

Manual de usuario StandAlone (Futronic)

Aspectos generales y configuración

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo del documento	3
3. A quién va dirigido	3
4. Requisitos del sistema	3
5. Descripción general de funcionalidades.....	4
6. Transacción de compra.....	6
6.1 Compra vía Banco de Venezuela.....	6
6.2 Compra vía monedero digital.....	12
6.3 Compra vía banca nacional	13
7. Transacciones de anulación.....	14
7.1 Anulación vía Banco de Venezuela.....	16
8. Generación de reportes	20
Detalles según el tipo de reporte:.....	22
9. Procedimiento de cuadre de caja.....	25
Ejemplo práctico:.....	25
¿Cómo consultar la información de un cuadre de caja?.....	26
10. Operativa en agencia virtual.....	27
10.2 Depósitos	30
10.3 Retiros.....	32
10.4 Transferencias.....	33
11. Preguntas frecuentes	34

1. Introducción

El producto BiopagoBDV proporciona funciones en un punto de venta tradicional, pero sin necesidad de usar tarjetas de débito o crédito físicas. El sistema valida la identidad de cada cliente de forma rápida y segura directamente a través de su huella dactilar.

2. Objetivo del documento

Este documento te explica en detalle cada funcionalidad del aplicativo BiopagoBDV en su versión *StandAlone* (escritorio). Aquí encontrarás los conocimientos necesarios para que utilices la herramienta de forma correcta, ágil y eficiente.

3. A quién va dirigido

Diseñamos este manual especialmente para ti, como usuario del aplicativo BiopagoBDV en su versión *StandAlone* (escritorio).

4. Requisitos del sistema

Para instalar y ejecutar BiopagoBDV en tu equipo (*StandAlone* / escritorio), necesitas contar con los siguientes elementos mínimos:

- Equipo de computación (PC) en el punto de venta con:
 - Procesador Intel Core Duo o superior.
 - Memoria RAM de 1 GB o superior.
 - Disco duro con al menos 3 GB de espacio disponible.
 - Puertos USB libres.
 - Sistema operativo Windows XP (Service Pack 3 o superior) o Microsoft .NET Framework 4.0.
 - Permisos de administrador en el equipo (necesarios únicamente durante el proceso de instalación).
 - Conexión a internet estable.
- Lector o dispositivo captahuellas compatible.

5. Descripción general de funcionalidades

Para ingresar al aplicativo, haz doble clic sobre el ícono correspondiente:



Al iniciar, el sistema ejecuta automáticamente una verificación inicial:



Figura 1

Las validaciones son:

1. Verificando la configuración de la aplicación: Valida que el número de afiliado y la clave provistos por el equipo de integración estén configurados correctamente.
2. Verificando el estado del hardware: Confirma que el dispositivo captahuellas esté conectado a la PC y que sus controladores se encuentren instalados.
3. Conexión con el servicio: Verifica la comunicación directa y estable con la plataforma de BiopagoBDV del Banco de Venezuela.

Si el sistema valida la información correctamente, se mostrará la siguiente pantalla:

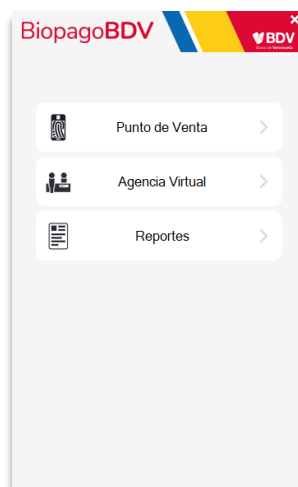


Figura 2

Desde aquí podrás iniciar una transacción de compra. Al hacer clic en el botón «Punto de venta», se desplegarán las siguientes opciones:

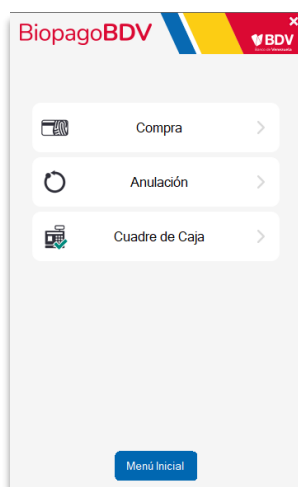


Figura 3

El funcionamiento detallado de cada una de estas opciones se explicará en sus respectivas secciones a lo largo del manual.

6. Transacción de compra

Para comenzar, elige el medio de pago que vas a utilizar: Banco de Venezuela, Plataforma Patria o tarjeta de débito de cualquier banco nacional.

6.1 Compra vía Banco de Venezuela

Al seleccionar la opción Banco de Venezuela, verás el campo para ingresar el documento de identidad del cliente (persona natural o jurídica).

Nota para personas jurídicas: Si cobras a una empresa, institución o comercio, la persona natural autorizada para movilizar la cuenta debe realizar la autenticación biométrica.



Figura 4

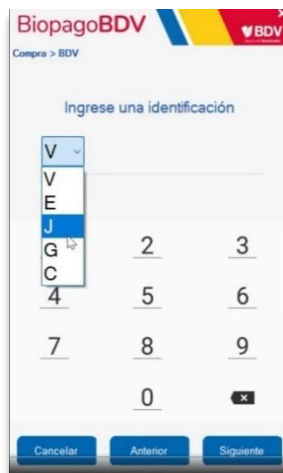


Figura 5



Figura 6



Figura 7

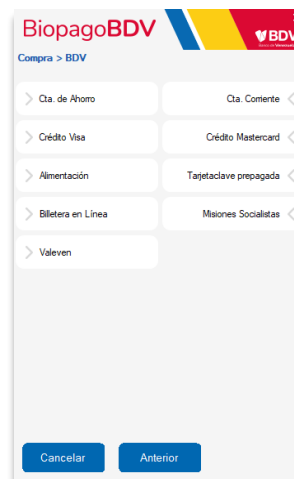


Figura 8

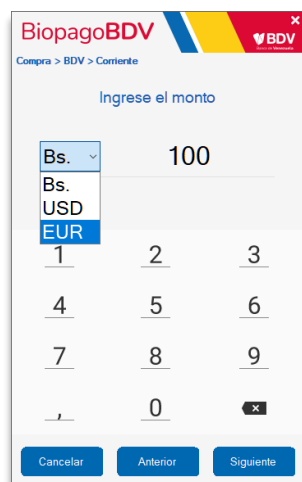


Figura 9

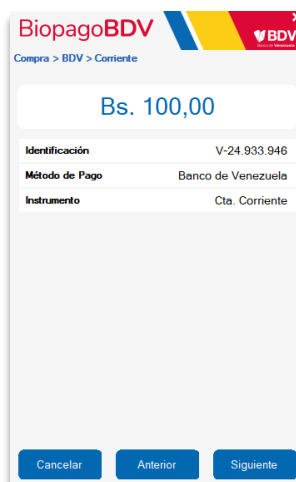


Figura 10

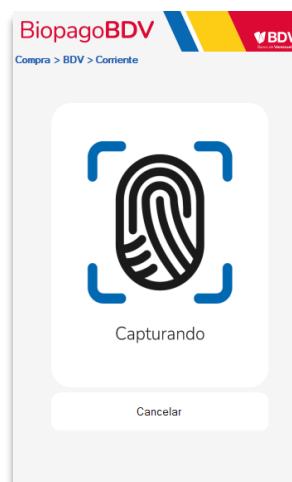


Figura 11

Pasos para registrar la identificación:

- Ingresa el tipo y número de documento: Selecciona el prefijo según corresponda:
 - Persona natural: V (Venezolano) o E (Extranjero).
 - Persona jurídica: J (Jurídico), G (Gobierno) o C (Comunitaria).

- Avanza: Presiona siguiente o la tecla enter.
- Si es una persona jurídica:
 1. Ingresa el número de RIF de la empresa.
 2. Introduce tu número de cédula como persona autorizada para movilizar esa cuenta.

Importante: La empresa debe haberte registrado previamente en el portal de BDVEnlínea Empresas.

Proceso de pago y monto:

- Selecciona el medio de pago: La lista de medios de pago es fija; siempre verás todas las opciones disponibles sin importar el documento ingresado. Haz clic en la opción que prefieras para ir a la pantalla de monto.
- Ingresa el monto: Escribe el monto de la compra y presiona Siguiente o Enter.
- Pago en divisas (USD / EUR): Si lo prefieres, puedes ingresar el monto directamente en dólares (USD) o euros (EUR). La aplicación convertirá el monto automáticamente a bolívares (Bs.) usando la tasa oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) del día.

Ten en cuenta: Aunque ingreses el monto en divisas, el cobro final siempre se procesará en bolívares (Bs.).

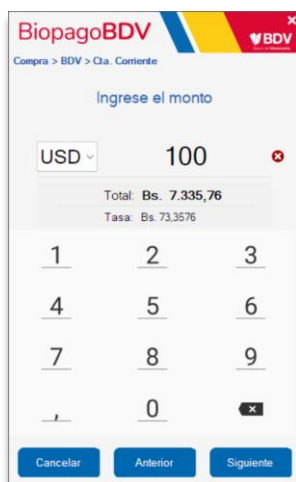


Figura 12

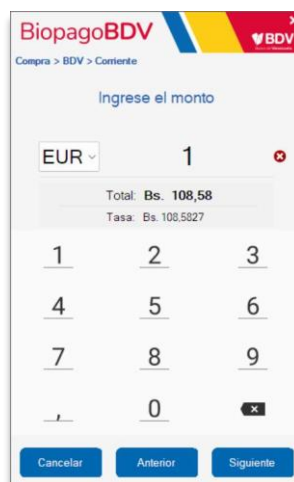


Figura 13

- En la pantalla de verificación de compra verás la información de la transacción para que puedas corroborarla.
- Al presionar Siguiente, el sistema evalúa si la identificación que ingresaste cuenta con registro biométrico (huella dactilar) en la base de datos del Banco de Venezuela; si no lo tiene, rechaza la transacción.



Figura 14

De lo contrario, el sistema te pedirá colocar tu dedo en el captahuellas para registrar tu biometría. Puedes usar los dedos índice o pulgar de cualquiera de las dos manos.

Puedes obtener tres resultados biométricos:

- No verificado: indica que la huella que ingresaste no coincide con la almacenada para esa identificación. Si obtienes este resultado, el sistema te pedirá colocar la huella nuevamente hasta alcanzar el límite de reintentos configurado.

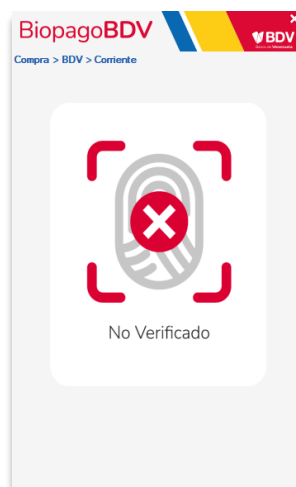


Figura 15

- Mala calidad: indica que la imagen capturada de la huella dactilar no tiene la calidad suficiente para compararla. Si obtienes este resultado, el sistema te pedirá ingresar la huella de nuevo hasta alcanzar el límite de reintentos configurado.
- hasta que se supere un valor máximo de reintentos configurado.

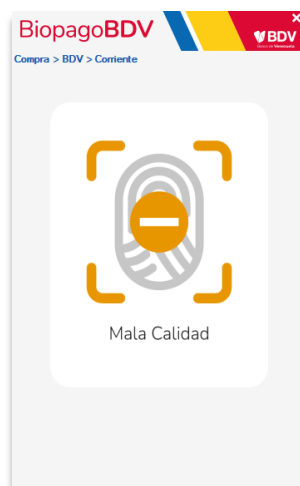


Figura 16

Si superas la cantidad máxima de reintentos por No verificado o Mala calidad, el sistema rechazará la transacción.



Figura 17

- Verificado: ocurre cuando la huella que ingresaste coincide con la almacenada para esa identificación.

Si obtienes el resultado Verificado, el sistema continuará con la transacción de compra. Puedes obtener los siguientes resultados:

- Compra aceptada: indica que el sistema aprobó y realizó la transacción correctamente.

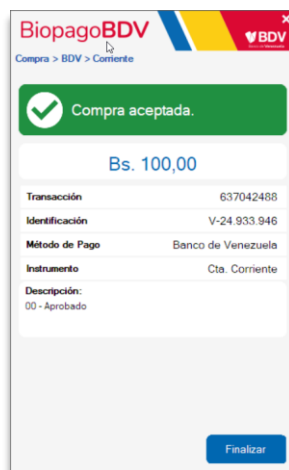


Figura 18

- **Compra rechazada:** indica que el sistema rechazó la transacción por motivos financieros. En el campo *Descripción* encontrarás más detalles sobre el motivo del rechazo.

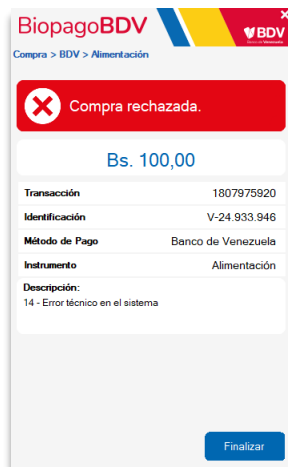


Figura 19

6.2 Compra vía monedero digital

Si decides usar un monedero como medio de pago, sigue estos pasos:



Figura 20



Figura 21

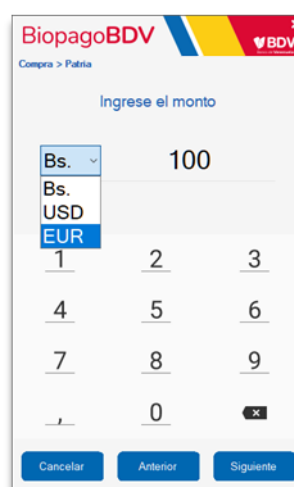


Figura 22

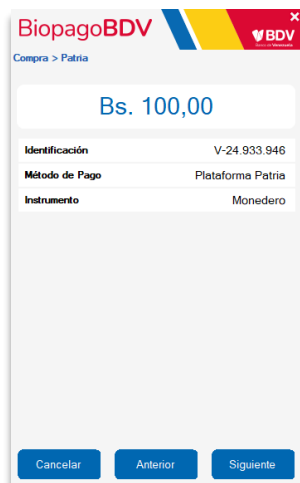


Figura 23

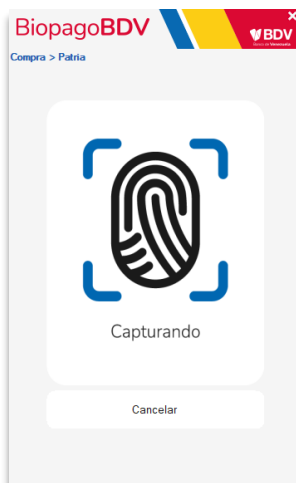


Figura 24

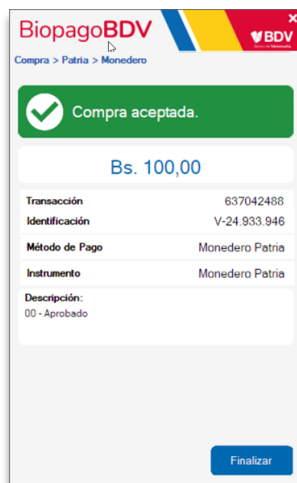


Figura 25

6.3 Compra vía banca nacional

Si decides usar como medio de pago cualquier banco nacional (público o privado), sigue estos pasos:

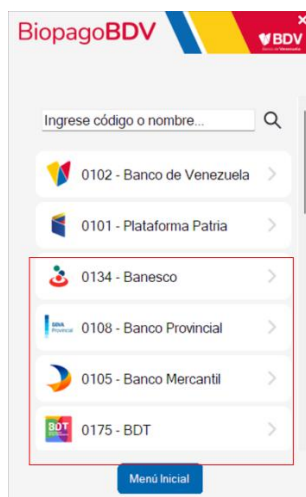


Figura 26



Figura 27

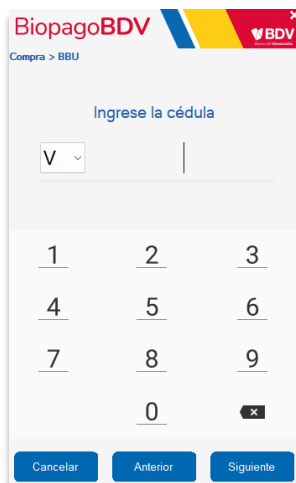


Figura 28

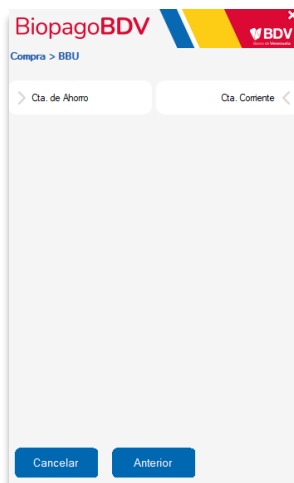


Figura 29

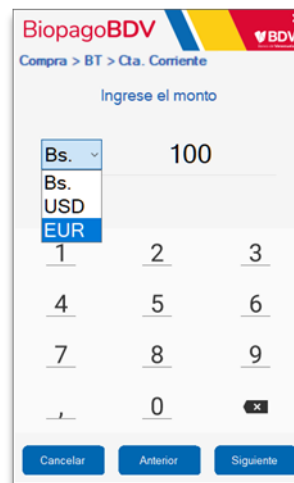


Figura 30

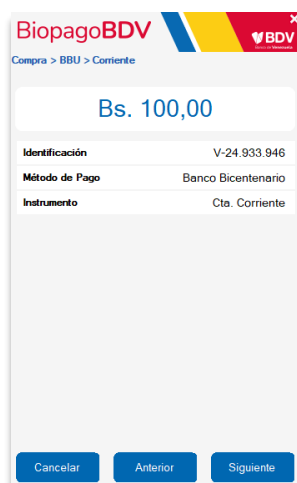


Figura 31

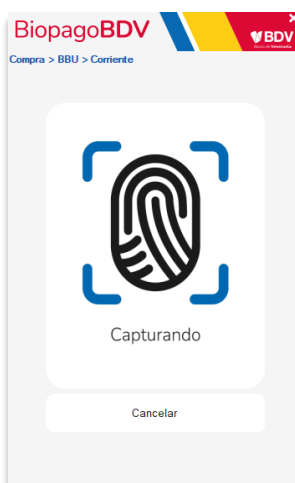


Figura 32

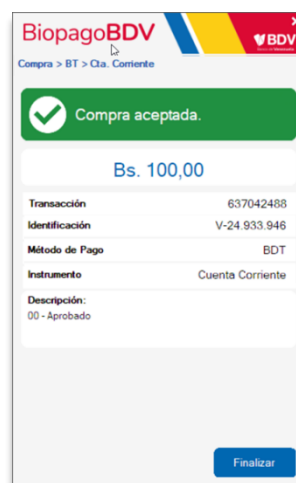


Figura 33

7. Transacciones de anulación

BiopagoBDV te permite realizar la anulación total de una transacción, siempre que cumplas con las siguientes condiciones:

- Realiza la anulación en la misma terminal donde procesaste la compra, utilizando la misma identificación del cliente, el mismo medio de pago y

- el mismo monto. Además, debes hacerla el mismo día de la compra, antes del cierre automático del punto de venta.
- Anula solo transacciones de compra (el sistema no permite anular otro tipo de operaciones).
 - Realiza el proceso antes del cierre automático del día.
 - Para iniciar la anulación, presiona el Menú inicial, selecciona la opción Punto de Venta y luego elige la opción Anulación.

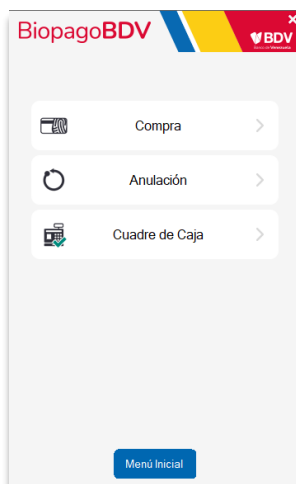


Figura 34

A continuación, elige el medio de pago que utilizaste en la compra original.

Si realizaste la compra en una moneda distinta a bolívares (Bs.), puedes anularla de dos maneras:

- Selecciona USD e ingresa el monto exacto en dólares de la compra original.
- Selecciona Bs. e ingresa el monto exacto en bolívares, equivalente a la conversión con la tasa vigente al momento de la compra.

7.1 Anulación vía Banco de Venezuela

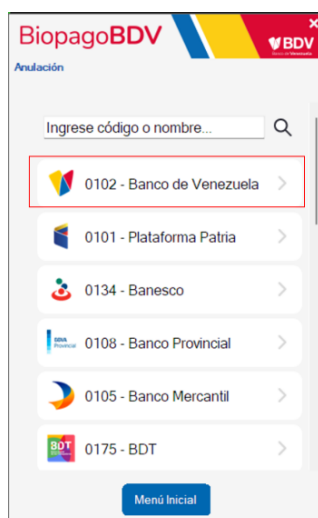


Figura 35

Al seleccionar Banco de Venezuela, ingresa la identificación del cliente. Ten en cuenta que debe ser la misma persona (natural o jurídica) que realizó la compra.



Figura 36

Posteriormente, selecciona el medio de pago que utilizaste en la transacción original.

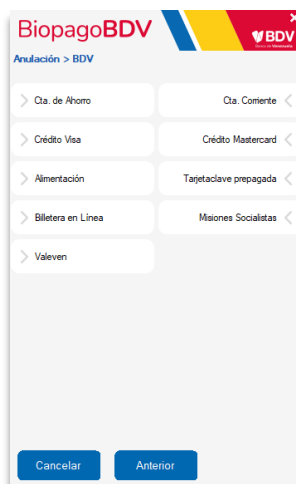


Figura 37

Al hacer clic sobre el medio de pago, el sistema te pedirá ingresar el monto, el cual debe ser idéntico al de la compra. Seguidamente, verás la pantalla de verificación para que puedas corroborar los datos de la anulación.

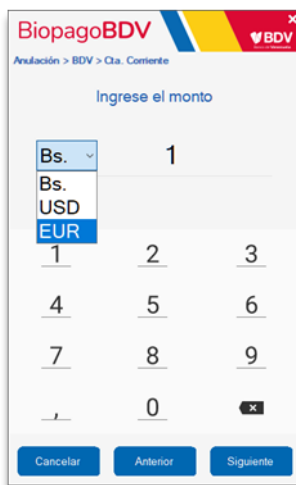


Figura 38

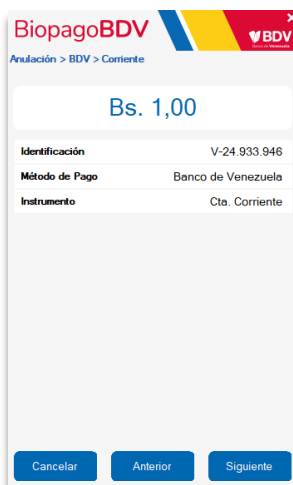


Figura 39

Si la identificación que ingresaste no tiene registro biométrico, el sistema rechazará la anulación.



Figura 40

De lo contrario, el aplicativo evaluará si existe una transacción de compra que coincida con los datos que ingresaste. Si no la encuentra, rechazará la anulación.

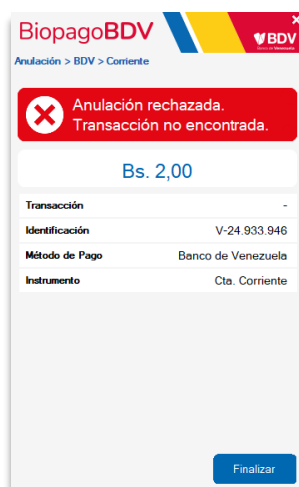


Figura 41

Si el sistema encuentra una compra que coincida totalmente, te pedirá ingresar tu huella dactilar.

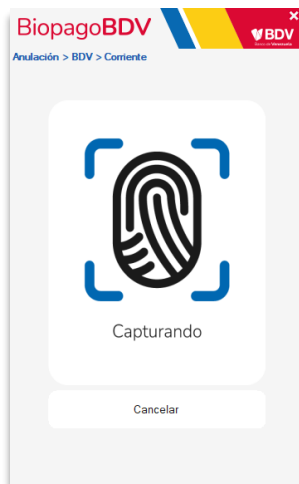


Figura 42

Puedes obtener tres resultados biométricos:

- **No verificado:** indica que la huella que ingresaste no coincide con la almacenada para esa identificación (Figura 15).
- **Mala calidad:** indica que la huella capturada no tiene la calidad suficiente para realizar la comparación (Figura 16).

Nota: Si obtienes como resultado No verificado o Mala calidad, el sistema te pedirá ingresar la huella nuevamente. Si superas el límite máximo de reintentos configurado, el sistema rechazará la transacción (Figura 17).

- **Verificado:** indica que la huella que ingresaste coincide con la almacenada para esa identificación.

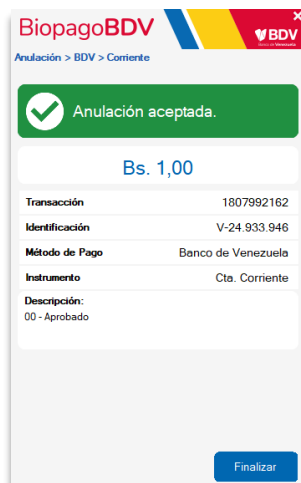


Figura 43

Solo podrás continuar si el resultado biométrico es Verificado. En ese momento, verás la pantalla final con el resultado de la anulación.

Puedes realizar anulaciones desde cualquier otro método de pago (Plataforma Patria o cualquier banco nacional, público o privado) siguiendo exactamente el mismo proceso que completaste para el Banco de Venezuela (a partir de la figura 36).

8. Generación de reportes

BiopagoBDV te permite obtener los reportes de las transacciones que realizaste durante el día en la terminal. Para ello, presiona el Menú inicial y selecciona la opción Reportes.

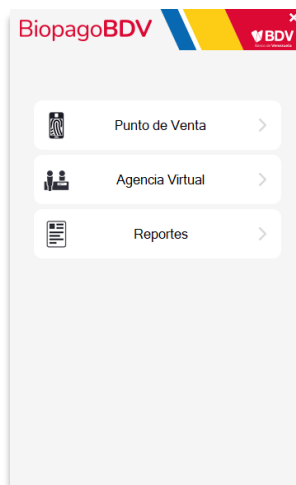


Figura 44

Verás las tres opciones de reportes disponibles:

- Transacciones diarias: te permite consultar el detalle de todas las operaciones del día.
- Totales diarios por medio de pago: te muestra únicamente los montos acumulados de cada método de pago.
- Última transacción: te presenta la última operación procesada (sea compra o anulación) y su resultado.

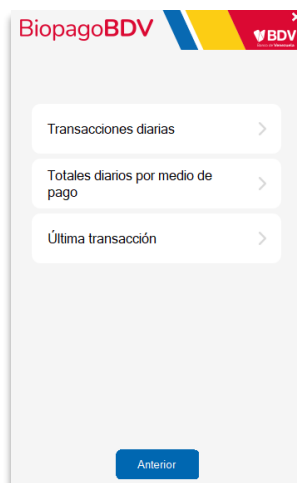


Figura 45

Detalles según el tipo de reporte:

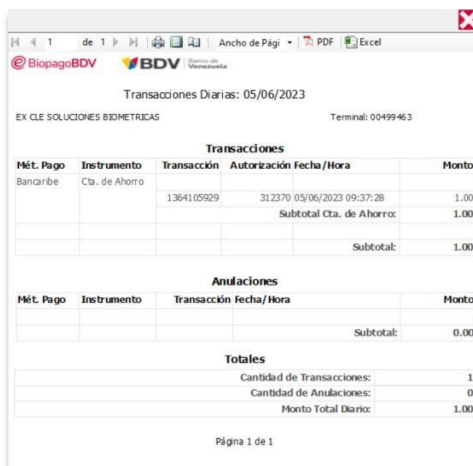
- Si eliges Transacciones diarias:

Ingresa a la opción para elegir si quieres consultar el total del día o los movimientos de un cuadro de caja específico.



Figura 46

- Si seleccionas Total Transacciones diarias, verás el detalle de todas las operaciones realizadas. Puedes exportar este reporte presionado el botón Exportar a PDF.



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

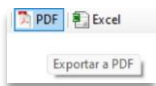
Anulaciones				
Mét. Pago	Instrumento	Transacción	Fecha/Hora	Monto
Subtotal:				0.00

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

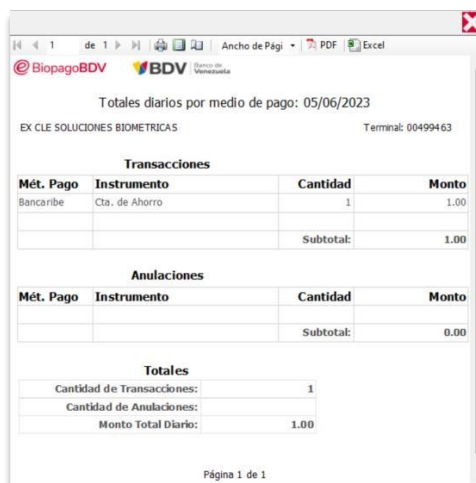


- Si seleccionas un cuadro de caja específico, verás únicamente el detalle de las transacciones pertenecientes a ese lote y también podrás exportarlo a PDF.
- Si eliges Totales diarios por medio de pago:
 - Ingresa a la opción para definir si deseas consultar el acumulado general del día por medio de pago o el resumen de un cuadro de caja en particular.



Figura 48

- Si seleccionas Total por medio de pago, verás el reporte consolidado con la suma de todas las operaciones del día y podrás exportarlo a PDF.



Totales diarios por medio de pago: 05/06/2023
EX CLE SOLUCIONES BIOMETRICAS Terminal: 00499463

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

Anulaciones			
Mét. Pago	Instrumento	Cantidad	Monto
Subtotal:			0.00

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

Página 1 de 1

Figura 49

- Si seleccionas un cuadro de caja específico, verás solo los totales correspondientes a ese lote y también tendrás la opción de exportarlo a PDF.
- Si eliges Última transacción:
 - Verás de forma directa en pantalla la información detallada de la última operación procesada en el equipo, junto con su estado final (aprobada o rechazada).

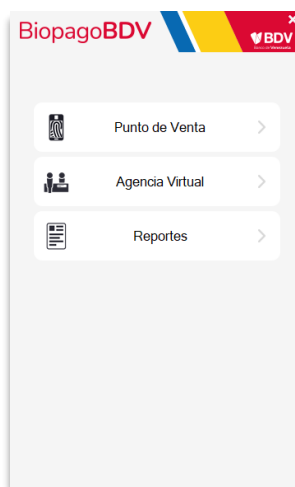


Figura 50

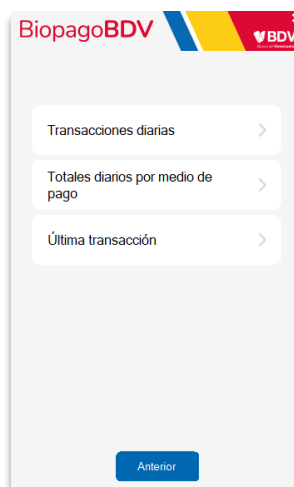


Figura 51

9. Procedimiento de cuadro de caja

Con la opción Cuadre de caja, puedes realizar un corte referencial de las transacciones del día para saber cuántas operaciones ocurrieron en cada turno.

Ten en cuenta: Esta acción no afecta el cierre diario del punto de venta. Su único objetivo es facilitarte la revisión de los reportes, permitiéndote consultar el total general del día o las operaciones correspondientes a un cuadro en específico.

Ejemplo práctico:

Supón que tu comercio abre de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y cuentas con dos operadores por turno:

- Turno 1: de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Turno 2: de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.

Al finalizar el primer turno, el operador necesita conciliar el dinero en efectivo o comprobantes con el registro del sistema. Para obtener un reporte exclusivo de las operaciones de su turno, debe seguir estos pasos:

1. Presiona el Menú inicial.
2. Selecciona la opción Punto de venta.
3. Elige la opción Cuadre de caja.
4. Confirma la acción en el mensaje que verás en pantalla para ejecutar el cuadro.

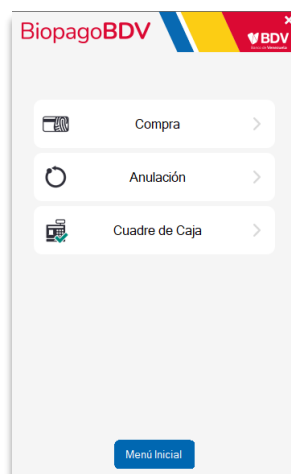


Figura 52

¿Cómo consultar la información de un cuadro de caja?

Para revisar el detalle de un lote específico, sigue estos pasos:

1. Ingresa a la opción Reportes.
2. Selecciona el tipo de reporte que necesitas (Transacciones diarias o Totales diarios por medio de pago).
3. Elige el cuadro de caja que deseas consultar entre la lista disponible.
4. Revisa los movimientos cargados en ese corte y, si lo necesitas, exporta el reporte a PDF (tal como se explica en la sección de *Reportes*).



Figura 53



Figura 54

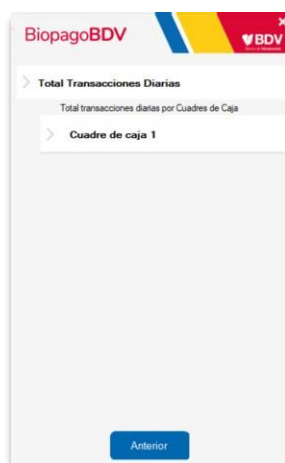


Figura 55

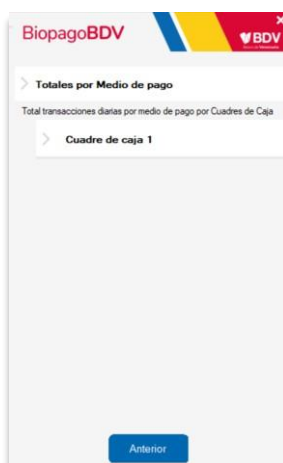


Figura 56

10. Operativa en agencia virtual

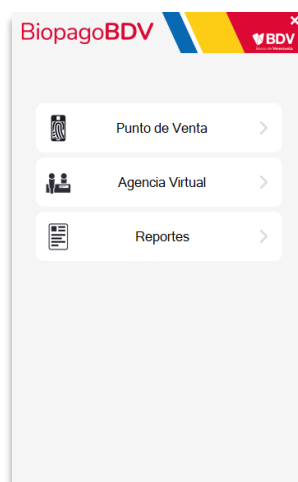


Figura 57

Para acceder y disfrutar de las funciones de Agencia virtual, debes aceptar previamente los términos y condiciones que regulan su uso.

Importante: Únicamente el Usuario máster o el Representante legal del comercio afiliado puede realizar la habilitación.

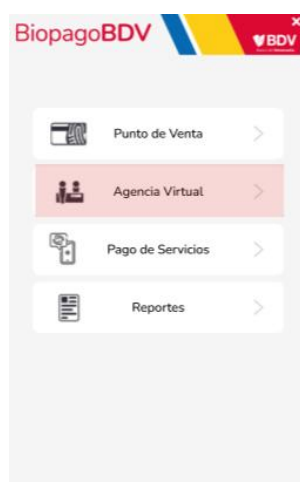


Figura 58

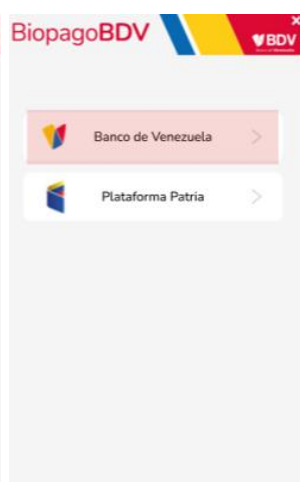


Figura 59

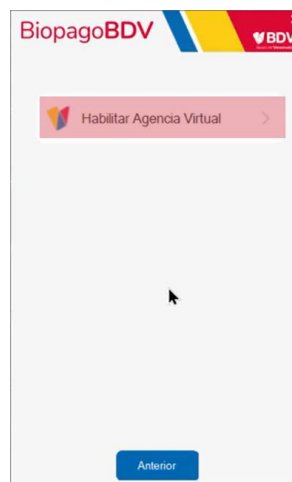


Figura 60



Figura 61



Figura 62



Figura 63



Figura 64



Figura 65

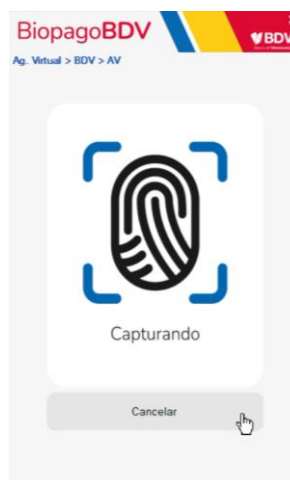


Figura 66

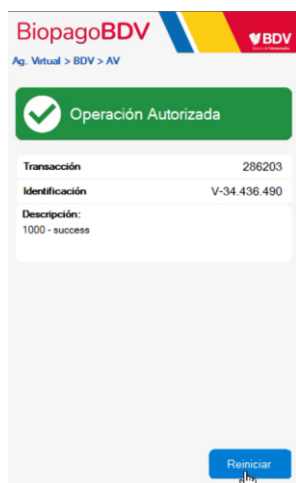


Figura 67

Una vez que habilites agencia virtual, podrás utilizar las siguientes funciones:

- Activar MiCuentadigitalBDV: activa las cuentas abiertas a través de la BDVApp.
- Depósito: realiza depósitos de efectivo en cuentas propias o de terceros.
- Retiro: efectúa retiros de efectivo (siempre que tu comercio disponga de fondos en caja).
- Transferencia: transfiere dinero entre cuentas del BDV, ya sean propias o de terceros.

10.1 Activación de MicuentadigitalBDV

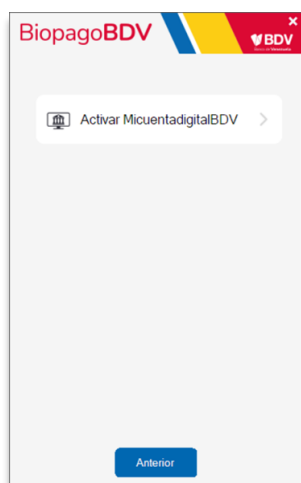


Figura 68

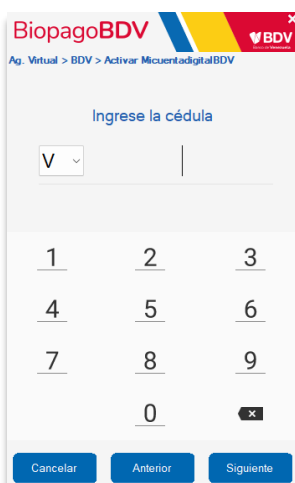


Figura 69

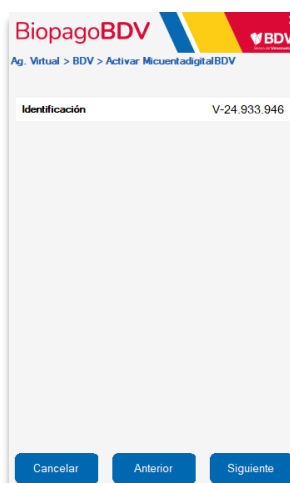


Figura 70

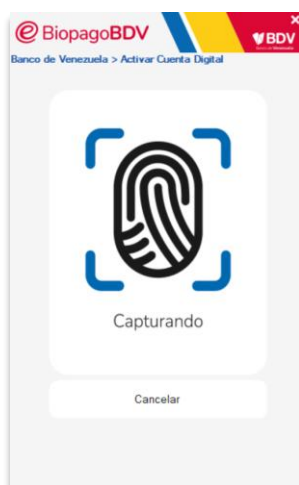


Figura 71

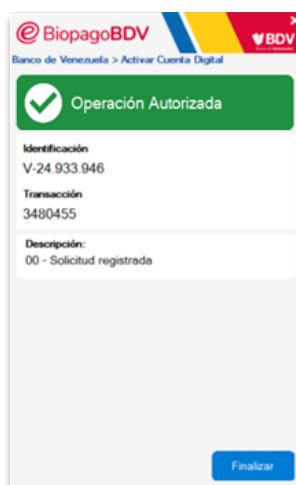


Figura 72

10.2 Depósitos

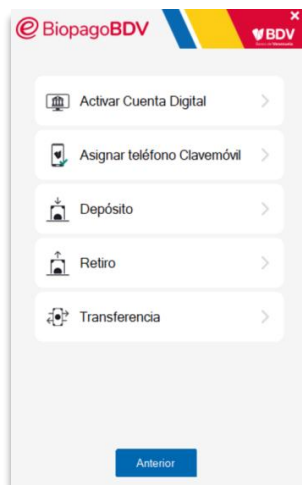


Figura 73

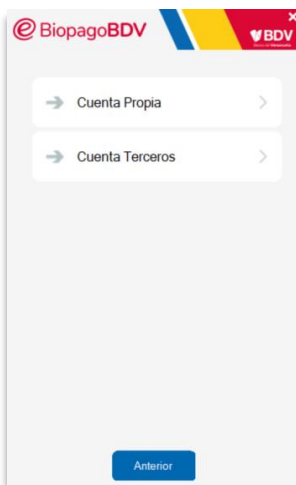


Figura 74



Figura 75

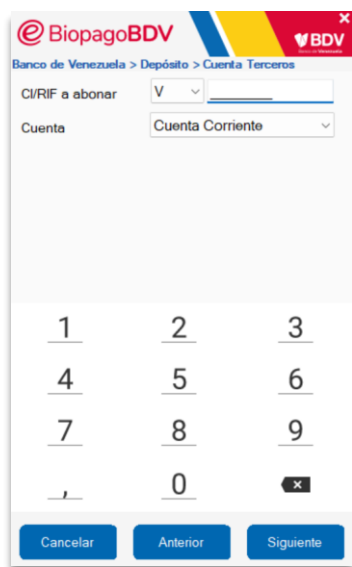


Figura 76

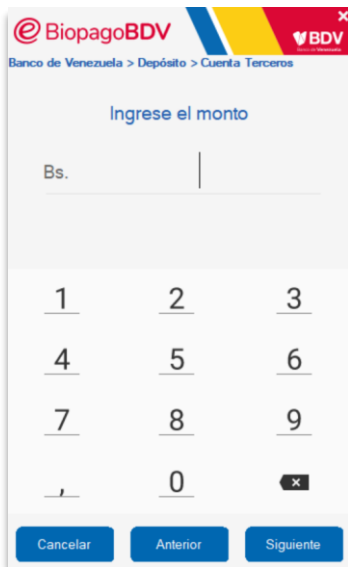


Figura 77



Figura 78

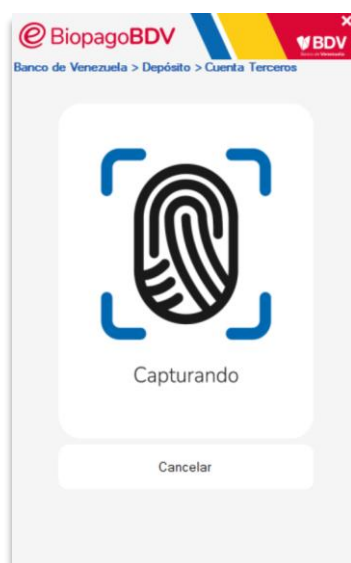


Figura 79



Figura 80

10.3 Retiros

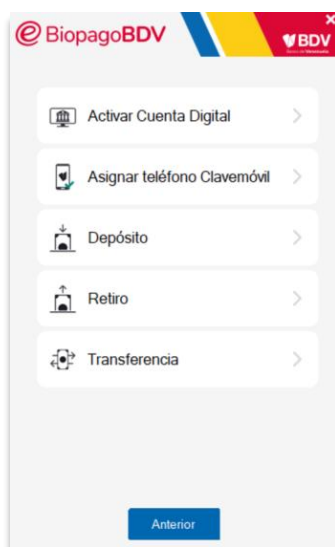


Figura 81



Figura 82

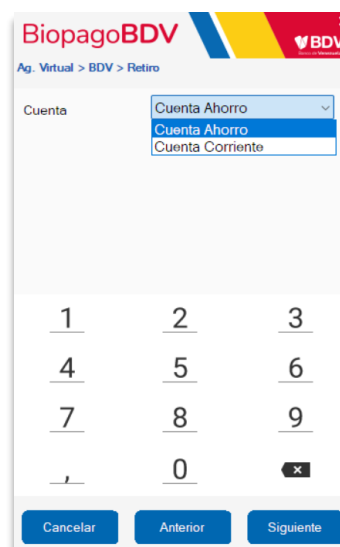


Figura 83

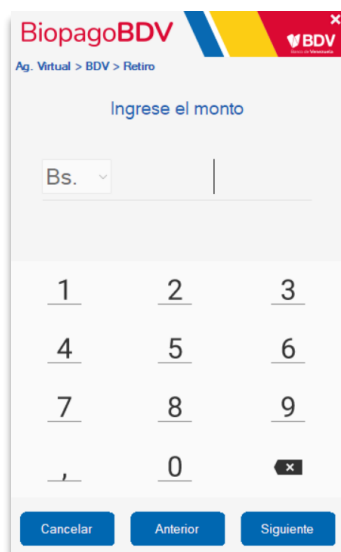


Figura 84

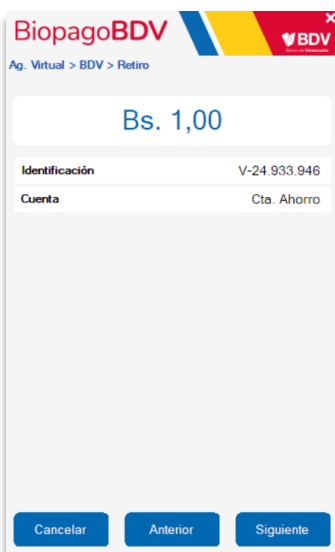


Figura 85

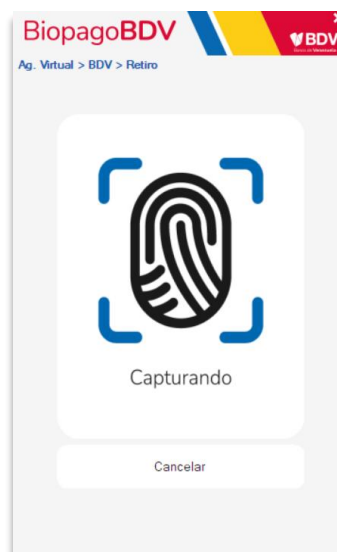


Figura 86

10.4 Transferencias

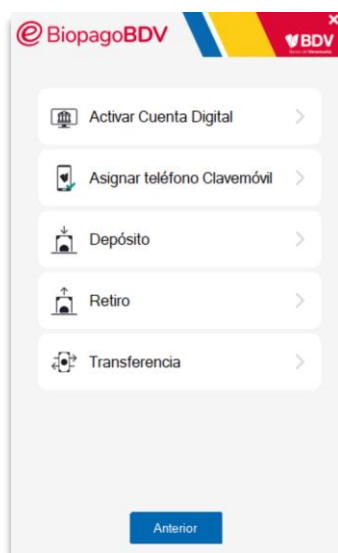


Figura 87

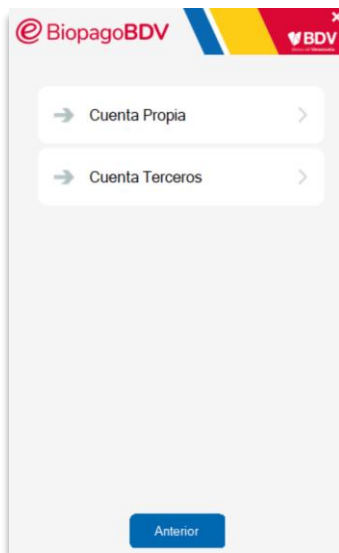


Figura 88

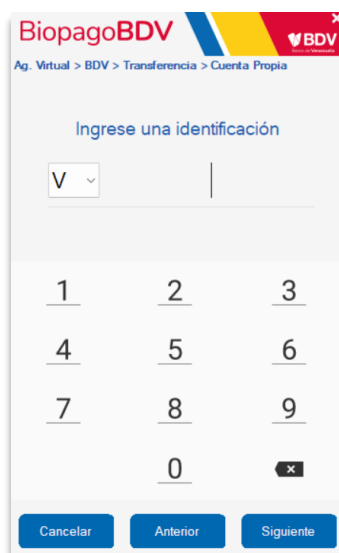


Figura 89

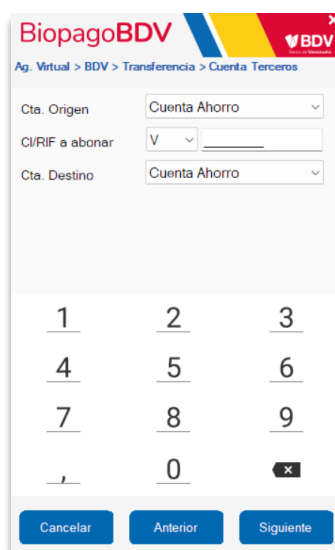


Figura 90

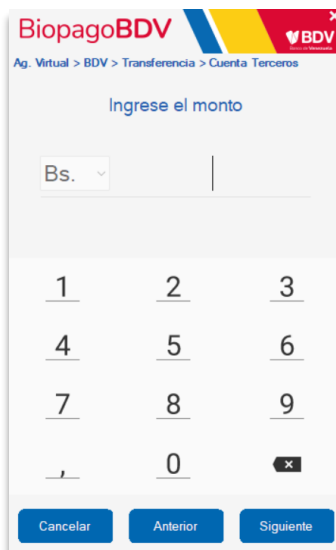


Figura 91

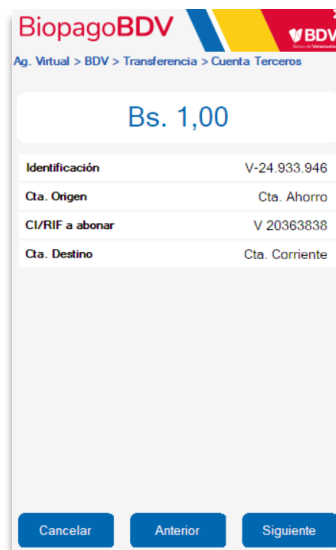


Figura 92

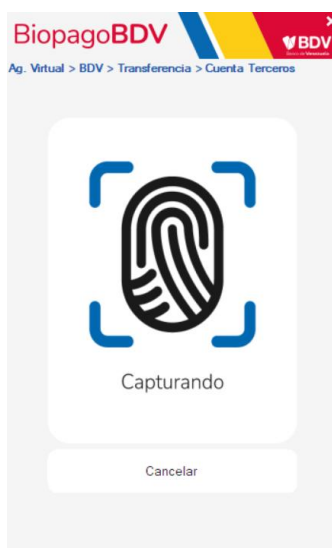


Figura 93

11. Preguntas frecuentes

11.1.1 ¿No puedes descargar el archivo de instalación?

Comprueba que tengas conexión activa a internet intentando ingresar a cualquier página web. Si no puedes acceder, prueba las siguientes soluciones:

1. Reinicia el módem o router de tu conexión a internet.
2. Comunícate con tu proveedor de internet para reportar la falla.
3. Si puedes navegar correctamente, recarga la página e intenta descargar el archivo nuevamente.

11.1.2 ¿Qué debes tener en cuenta al momento de instalar BiopagoBDV?

Consulta la sección 4, *Requisitos del sistema*, de este manual.

11.1.3 ¿Qué debes hacer si no cuentas con un perfil de Administrador?

Contacta al usuario que tenga el perfil de Administrador en el equipo para que te otorgue los permisos necesarios.

11.1.4 Si la aplicación la usan varios usuarios en el mismo equipo, ¿en qué perfil debes instalarla?

Debes instalar la aplicación en el perfil de cada usuario. Todos ellos deben contar con permisos de Administrador.

11.1.5 ¿Por qué muestra “datos inválidos” al ingresar el Número de afiliado y la Contraseña?

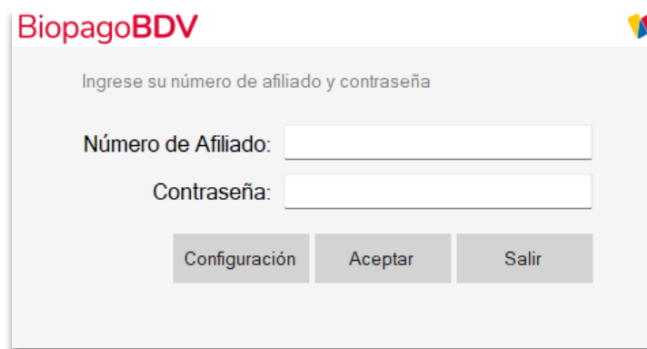


Figura 94

Verifica los siguientes puntos:

1. Asegúrate de ingresar los datos correctamente.
2. Confirma que tu contraseña no haya vencido (tiene una vigencia de 5 días).
3. Si los datos están correctos o la clave venció, contacta al equipo de Soporte técnico para que te proporcione una nueva contraseña.

11.1.6 Al iniciar la aplicación, ¿por qué muestra error en “verificando hardware [Error]”?



Figura 95

Revisa los siguientes pasos:

1. Asegúrate de tener conectado el captahuellas Futronic FS88 a tu equipo.
2. Si está conectado y persiste el error, cambia el dispositivo de puerto USB.
3. Ingresa al *Administrador de dispositivos* y verifica si el captahuellas aparece en la sección *Dispositivos biométricos*.

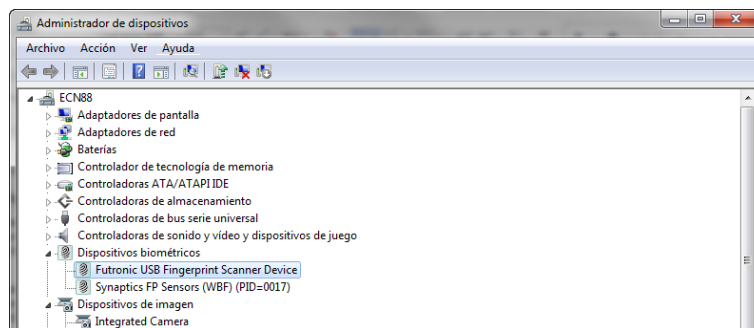


Figura 96

4. Si no aparece, descarga los controladores (drivers) del captahuellas en: <http://www.futronic-tech.com/download.html>.
5. Asegúrate de descargar los controladores correspondientes al sistema operativo de tu PC.

6. Tras completar la verificación, haz clic en el botón Reintentar.

11.1.7 ¿Qué hacer si se presenta un error general con la aplicación BiopagoBDV?



Figura 97

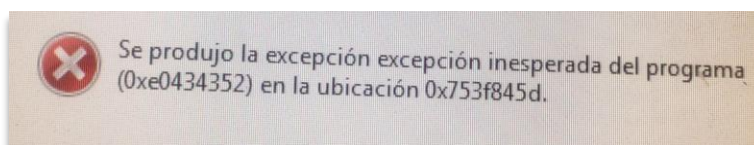


Figura 98

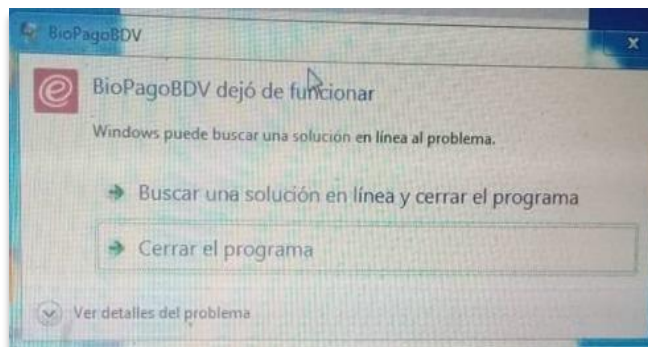


Figura 99

1. Cierra la aplicación BiopagoBDV.
2. Abre la ubicación Mi PC o Este Equipo.
3. Ingresa al Disco Local (C:).
4. Abre la carpeta BiopagoBDV.
5. Busca el archivo LastTransaction, haz clic derecho sobre él y selecciona Eliminar.

6. Cierra la ventana y vuelve a abrir la aplicación BiopagoBDV.

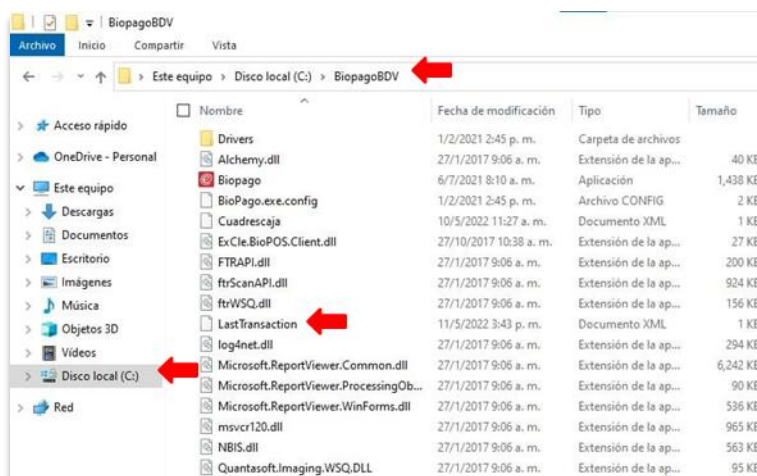


Figura 100

Nota: Si el inconveniente persiste, contacta al equipo de Soporte técnico.

11.1.8 Al iniciar la aplicación, ¿por qué muestra error en “Conexión BiopagoBDV [Error]”?



Figura 101



Figura 102

Verifica los siguientes puntos:

1. Comprueba que tu equipo tenga conexión a internet y puedas navegar.
2. Ingresa a <https://biopago.banvenez.com> (Importante: confirma que escribas HTTPS)



Figura 103

Solución 1: Reinicio de la aplicación

- Cierra la aplicación BiopagoBDV en tu computadora.
- Al abrirla nuevamente, mientras cargan los tres “ok”, presiona 3 veces la tecla ESC (Escape).
- Cuando la pantalla te pida el Afiliado y la Clave, contacta a Soporte técnico, a través del correo soporte@biopagobdv.com para que te asignen una contraseña nueva.

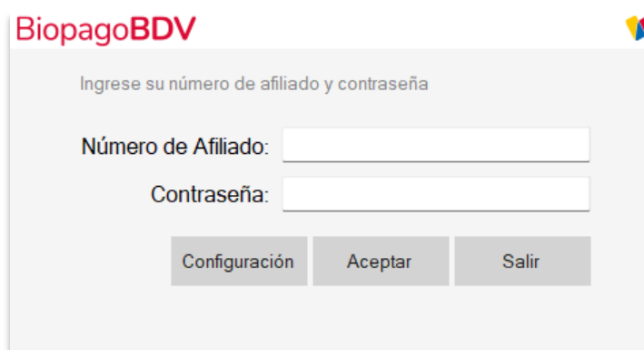


Figura 104

Solución 2: Reinstalación en Windows 10

- Cierra la aplicación BiopagoBDV y elimínala del escritorio de tu PC.
- Abre la ubicación Mi PC o Este Equipo, Disco Local (C:), carpeta BiopagoBDV y elimínala.
- Elimina el certificado de Windows:
 1. Presiona la combinación de teclas Windows + R, escribe certlm.msc y haz clic en Aceptar.

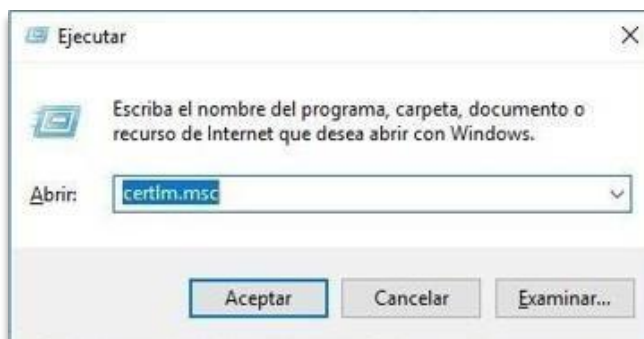


Figura 105

2. Ingresa a la carpeta Personal y haz doble clic en Certificados.

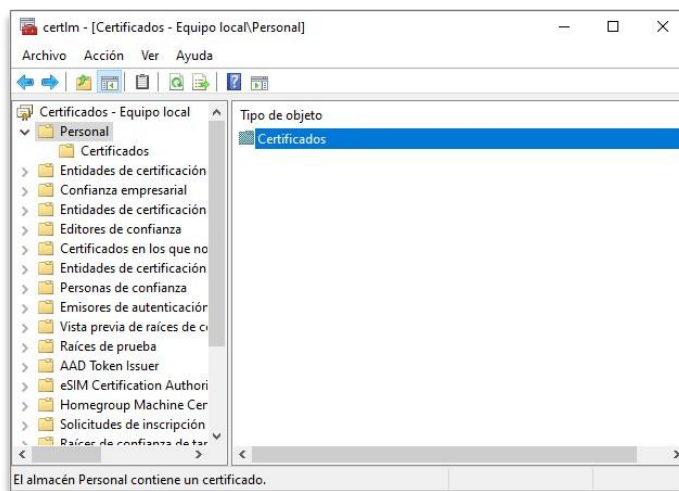


Figura 106

3. Haz clic derecho sobre el certificado con tu código de afiliado y selecciona Eliminar.

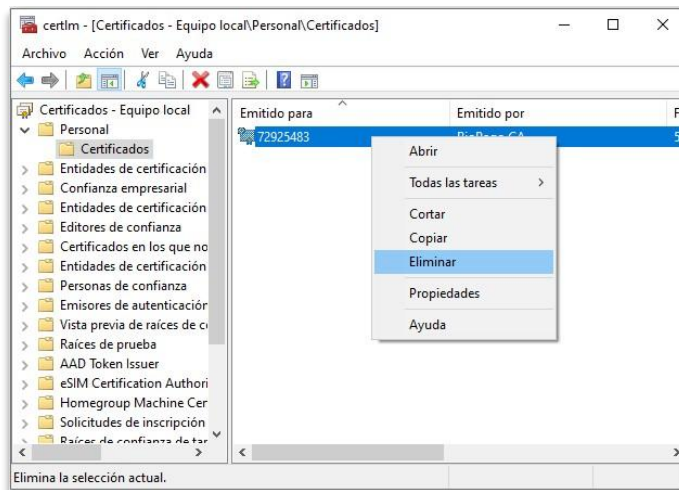


Figura 107

- Luego de eliminar el programa de BiopagoBDV
- Reinstala el programa:
 1. Ingresa a la página oficial del [Banco de Venezuela](#).
 2. Sigue la ruta: *Portafolio, Canales, BiopagoBDV*, Descargables.
 3. Haz clic en Descargar aplicación Biopago.
 4. Al abrir la app descargada, ingresa el afiliado y la clave (solicítalos previamente a soporte@biopagobdv.com).

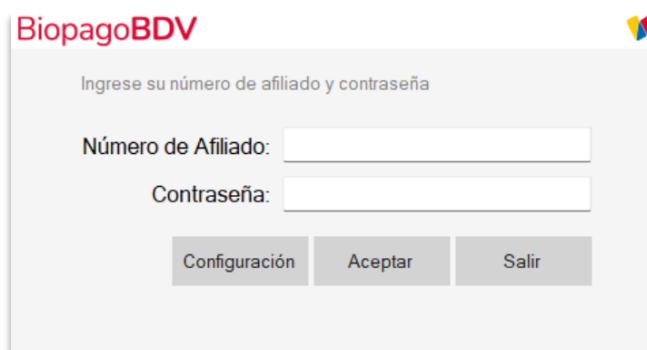


Figura 108

Solución 3: Reinstalación en Windows 7

- Cierra la aplicación y elimínala del escritorio.
- Dirígete a Disco Local (C:), ubica la carpeta BiopagoBDV y elimínala.
- Elimina el certificado de Windows:
 1. Presiona Windows + R, escribe certlm.msc y presiona Aceptar.

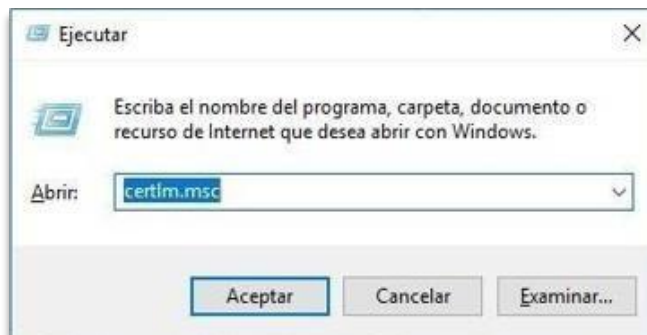


Figura 109

2. Haz clic en Archivo, Agregar o quitar complemento.
3. Selecciona Certificados, haz clic en Agregar y marca Cuenta de equipo.

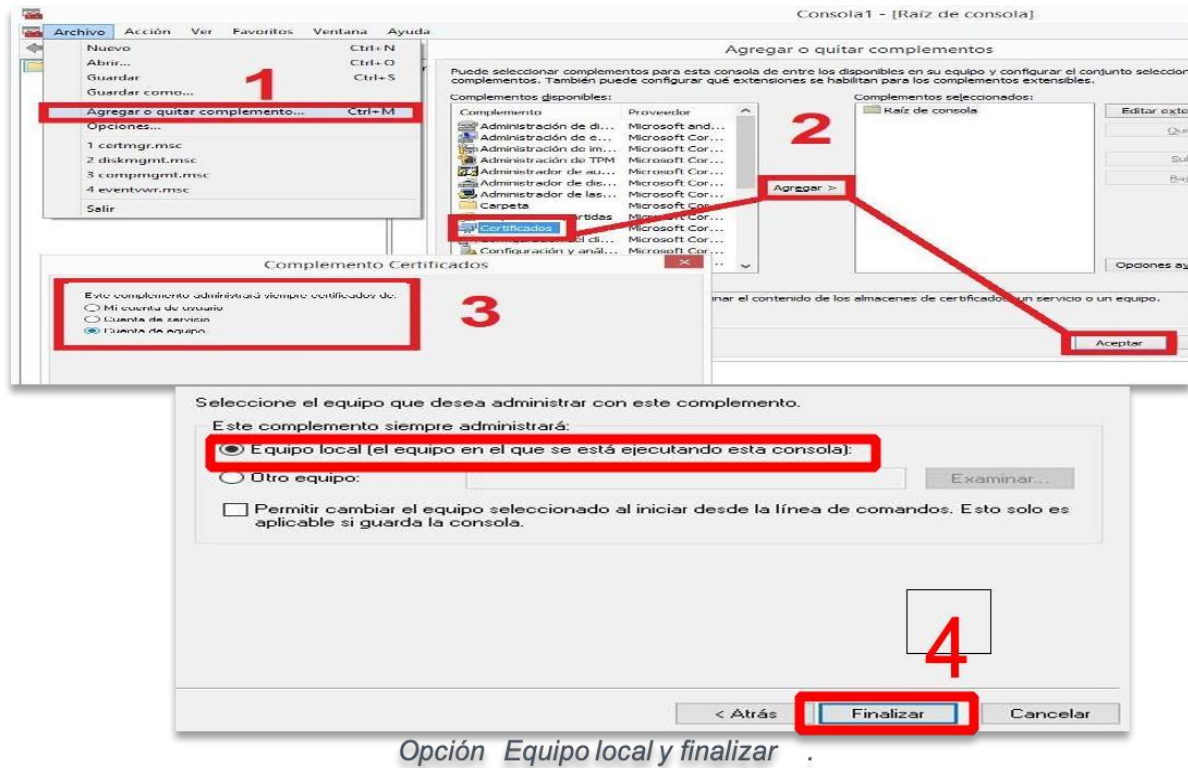


Figura 110

4. Presiona finalizar y luego aceptar.

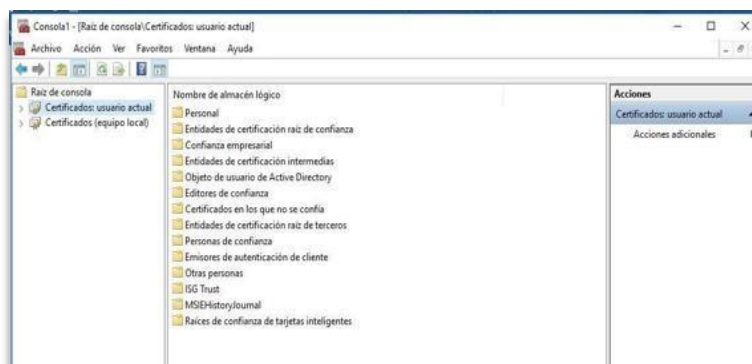


Figura 111

5. En Equipo Local, abre la carpeta Personal, Certificados.

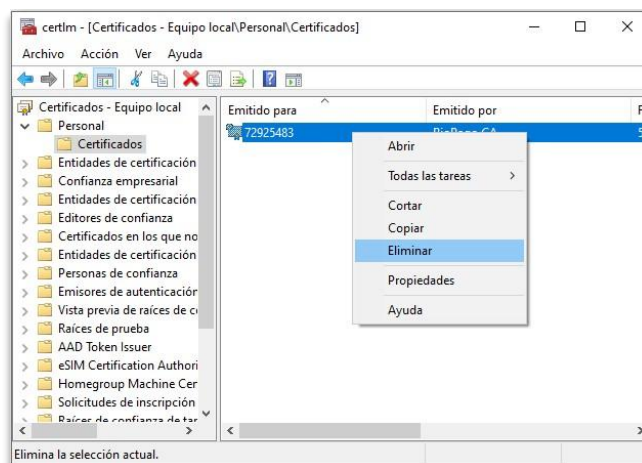


Figura 112

6. Haz clic derecho sobre el certificado correspondiente a tu afiliado y selecciona eliminar.
- Reinstala la aplicación:
 1. Ingresa a [Banco de Venezuela](#).
 2. Navega por: *Portafolio, Canales, BiopagoBDV*, Descargables.
 3. Haz clic en Descargar aplicación Biopago.
 4. Al abrir la aplicación, ingresa tu Afiliado y Clave (solicítalos a Soporte técnico).

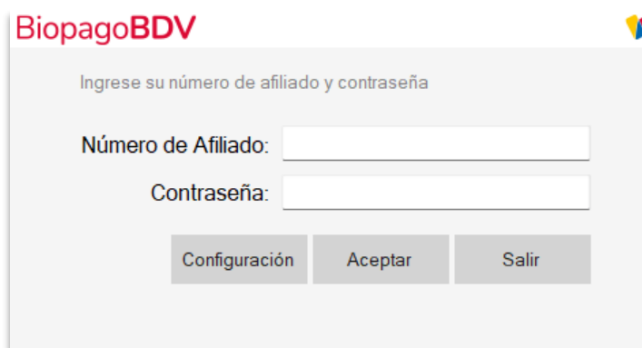


Figura 113

11.1.9 ¿Qué hacer si la aplicación muestra “Conexión BiopagoBDV [Error] - No Autorizado”?



Figura 114

Contacta al equipo de Soporte técnico para validar el estatus de tu afiliación.

11.2.1 ¿Qué hacer si aparece “El dispositivo que tiene conectado no está habilitado para operar”?

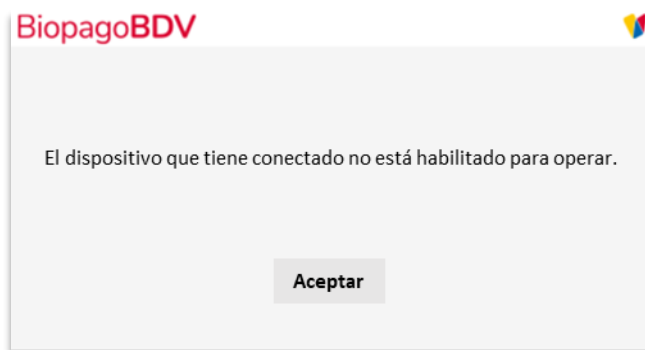


Figura 115

Valida que tu equipo tenga configurado el afiliado correcto y que el captahuellas corresponda a tu empresa. Si todo está en orden y el problema persiste, contacta a Soporte técnico.

11.2.2 ¿Por qué la aplicación muestra “Monto inválido” al ingresar un importe?

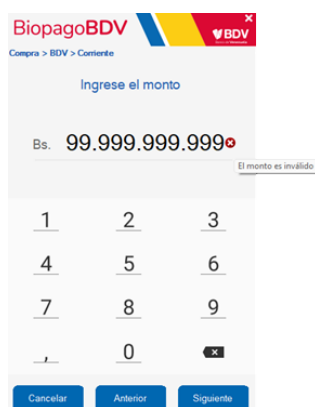


Figura 116

Este mensaje aparece porque el monto que ingresaste supera el límite máximo configurado para BiopagoBDV. También puedes ver esta alerta si intentas procesar importes muy bajos con tarjetas de otros bancos (para medios de pago BDV no existe un límite mínimo).

11.2.3 Si ingresas el monto en dólares, ¿en qué moneda se procesa el cobro?

Aunque puedes ingresar el monto de tu venta en dólares (USD), el pago final siempre se procesará en bolívares (Bs.). La aplicación realiza la conversión automáticamente antes de cobrar.

11.2.4 ¿Qué tasa de cambio aplica si ingresas el monto en dólares?

La aplicación utiliza la tasa oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) vigente el día de la transacción para realizar la conversión automática a bolívares (Bs.).

11.2.5 Si descargaste la aplicación y solo ves 3 opciones de cobro, ¿falta el resto de los métodos de pago?

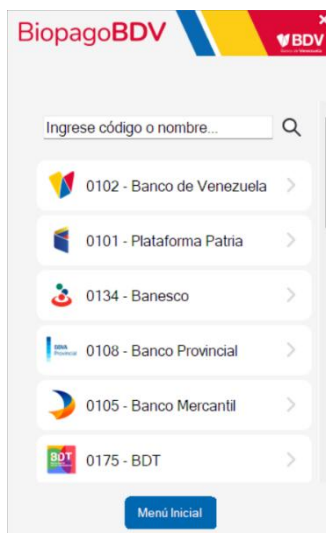


Figura 117

No. La lista completa de medios de pago debe aparecer automáticamente. Cierra y abre la aplicación varias veces para que el sistema realice la actualización (asegúrate de contar con una conexión estable a internet).

11.2.6 ¿Qué hacer si aparece el mensaje “Imagen de mala calidad. Por favor, reintente”?

Asegúrate de cumplir con las siguientes recomendaciones:

1. Verifica que la persona tenga la mano limpia y seca (el exceso de humedad o resequedad impide tomar los datos de la huella).

No presiones el dedo con fuerza excesiva sobre el lector para evitar saturar la imagen.

2. Limpia periódicamente el cristal del dispositivo captahuellas.
3. Coloca el dedo en posición plana y centrada sobre el lector.

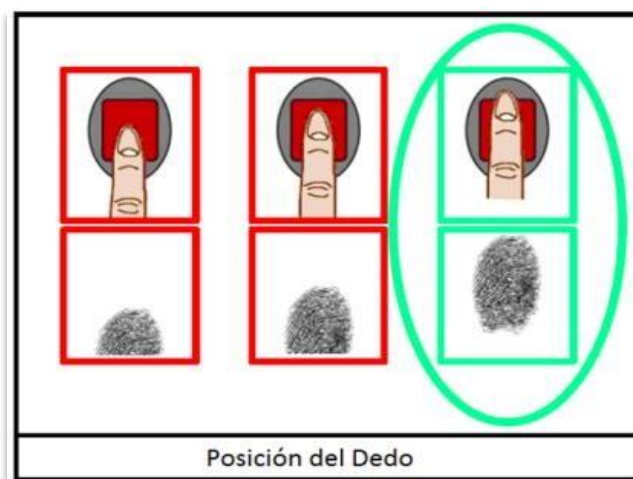


Figura 118

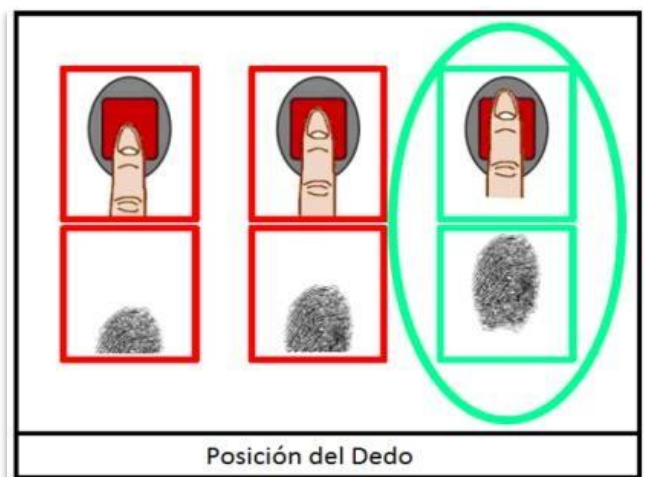


Figura 119



Figura 120

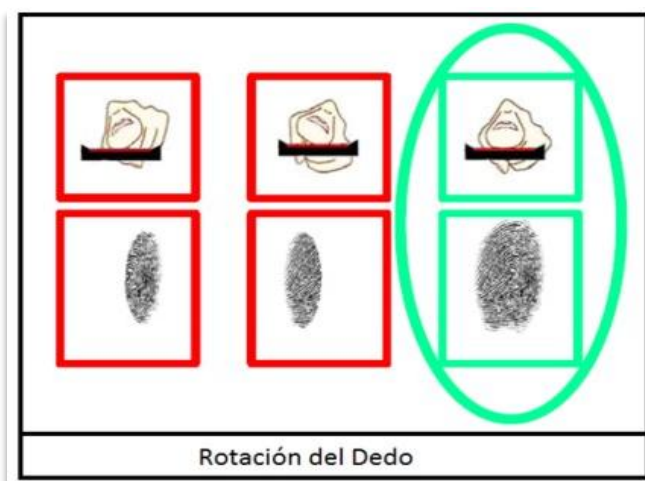


Figura 121