



Guía rápida de Consulta

Retail
Banorte

Ahora cuentas con una

Terminal Punto de Venta (TPV)

VERIFONE



GUÍA RÁPIDA RETAIL

CONTACTLESS/BANDA/EMV/MANUAL

GUÍA RÁPIDA - Terminales Verifone Contactless

Venta

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **1 VENTA** y presionar .
4. Digita el monto de la **VENTA** y presiona .
5. **Acerque, inserte, desliza o teclea el número de tarjeta**, o en su caso presiona la tecla **1** y teclea el número de tarjeta y fecha de expiración (debes contar con la opción de teclado abierto para poder ingresar el número de tarjeta y la clave de autorización).
6. Ingresar los últimos 4 dígitos de la tarjeta, el código de seguridad **CVV** o el **PIN** de la tarjeta y presiona .
7. Elegir si se requiere una **VENTA NORMAL O PAGOS DIFERIDOS** (en caso de contar con esta opción habilitada)
8. Utiliza las flechas de selección para elegir la forma de diferir la venta:
Meses sin Intereses, Meses con Intereses, Pague Después, Plan Mixto y presiona .
9. Confirma el monto de **Venta** y presiona .
10. Se imprime el **Voucher** original para el comercio.
11. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del cliente.

Venta Forzada

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **4 VENTA FORZADA** y presiona .
4. Digita el monto de la **VENTA FORZADA** y presiona .
5. **Acerque, inserte, desliza o teclea el número de tarjeta**, o en su caso presiona la tecla **1** y teclea el número de tarjeta y fecha de expiración (debes contar con la opción de teclado abierto para poder ingresar el número de tarjeta y la clave de autorización).
6. Ingresar la clave uno y presiona .
7. Ingresar la clave dos y presiona .
8. Ingresar los últimos 4 dígitos de la tarjeta, el código de seguridad **CVV** o el **PIN** de la tarjeta y presiona .
9. Confirma el monto de la **VENTA FORZADA** presionando **SI** - Ingresar el código de autorización y presiona .
10. Se imprime el **Voucher** original para el comercio.
11. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del cliente.

Cancelación

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **2 CANCELACIÓN** y presiona .
4. Digita la **CLAVE DE CANCELACIÓN** y presiona .
5. Si la transacción a cancelar es la última, selecciona **SI** y presiona , en caso contrario selecciona **NO** mediante las flechas de selección indica el **NÚMERO DE OPERACIÓN** y presiona .
6. Confirma la cancelación presionando **SI**, la terminal procesará la cancelación.
7. Se imprime el **Voucher** original para el comercio.
8. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del cliente.

Devolución

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **3 DEVOLUCIÓN** y presionar .
4. Digita el monto de la **DEVOLUCIÓN** y presiona .
5. **Acerque, inserte, desliza o teclea el número de tarjeta**, o en su caso presiona la tecla **1** y teclea el número de tarjeta y fecha de expiración (debes contar con la opción de teclado abierto para poder ingresar el número de tarjeta y la clave de autorización).
6. Ingresar los últimos 4 dígitos de la tarjeta, el código de seguridad **CVV** o el **PIN** de la tarjeta y presiona .
7. Digita la **CLAVE DE DEVOLUCIÓN** y presiona .
8. Confirma el monto de la **DEVOLUCIÓN** presionando **SI**, la terminal procesará la **DEVOLUCIÓN**.
9. Utiliza las flechas de selección para elegir **Con Restricción** o **Sin Restricción** de Batch y presiona .
- En caso de haber seleccionado **Sin Restricción** de Batch, ingresa la clave respectiva y presiona .
- En caso contrario continúa con el siguiente paso:
 - Ingresar el código de autorización y presiona .
 - Ingresar el número de referencia de la **Voucher** y presiona .
10. Se imprime el **Voucher** original para el comercio.
11. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del cliente.

Reimpresión

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **1 REIMPRESIÓN** y presiona .
4. Para imprimir la última transacción selecciona **SI** y presiona .
5. Para imprimir cualquier otra transacción elige **NO** utilizando las flechas de selección e introduce el número de operación y presiona .
6. Cuando se localice la transacción dentro del lote actual, la terminal comenzará a imprimir una copia del comprobante.

Totalización

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **2 TOTALIZACIÓN** y presiona .
4. Confirma la impresión de la **TOTALIZACIÓN** presionando **SI**
5. Si manejas turnos, el sistema te preguntará si deseas el reporte del **TURNO ACTUAL** o de **TODOS LOS TURNOS**. elige la opción deseada y presiona .
6. El reporte tiene dos secciones, una de totales de lote por marca de tarjeta y otra un listado detallado de las operaciones del lote para su revisión.

Candado de Terminal

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **6 CANDADO** y presiona .
4. Introduce la clave de cajero y presiona .
5. La terminal se bloqueará y no se permitirá realizar otra transacción hasta que sea desbloqueada.
6. Para desbloquear la terminal, presiona cualquier tecla y vuelva a ingresar la clave del cajero.

Totales de Pantalla

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **3 TOTALES EN PANTALLA** y presiona .
4. El total de operaciones e importe será mostrado en pantalla. No se requiere ningún paso posterior.

Cierre de Lote

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **4 CIERRE DE LOTE** y presiona .
4. El cierre de lote de todos los turnos será generado. Si es necesario, el reporte de totales será impreso también. Esta operación puede tardar varios minutos dependiendo del número de transacciones a cerrar.

Cambio de Turno

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **5 CAMBIO DE TURNO** y presiona .
4. Ingresa la clave de cambio de turno y presiona . El sistema realizará un cierre local del turno y posteriormente cambiará al turno siguiente. Si el turno a cerrar es el último configurado, el sistema regresará al turno 1.

TRANSACCIONES DCC RETAIL

Venta Internacional DCC

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **1 VENTA** y presiona .
4. Digita el monto de la **VENTA** y presiona .
5. **Acerque, inserte, desliza o teclaa el número de tarjeta**, o en su caso presiona la tecla **1** y teclaa el número de tarjeta y fecha de expiración (debes contar con la opción de teclado abierto para poder ingresar el número de tarjeta y la clave de autorización).
6. La terminal verificará la elegibilidad de la tarjeta y solicitará que se le proporcione al tarjetahabiente.
7. La terminal indicará al tarjetahabiente que seleccione el tipo de moneda con el cual desea pagar.
8. Ingresa los últimos 4 dígitos de la tarjeta, el código de seguridad **CVV** o el **PIN** de la tarjeta y presiona .
9. Confirma el monto de **Venta** y presiona .
10. La terminal muestra **Procesando / Transmitiendo / Recibiendo**.
11. Se imprime el **Voucher** para el comercio.
12. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del Tarjetahabiente.

Cancelación de Venta Internacional DCC

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **2 CANCELACIÓN** y presiona .
4. Digita la **CLAVE DE CANCELACIÓN** y presiona .
5. Si la transacción a cancelar es la última, selecciona **SI** y presiona , en caso contrario selecciona **NO** mediante las flechas de selección indica el **NÚMERO DE OPERACIÓN** y presiona .
6. Confirma la cancelación presionando **SI**, la terminal procesará la cancelación.
7. Se imprime el **Voucher** para el comercio.
8. Presiona  o el número **1**, para obtener el **Voucher** del Tarjetahabiente.

Devolución de Venta DCC

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **1 OPERACIONES** y presiona .
3. Seleccionar la opción **3 DEVOLUCIÓN** y presiona .
4. Digita el monto de la **DEVOLUCIÓN** y presiona .
5. **Acerque, inserte, desliza o teclea el número de tarjeta**, o en su caso presiona la tecla **1** y teclea el número de tarjeta y fecha de expiración (debes contar con la opción de teclado abierto para poder ingresar el número de tarjeta y la clave de autorización).
6. Digita la **CLAVE DE DEVOLUCIÓN** y presiona .
7. Confirma el monto de la **DEVOLUCIÓN** presionando **SI**, la terminal procesará la **DEVOLUCIÓN**.
8. Utiliza las flechas de selección para elegir **Con Restricción** o **Sin Restricción** de Batch y presiona .
 - En caso de haber seleccionado **“Sin Restricción”** de Batch, ingresa la clave respectiva y presiona .
 - En caso contrario continúa con el siguiente paso:
 - Ingresa el código de autorización y presiona .
 - Ingresa el número de referencia de la **Voucher** y presiona .

9. Ingresa los últimos 4 dígitos de la tarjeta, el código de seguridad **CVV** o el **PIN** de la tarjeta y presiona .
10. La terminal muestra **Procesando / Transmitiendo / Recibiendo**.
11. Se imprime el **Voucher** para el comercio.
12. Presiona  o el número **1**, para obtener el Voucher del Tarjetahabiente.

Reeimpresión DCC

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **1 REIMPRESIÓN** y presiona .
4. Para imprimir la última transacción selecciona **SI** y presiona .
5. Para imprimir cualquier otra transacción elige **NO** utilizando las flechas de selección e introduce el número de operación y presiona .
6. Cuando se localice la transacción dentro del lote actual, la terminal comenzará a imprimir una copia del comprobante.

Totalización

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **2 TOTALIZACIÓN** y presiona .
4. Confirma la impresión de la **TOTALIZACIÓN** presionando **SI**
5. Si manejas turnos, el sistema te preguntará si deseas el reporte del **TURNOS ACTUAL o de TODOS LOS TURNOS**. Elige la opción deseada y presiona .
6. Se imprimirá dos reportes, uno con el reporte de las transacciones con tarjetas nacionales y el segundo con las transacciones de tarjetas internacionales.
7. En ambos reportes tienen dos secciones, una de totales de lote por marca de tarjeta y otra un listado detallado de las operaciones del lote para su revisión.

Cierre de Lote MXN Y DCC

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **4 CIERRE DE LOTE** y presiona .
4. Se imprimirá dos reportes, uno con el reporte de las transacciones con tarjetas nacionales y el segundo con las transacciones de tarjetas internacionales.
5. El cierre de lote de todos los turnos será generado. Si es necesario, el reporte de totales será impreso también. Esta operación puede tardar varios minutos dependiendo del número de transacciones a cerrar.

Candado de Terminal

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **6 CANDADO** y presiona .
4. Introduce la clave de cajero y presiona .
5. La terminal se bloqueará y no se permitirá realizar otra transacción hasta que sea desbloqueada.
6. Para desbloquear la terminal, presiona cualquier tecla y vuelva a ingresar la clave del cajero.

Totales en Pantalla

1. Presiona dos veces la tecla  para desplegar el menú de la aplicación correspondiente.
2. Seleccionar la opción **2 ADMINISTRAR** y presiona .
3. Seleccionar la opción **3 TOTALES EN PANTALLA** y presiona .
4. El total de operaciones e importe será mostrado en pantalla. No se requiere ningún paso posterior.

Línea Directa

CDMX: (55) 51 40 56 40

Monterrey: (81) 81 56 96 40

Guadalajara: (33) 36 69 90 40

Resto del País: 800 DIRECTA (347 3282)

Ahora también puede hacer su solicitud de rollos enviando un correo electrónico a **Servicios.LD@banorte.com** informando en el asunto solicitud de rollos y en el cuerpo del correo la afiliación, dirección, teléfono, cantidad solicitada, persona que recibe y horario de entrega. Posteriormente recibirá por este mismo medio el número de reporte y fecha de solución.

Aplican restricciones. Productos y servicios operados por Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, Consulta términos, condiciones, comisiones y requisitos de contratación en www.banorte.com