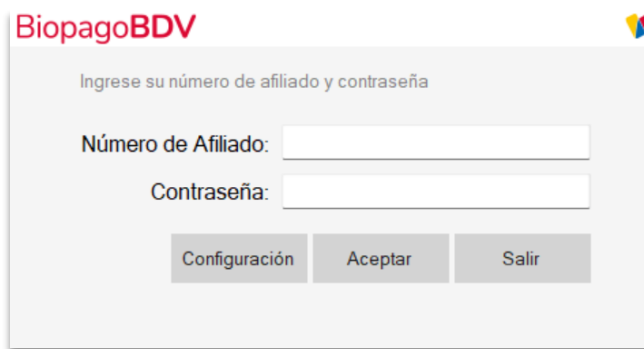


Figura 108

3. Eliminar Aplicación y Certificado WINDOWS 7

- Cierre la Aplicación de BiopagoBDV y elimínela del escritorio de su Computador.
- Ubique la carpeta "Mi PC" o "Este Equipo"
- Abra el archivo de nombre Disco Local (C:)
- Dentro del disco local (C:) ubique la carpeta BiopagoBDV y elimínela.
- Eliminar el certificado de BiopagoBDV de su computador.
- Presionamos la tecla (Windows+R) y luego ejecutar el comando certlm.msc y hacemos clic en aceptar.

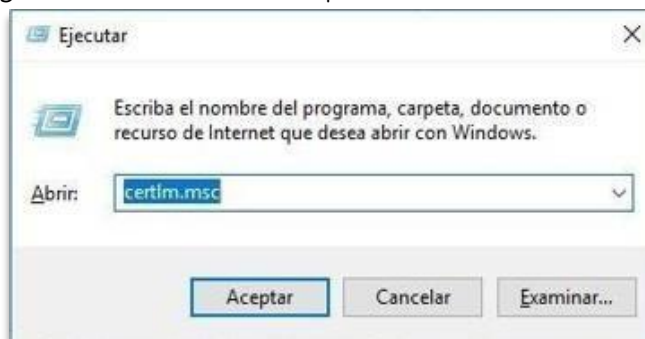


Figura 109

- Luego pulsar Archivo y luego seleccionar Agregar o quitar complemento.
- Seleccionar Certificados, hacer clic en Agregar y luego marcar Cuenta de equipo.

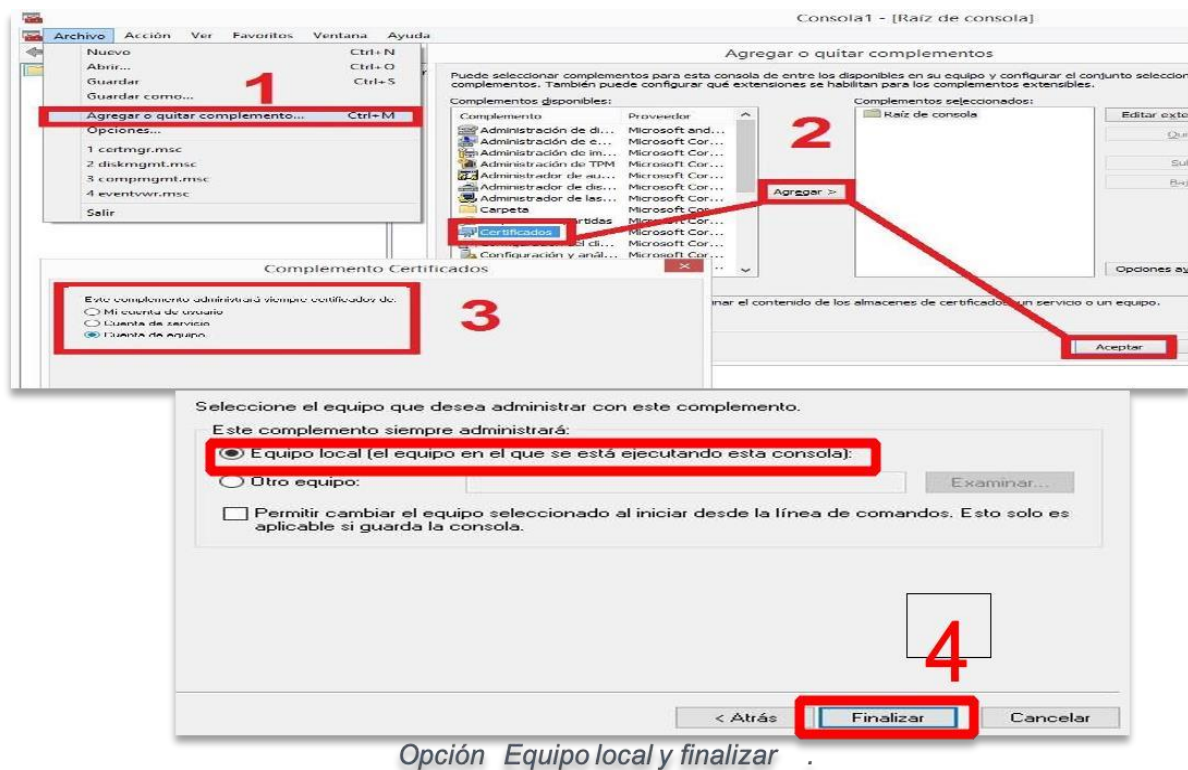


Figura 110

- Al seleccionar agregar o quitar complemento, pulsar donde dice certificados, en el lado derecho presionar botón agregar en cuenta de este equipo presionar finalizar.

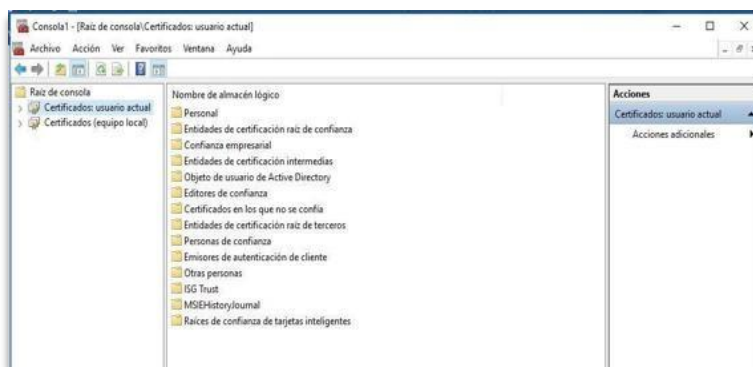


Figura 111

- Seleccionar el que está en Equipo Local, carpeta personal, en el lado izquierdo está el certificado del producto con el afiliado presionar clic derecho eliminar.

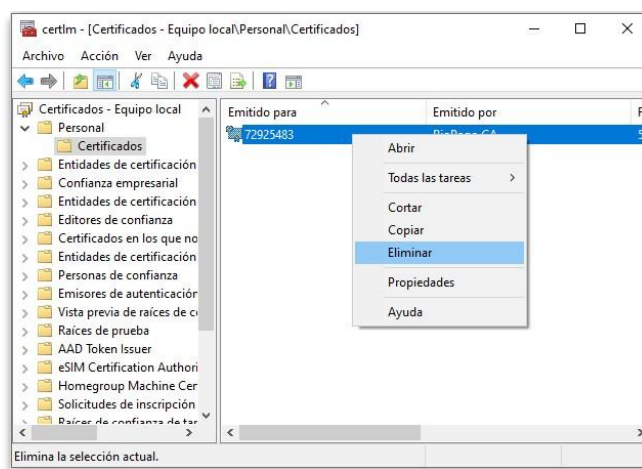


Figura 112

- Luego de eliminar el programa de BiopagoBDV por completo, nuevamente realizar la instalación
- Ingresar a la página (<http://www.bancodevenezuela.com/>) siguiendo la ruta:
- Portafolio
- Canales

- BiopagoBDV
- Hacer click en: "Descargables"
- Nuevamente hacer click en "Descargar Aplicacion Biopago"
- Al realizar la descarga la Aplicación BiopagoBDV le solicitara Afiliado y Clave, el cual se solicitara contactando al centro de Soporte Técnico

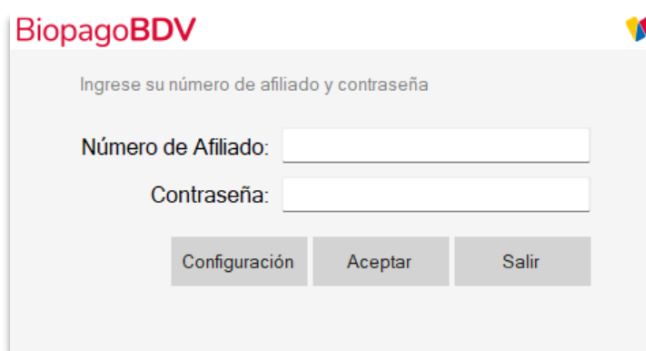


Figura 113

13.1.9 Al iniciar la aplicación muestra error en el punto: Conexión BiopagoBDV [Error] - No Autorizado



Figura 114

Se debe contactar al centro de Soporte Técnico para verificar el estado del Afiliado y realizar los procedimientos correspondientes de las figuras 96 hasta la 105 para solventar la falla.

13.2.1 Al realizar una transacción en el momento de solicitar las credenciales biométricas se visualiza un mensaje “El dispositivo que tiene conectado no está habilitado para operar”

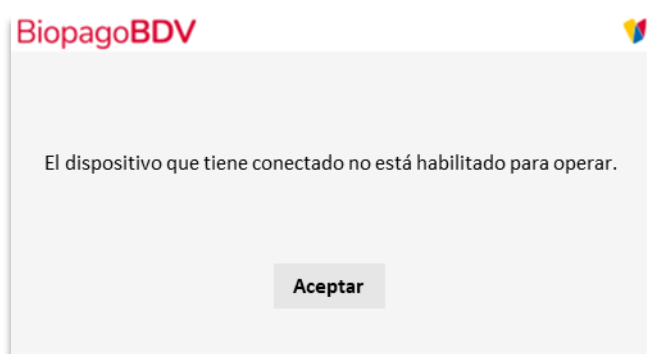


Figura 115

Deberá validar que su computador este con el afiliado correcto y que el dispositivo conectado sea correspondiente a su empresa, si todo esta correcto y sigue con la falla deberá contactar al centro de Soporte Técnico para su verificación.

13.2.2 Al realizar una transacción luego de ingresar el monto se visualiza “Monto Inválido”

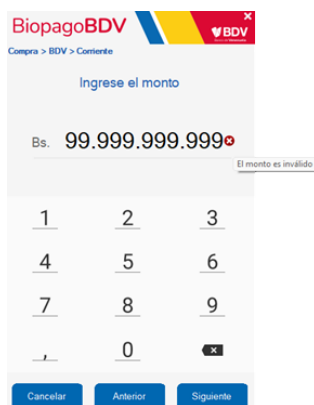


Figura 116

Este mensaje se muestra porque el monto ingresado supera el máximo configurado para el canal BiopagoBDV.

También podría mostrar este mensaje en operaciones de montos muy bajos con tarjetas de otros bancos, para medios de pago de BDV no hay límite de monto mínimo.

13.2.3 Si ingreso el monto en dólares, ¿en qué moneda se efectuará el pago final?

Aunque tenga la opción de ingresar el monto de su compra en dólares (USD), el pago final siempre se efectuará en Bolívares (Bs.). La conversión a la tasa oficial del BCV se realiza de forma automática antes de procesar el pago.

13.2.4 ¿Qué tasa de cambio se utiliza si ingreso el monto en dólares?

ial del Banco Central de Venezuela (BCV) que esté vigente para el día en que se realice la transacción para realizar la conversión automática a Bolívares (Bs.).

13.2.5 Al realizar la descarga de la aplicación y no aparecen el listado de métodos de pago ¿tiene solo 3 opciones de cobro?

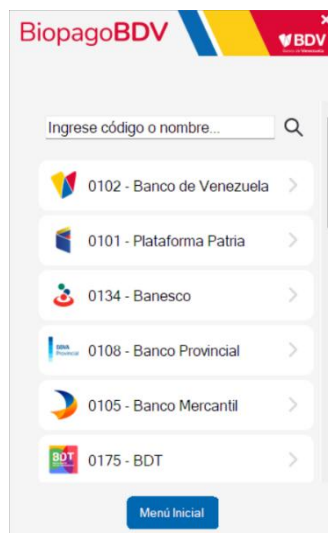


Figura 117

No, debe aparecer el listado de métodos de pago. Debe cerrar y abrir la aplicación varias veces para que esta realice la actualización automáticamente, importante que tenga buena conexión a internet.

13.2.6 Al realizar la captura de credenciales biométricas se visualiza el mensaje: “Imagen de mala calidad. Por favor reintente”

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

El individuo al cual se le va a realizar la captura de la huella tenga la mano limpia y seca. El exceso de humedad o la excesiva sequedad hacen que al realizar la captura no se puedan tomar las características necesarias.

1. No realizar demasiada presión sobre el lector, debido a que se satura la imagen y se obtiene la calidad requerida.

2. Regularmente se debe limpiar el área de extracción del dispositivo capta huella.
3. Colocar correctamente el dedo sobre el lector.

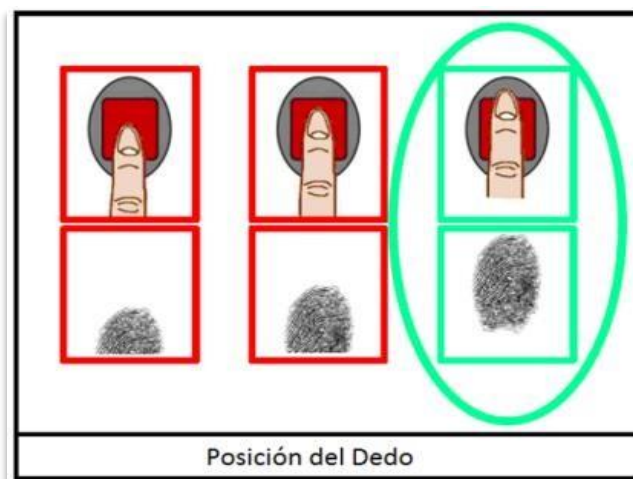


Figura 118

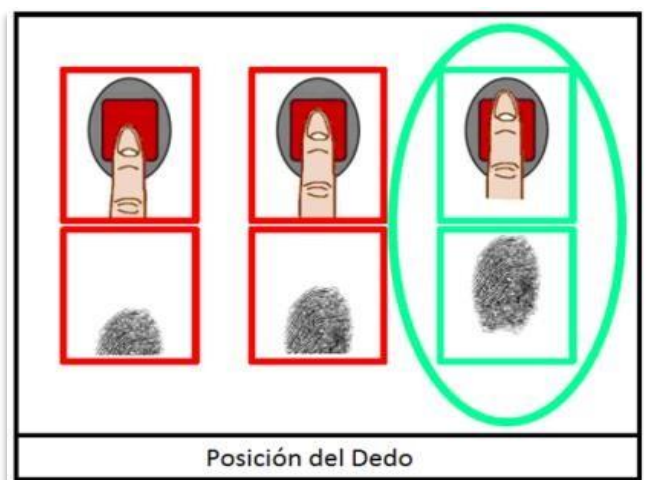


Figura 119



Figura 120

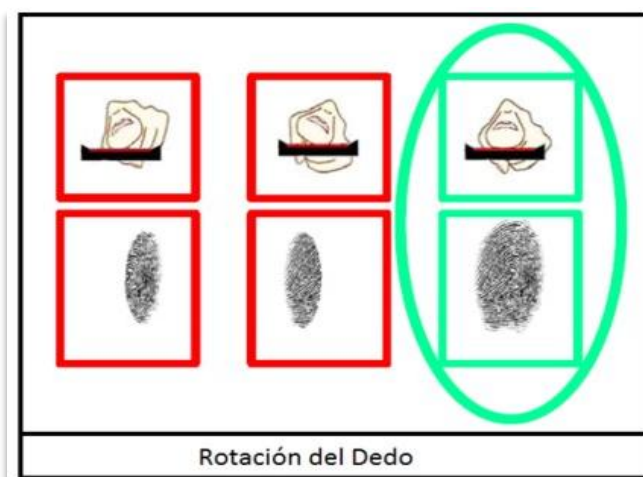


Figura 121