

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Rev. No. 01 Fecha: Julio 2016
	TÉRMINOS Y CONDICIONES OPERATIVAS	Página 2 de 4

1. OBJETIVO

Este documento soporta el procedimiento operativo que deberá manejar el Punto de Venta para el procesamiento de las transacciones disponibles en la solución de servicios transaccionales provista por Broadnet S.A.

2. ALCANCE

Todos los PUNTOS DE VENTA de la RED PONLE+

3. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 3.1. El PDV estará en la capacidad de procesar las transacciones habilitadas en su cuenta de la red PONLE+, las claves proporcionadas para el proceso transaccional son PERSONALES e INTRANSFERIBLES
- 3.2. Las transacciones de RECARGAS ELECTRONICAS de telefonía celular y televisión prepago, serán procesadas por los montos y productos vigentes, y estarán sujetas en cambios en sus políticas según la operadora lo estime.
- 3.3. Las transacciones de RECARGAS ELECTRONICAS de telefonía celular y televisión prepago, NO son sujetas a REVERSOS
- 3.4. Las transacciones de RECAUDACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS, serán procesadas con los límites establecidos por el proveedor Banco del Pacifico, y las instituciones proveedoras de servicios.
- 3.5. Las transacciones de RECAUDACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS, NO son sujetas a REVERSOS por ERRORES OPERATIVOS del punto de venta
- 3.6. El Punto de Venta, deberá consolidar y custodiar la información física procesada, ordenada de manera cronológica por un lapso de 3 meses, periodo dentro del cual será retirada por el Ejecutivo de Ventas de Broadnet
- 3.7. El Punto de Venta asumirá todas las diferencias e inconsistencias generadas por faltantes o sobrantes, producto del incumplimiento de los procedimientos
- 3.8. Broadnet, se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, copia de los documentos de respaldo custodiados por el Punto de Venta para el respaldo de faltantes o sobrantes. Dicha información deberá ser enviada a Broadnet en un tiempo máximo de 24 horas vía correo electrónico de forma digital
- 3.9. Las regularizaciones de diferencias y/o inconsistencias deberán ser solicitadas a Broadnet en base al procedimiento establecido por el Banco y las instituciones conectadas al mismo para cada caso.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. PROCEDIMIENTO DE RECARGAS TELEFONÍA Y TELEVISIÓN PREPAGO

- 4.1.1. El cliente se acercará al establecimiento afiliado a la red, solicitando una recarga electrónica del proveedor de su preferencia
- 4.1.2. El cajero solicitará al cliente los datos de la operadora, # de teléfono /Smart card / cédula y el monto de la recarga a realizar

- 4.1.3. El cajero ingresará los datos correspondientes en el sistema, confirmará con el cliente los datos y confirmará al sistema el proceso.
- 4.1.4. El sistema procesará la transacción en línea, imprimirá el comprobante de la transacción y entregará al cliente.

4.2. PROCEDIMIENTO DE COBROS

- 4.2.1. El cliente se acercará al establecimiento afiliado a la red, solicitando el cobro del servicio de su preferencia
- 4.2.2. El cajero solicitará al cliente los datos del pago, estos son: EMPRESA, # de Referencia /Cédula / contrapartida y el monto del cobro a realizar
- 4.2.3. El cajero ingresará los datos correspondientes en el sistema, mismo que devolverá en la pantalla la información correspondiente a los datos ingresados.
- 4.2.4. El Punto de venta deberá verificar la información reflejada en pantalla con el usuario final, una vez confirmados los mismos, solicitará el valor a cancelar y procesará el pago en el sistema.
- 4.2.5. El sistema imprimirá los comprobantes de la transacción, entregará al cliente el original, mientras la copia será archivada para su custodia.

4.3. PROCEDIMIENTO DE PAGOS

- 4.3.1. El cliente se acercará al establecimiento afiliado a la red, solicitando el pago del servicio de su preferencia
- 4.3.2. El cajero solicitará al cliente los datos del pago, estos son: código, identificación RUC, cédula, pasaporte o nombre del cliente según sea el caso, revisará los documentos considerando que los mismos deben estar vigentes y que las cédulas no tengan la leyenda HASTA LA MUERTE DE SU TITULAR.
- 4.3.3. En el caso de que sea una tercera persona la que cobre a nombre del beneficiario, el cajero solicitará Poder Notariado, se requiere de la presentación del documento original y una copia del mismo, se debe verificar que la firma de la cédula de ciudadanía de la tercera persona sea igual a la que consta en su poder notariado.
- 4.3.4. El cajero ingresará los datos correspondientes en el sistema, mismo que devolverá en la pantalla la información correspondiente a los datos ingresados.
- 4.3.5. El Punto de venta deberá verificar la información reflejada en pantalla con el usuario final, una vez confirmados los mismos, y procesará el pago en el sistema.
- 4.3.6. Con la transacción realizada el cliente entregará los fondos del cobro realizado al beneficiario en efectivo.
- 4.3.7. El sistema imprimirá dos comprobantes de la transacción, solicitará al cliente la firma en ambos comprobantes, tal como registra en la cédula, entregará al cliente el original SELLADO, mientras la copia será archivada para su custodia.
- 4.3.8. En caso de que el beneficiario sea una persona analfabeta o tenga algún tipo de discapacidad, hará colocar la huella digital en el recibo de pago, el PDV deberá verificar que la cédula del cliente NO registre firma.
- 4.3.9. En caso de que el PDV detecte diferencias en la firma, deberá detener el pago y reversar la transacción (según procedimiento), notificar al cliente y devolver los documentos



4.4. PROCEDIMIENTO DE REVERSO

- 4.4.1. El proceso de reverso solamente se podrá realizar el mismo día del proceso de la transacción hasta las 15h30, y exclusivamente en los productos que el Banco autorice.
- 4.4.2. El punto de Venta determinará el error o recibirá el requerimiento del cliente final y deberá solicitar dicho reverso a Broadnet, llamando al Call Center 042 59 14 90, proporcionando todos los datos de la transacción
- 4.4.3. Broadnet enviará dicho requerimiento de reverso al banco, quien finalmente, de acuerdo al procedimiento de cada institución, reversará o no el pago.