

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	33
10.3 Retiro	35
10.4 Transferencia	36
13. Preguntas Frecuentes	37

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:

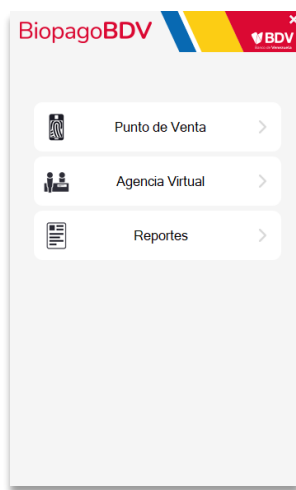


Figura 2

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

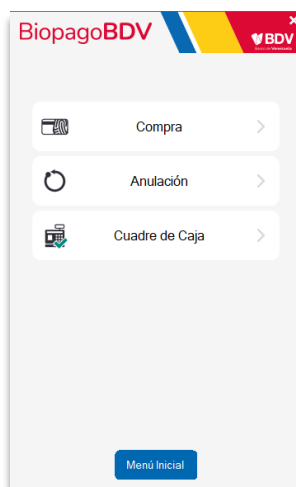


Figura 3

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.

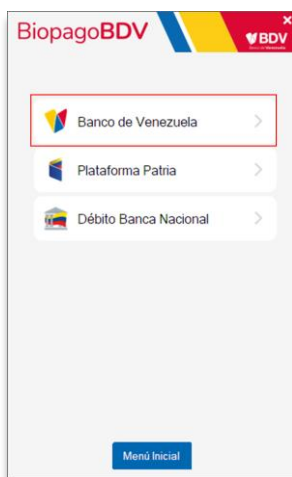


Figura 4

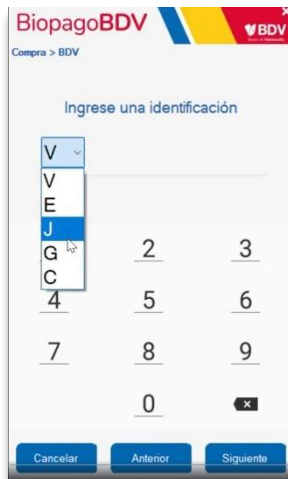


Figura 5



Figura 6



Figura 7

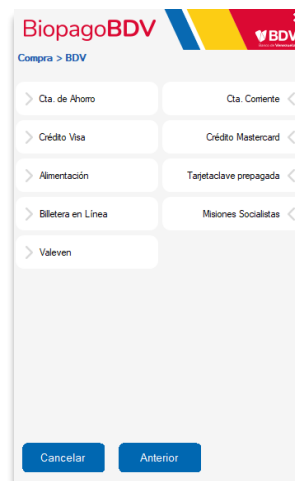


Figura 8

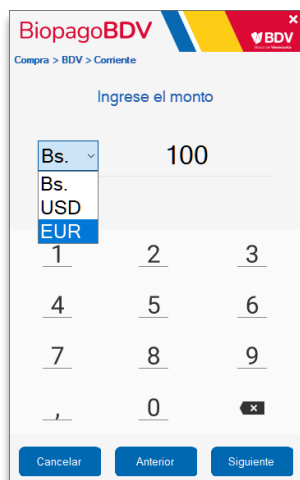


Figura 9

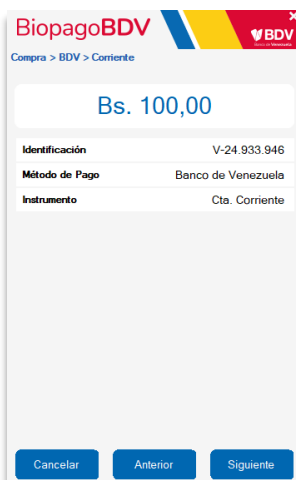


Figura 10

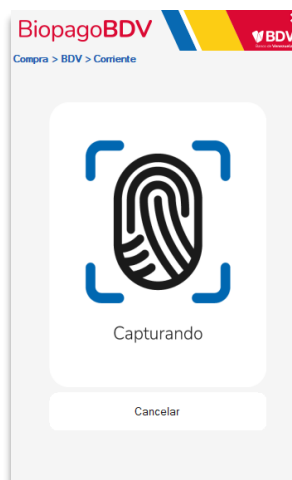


Figura 11

- 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.)

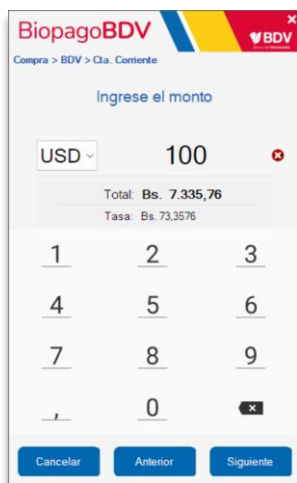


Figura 12

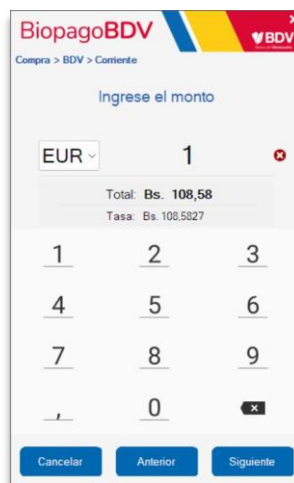


Figura 13

- 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.

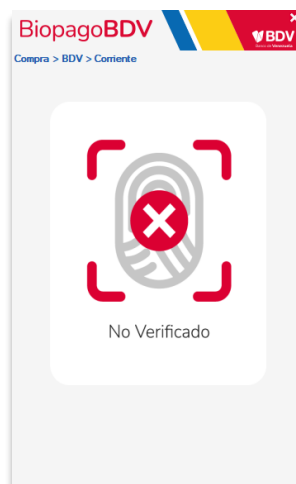


Figura 15

- 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.

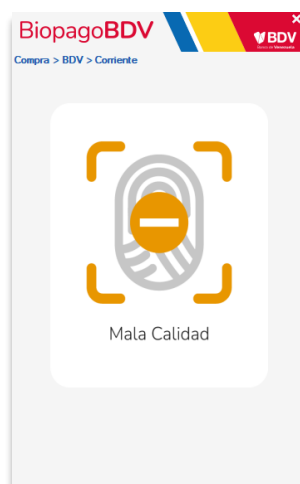


Figura 16

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.

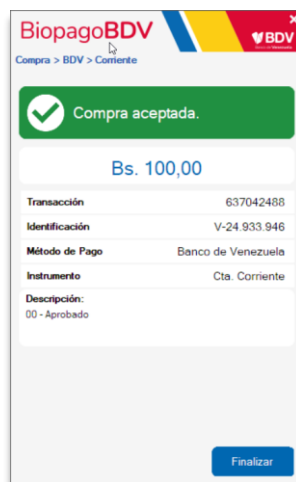


Figura 18

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

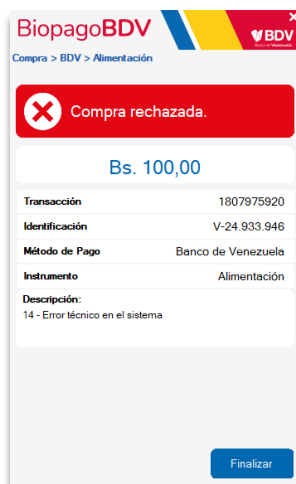


Figura 19

6.2 Compra Monedero

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

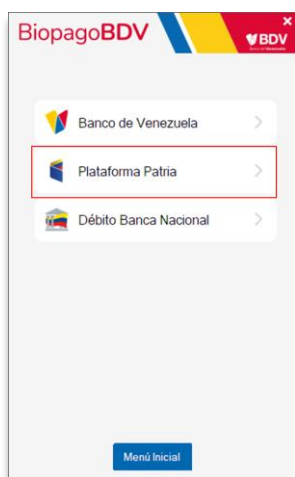


Figura 20



Figura 21

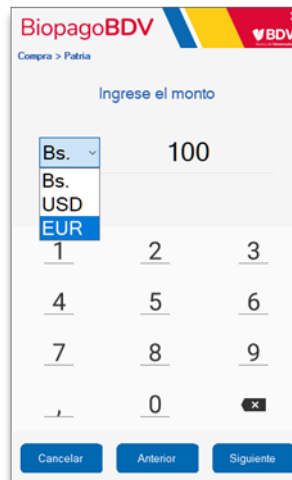


Figura 22

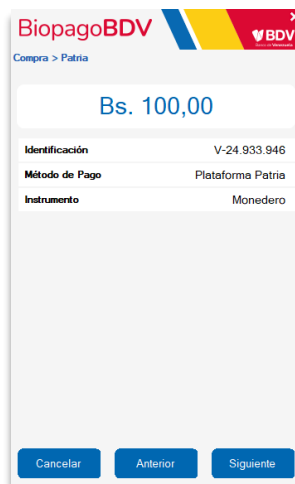


Figura 23

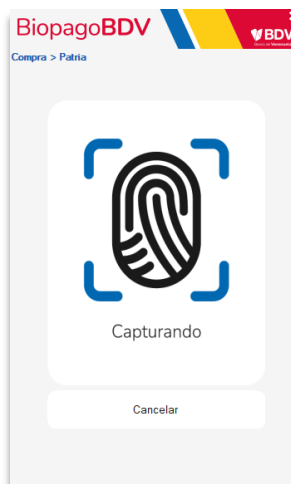


Figura 24

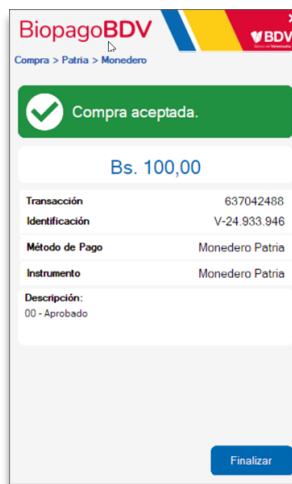


Figura 25

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.

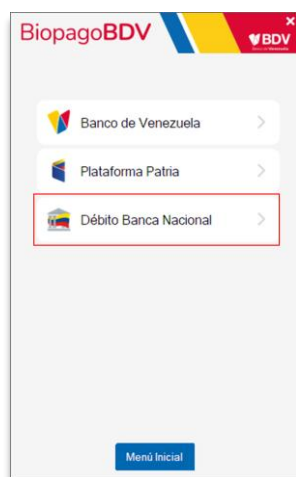


Figura 26

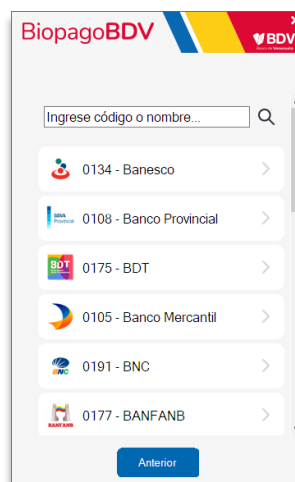


Figura 27



Figura 28



Figura 29

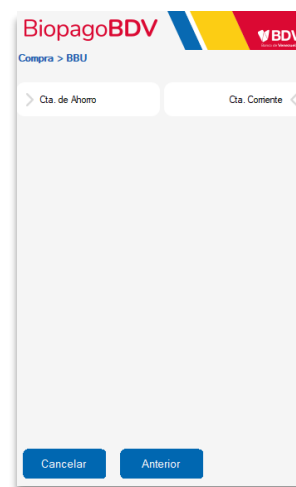


Figura 30

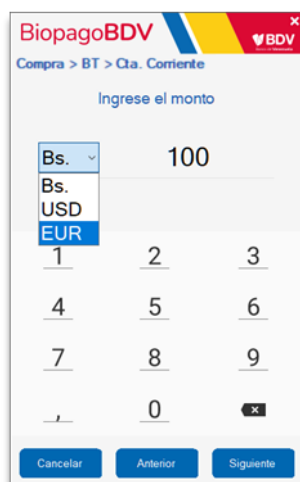


Figura 31

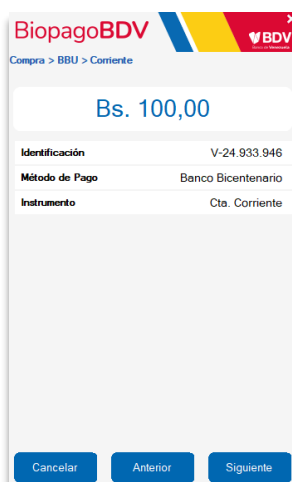


Figura 32

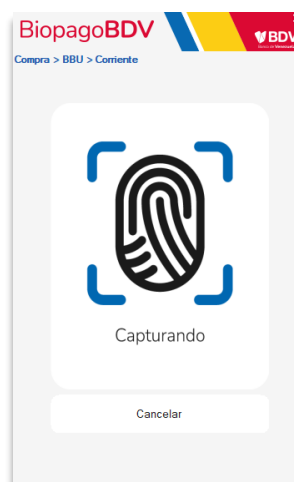


Figura 33

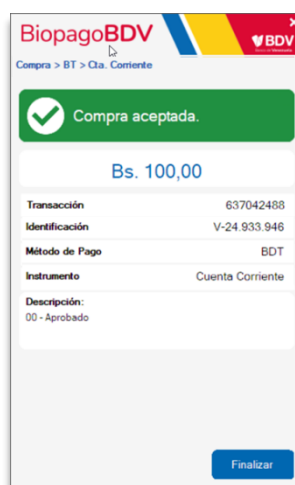



Figura 34

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

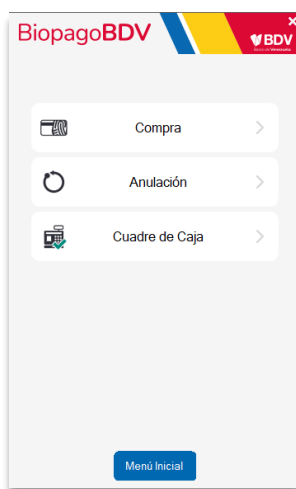


Figura 35

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

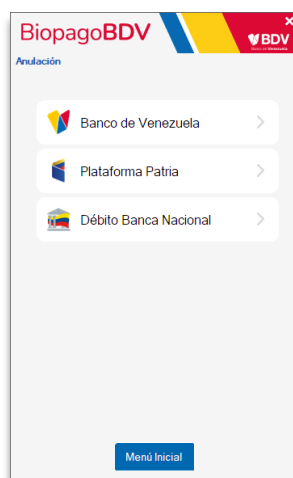


Figura 36

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 37

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

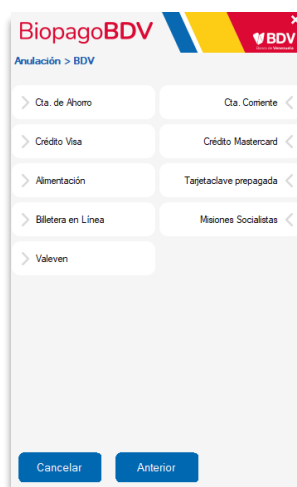


Figura 38

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.

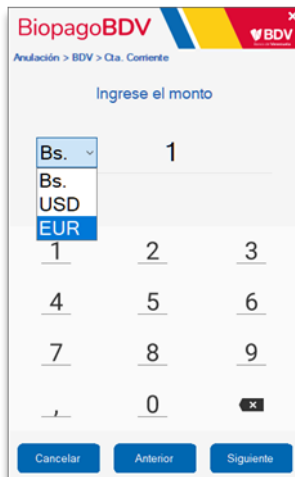


Figura 39

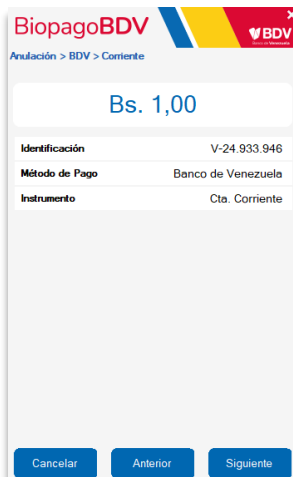


Figura 40

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



Figura 41

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 42

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

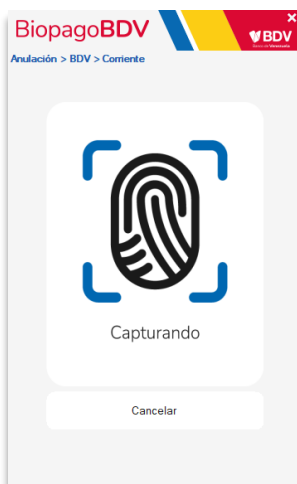


Figura 43

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.

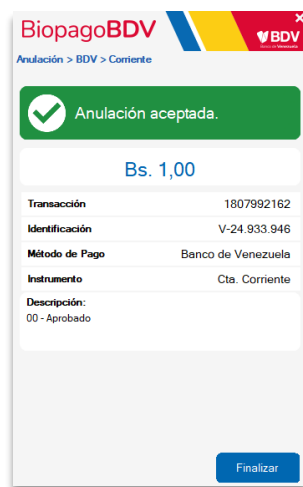
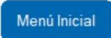


Figura 44

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.

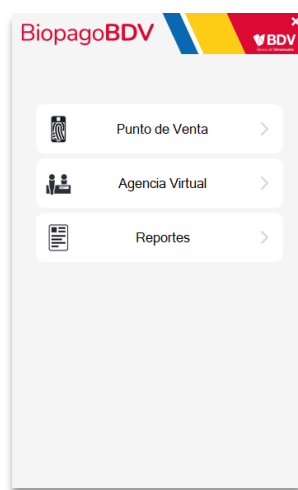


Figura 45

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.

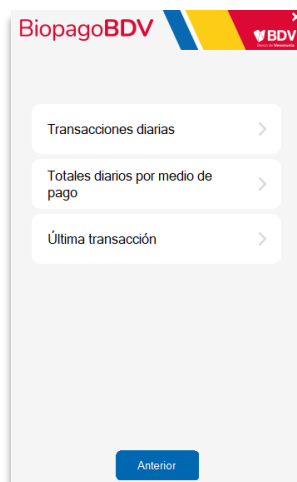


Figura 46

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.

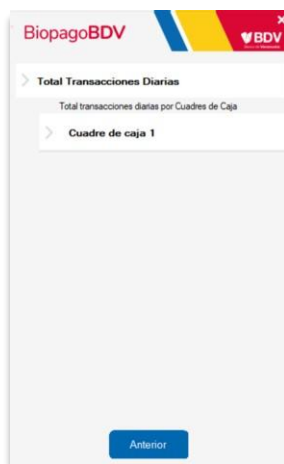
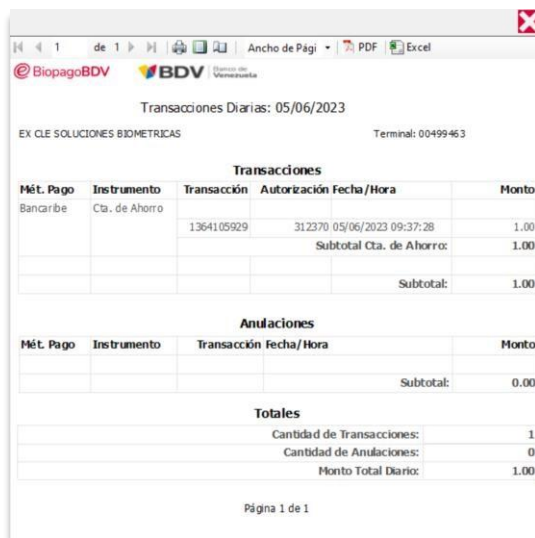


Figura 47

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

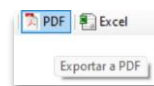
Transacciones				
Mét. Pago	Instrumento	Transacción	Autorización Fecha/Hora	Monto
Bancaribe	Cta. de Ahorro	1364105929	312370 05/06/2023 09:37:28	1.00
Subtotal Cta. de Ahorro:				1.00
Subtotal:				1.00

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 48



Para realizar la exportación a PDF se debe presionar el botón

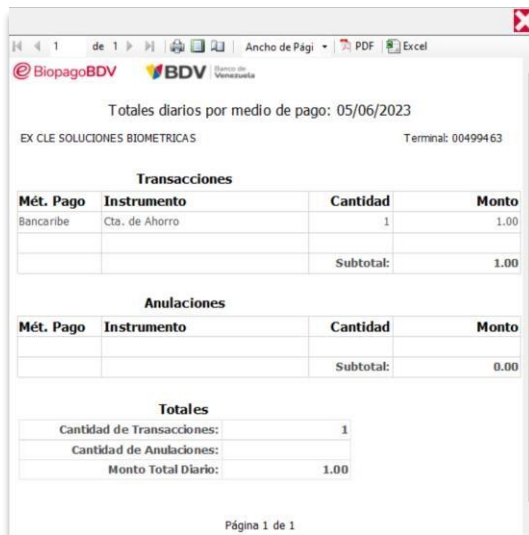
Si por el contrario se selecciona un cuadro de caja específico, se visualizará únicamente el detalle de las transacciones que se encuentren dentro del cuadro, pudiendo exportarlo a PDF.

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 49

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.



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 50

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.

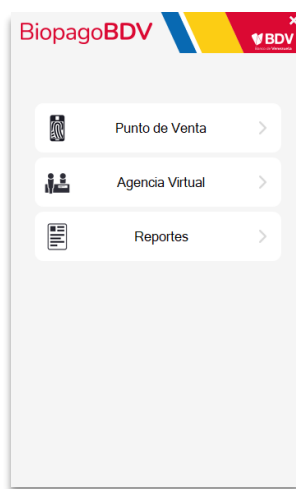


Figura 51

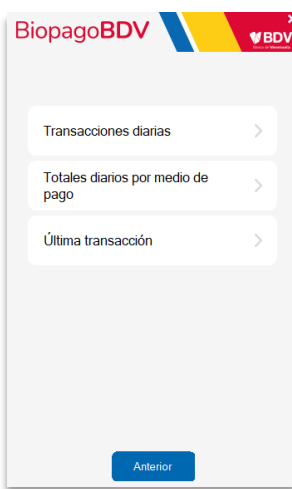


Figura 52

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.

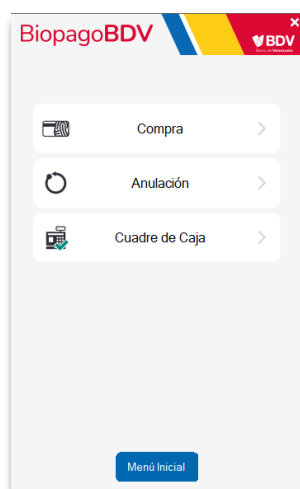


Figura 53

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 54



Figura 55

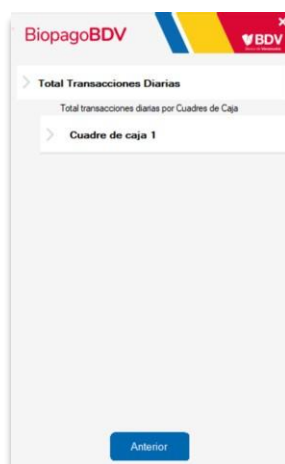


Figura 56

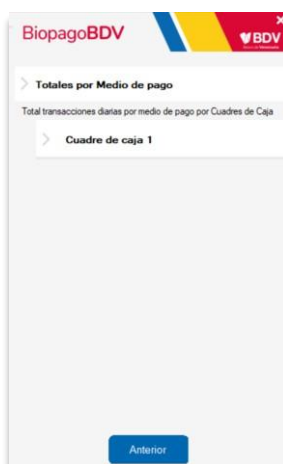


Figura 57

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

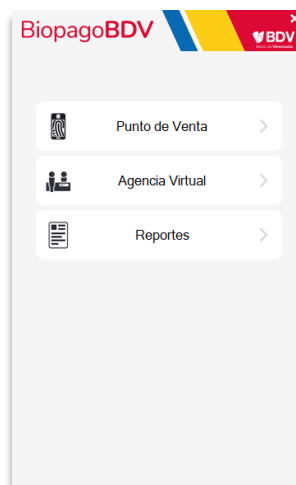


Figura 58

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.

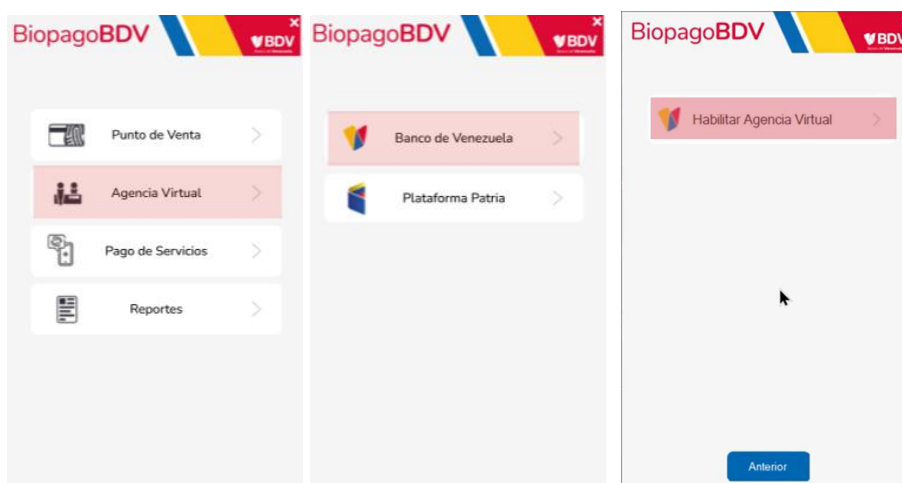


Figura 59

Figura 60

Figura 61



Figura 62



Figura 63



Figura 65



Figura 66



Figura 67

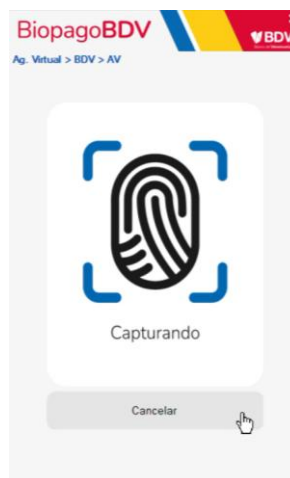


Figura 68

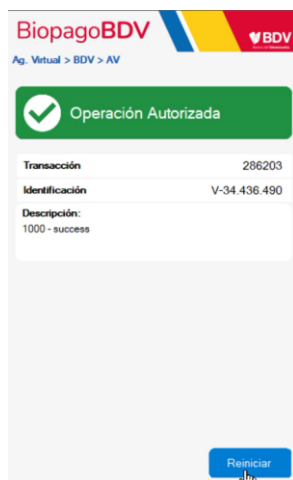


Figura 69

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

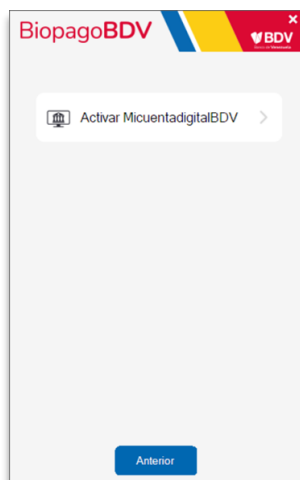


Figura 59

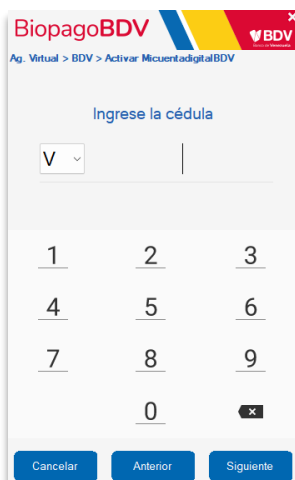


Figura 60

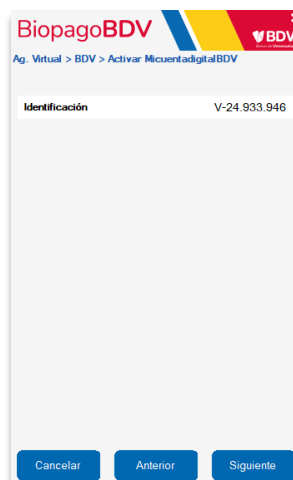


Figura 61

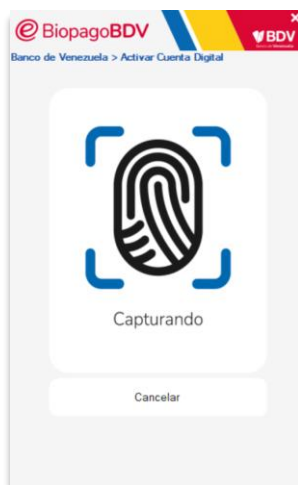


Figura 62

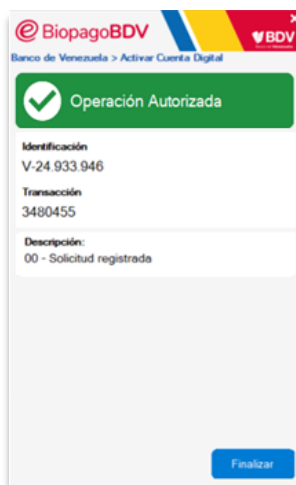


Figura 63

10.2 Depósito

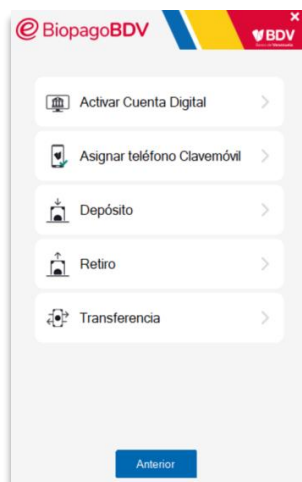


Figura 64

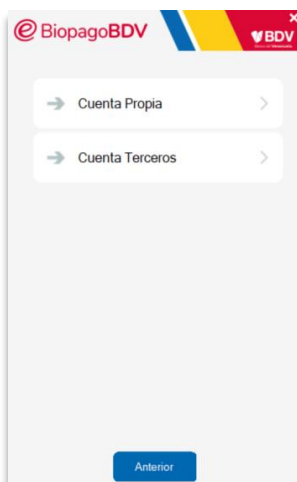


Figura 65



Figura 66

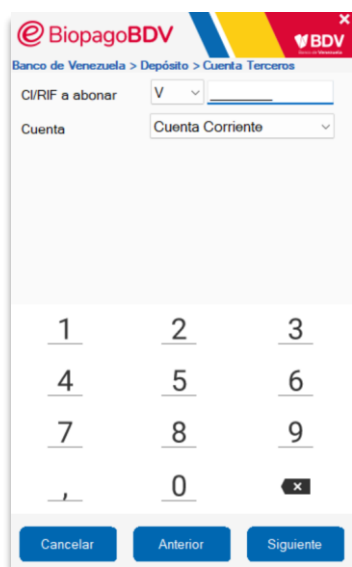


Figura 67

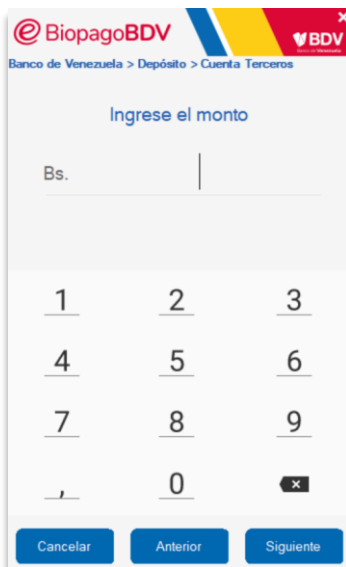
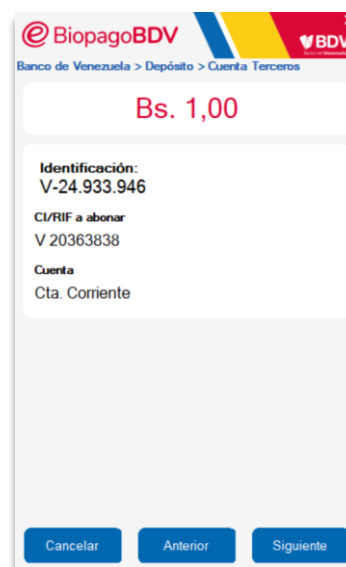


Figura 68



Figura

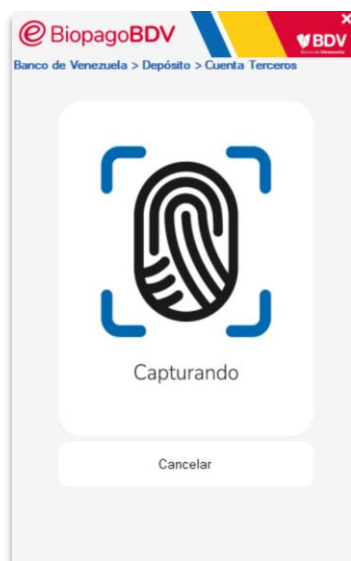


Figura 70



Figura 71

10.3 Retiro

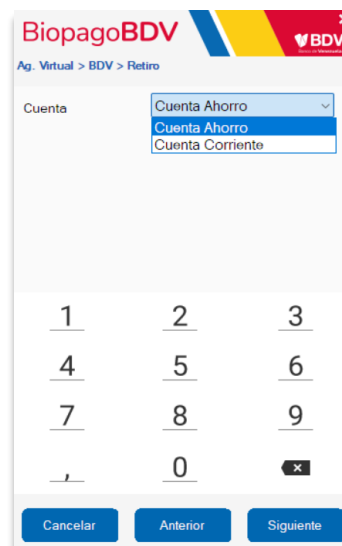
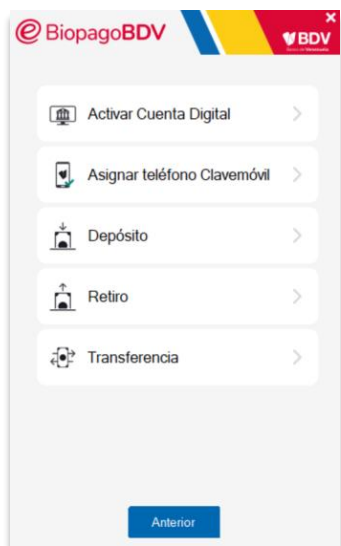
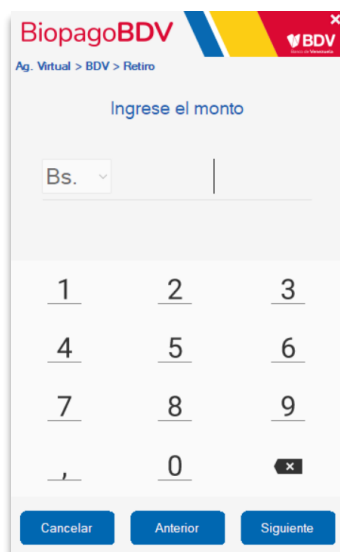


Figura 72



BiopagoBDV BDV

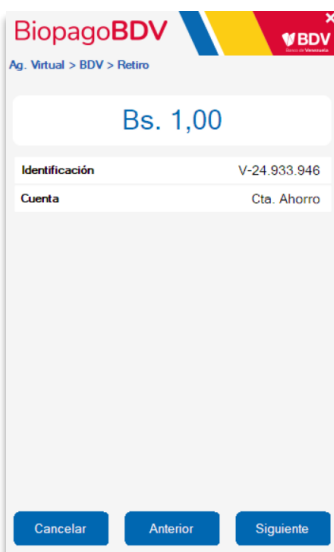
Ag. Virtual > BDV > Retiro

Ingrese el monto

Bs.

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0

Figura 73



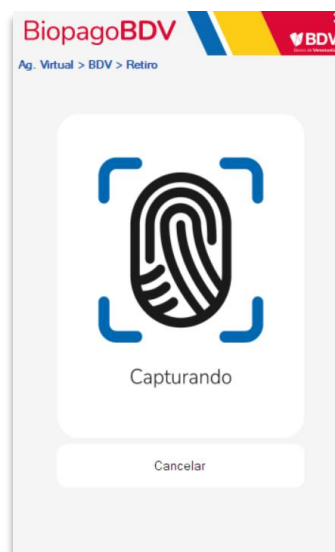
BiopagoBDV BDV

Ag. Virtual > BDV > Retiro

Bs. 1,00


Identificación V-24.933.946
Cuenta Cta. Ahorro

Figura 74



BiopagoBDV BDV

Ag. Virtual > BDV > Retiro



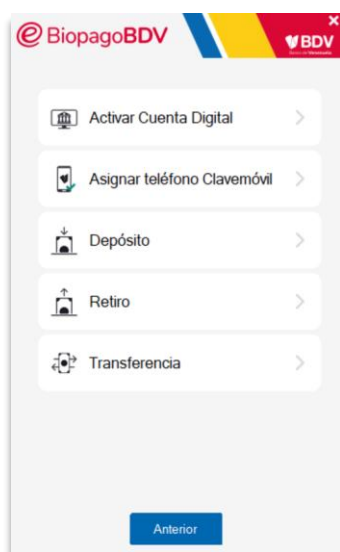
Capturando

Figura 75

Figura 76

Figura 77

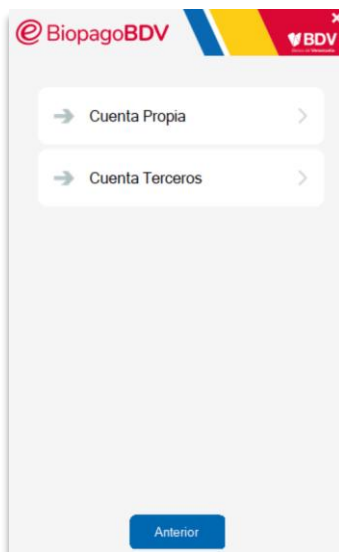
10.4 Transferencia



BiopagoBDV BDV

Activar Cuenta Digital >
Asignar teléfono Clavemóvil >
Depósito >
Retiro >
Transferencia >

Figura 78



BiopagoBDV BDV

Cuenta Propia >
Cuenta Terceros >

Figura 79



BiopagoBDV BDV

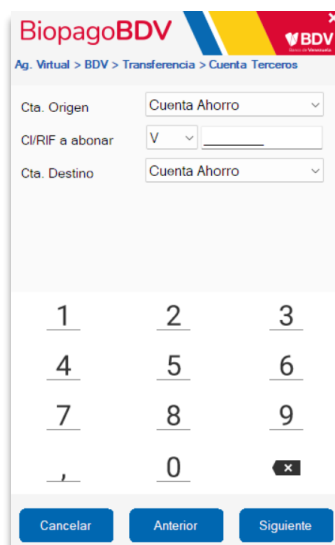
Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Propia

Ingrese una identificación

V

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0

Figura 80



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Cta. Origen: Cuenta Ahorro

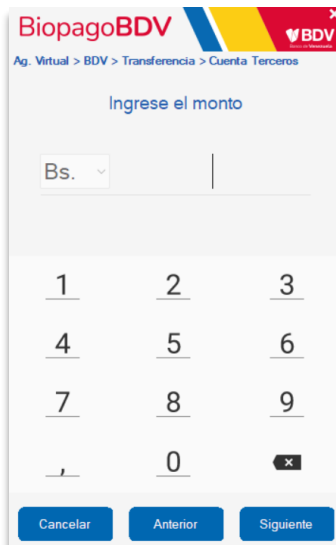
CI/RIF a abonar: V

Cta. Destino: Cuenta Ahorro

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 81



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

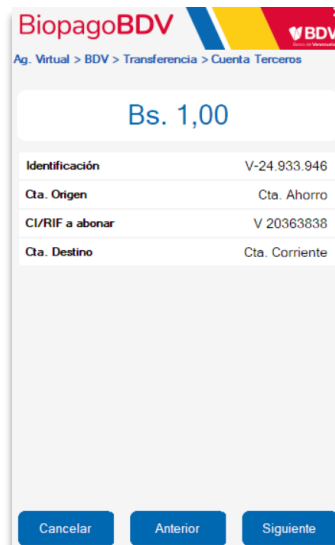
Ingrese el monto

Bs.

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 82



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Bs. 1,00

Identificación: V-24.933.946

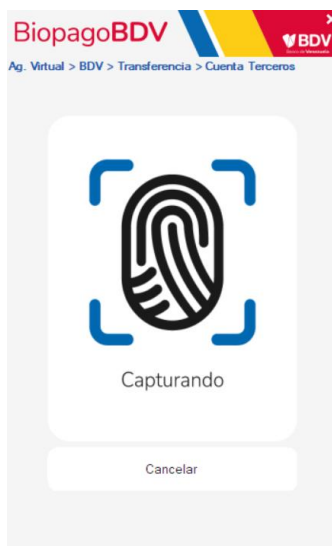
Cta. Origen: Cta. Ahorro

CI/RIF a abonar: V 20363838

Cta. Destino: Cta. Corriente

Cancelar Anterior Siguiente

Figura 83



BiopagoBDV

Ag. Virtual > BDV > Transferencia > Cuenta Terceros

Capturando

Cancelar

Figura 84

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.

13.1.2 ¿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

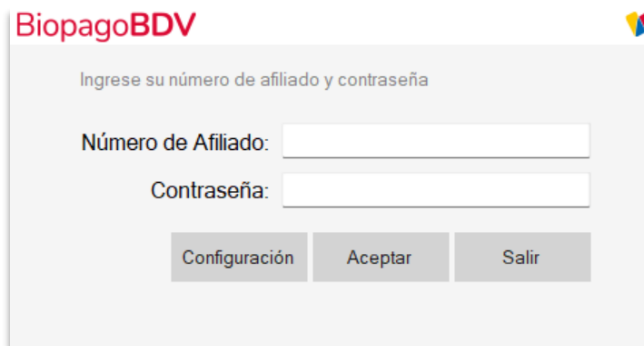


Figura 63

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]



Figura 64

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

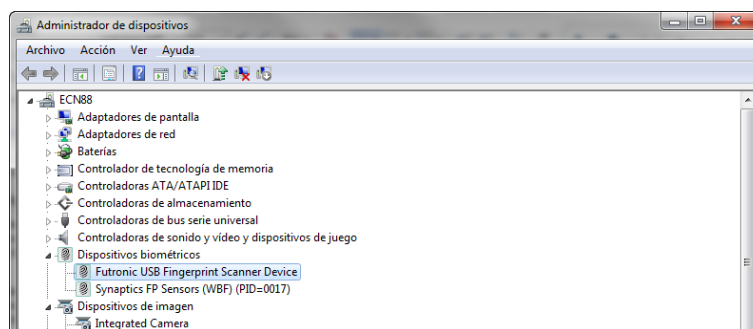


Figura 65

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 66

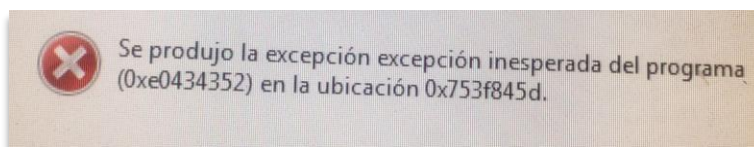


Figura 67

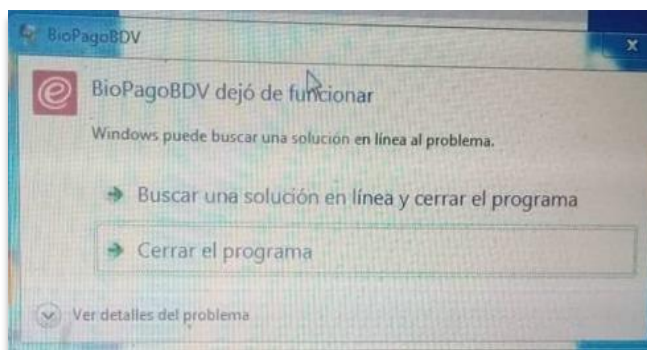


Figura 68

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.

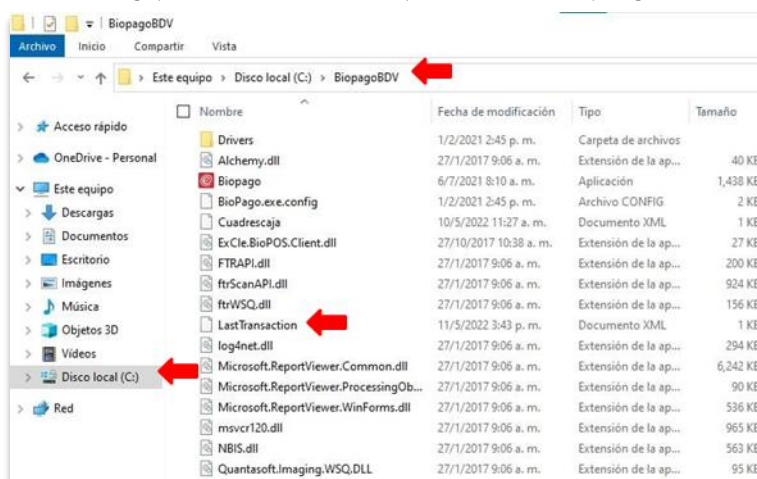


Figura 69

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 70



Figura 71

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 72

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.

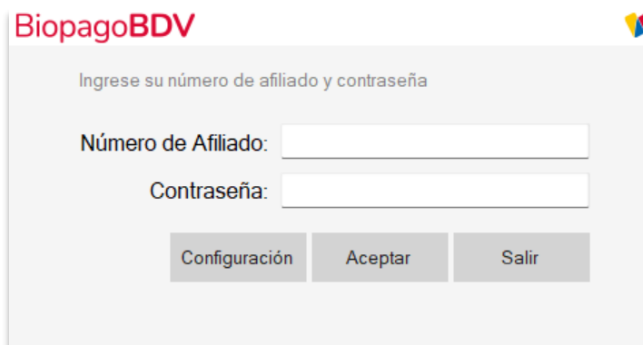
A screenshot of a login dialog box for BiopagoBDV. The dialog box has a light gray background and a title bar with the BiopagoBDV logo. Inside, the text 'Ingrese su número de afiliado y contraseña' is displayed. Below this, there are two input fields: 'Número de Afiliado:' and 'Contraseña:'. At the bottom of the dialog, there are three buttons: 'Configuración', 'Aceptar', and 'Salir'.

Figura 73

- 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.

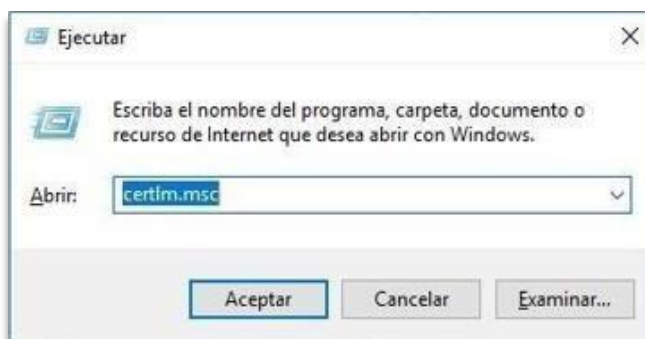


Figura 74

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

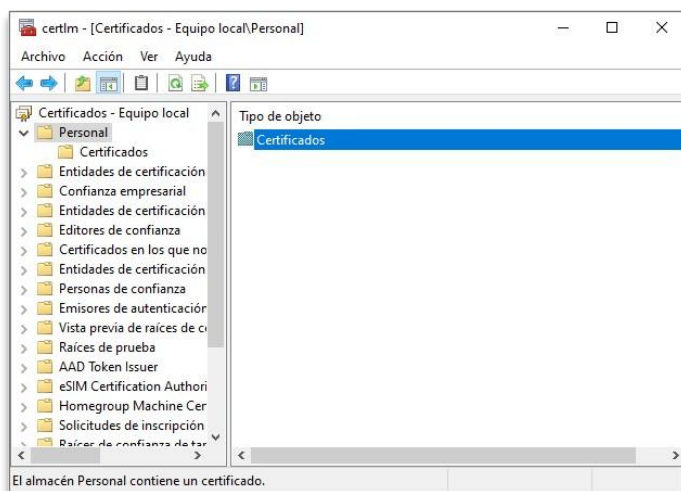


Figura 75

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

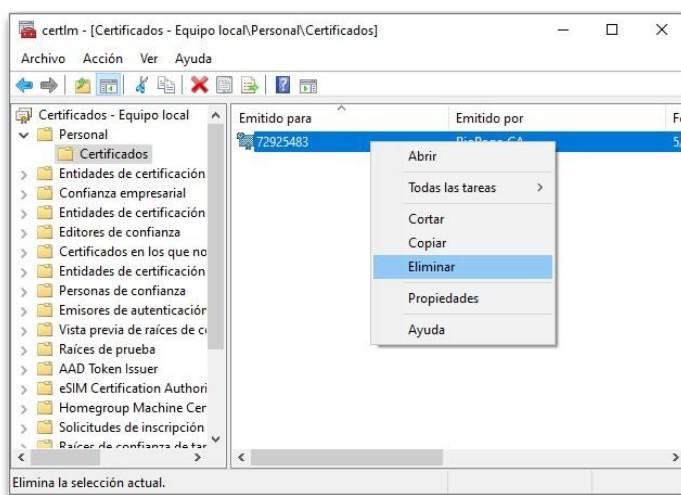


Figura 76

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 solicitara Afiliado y Clave, el cual se solicitara al correo soporte@biopagobdv.com

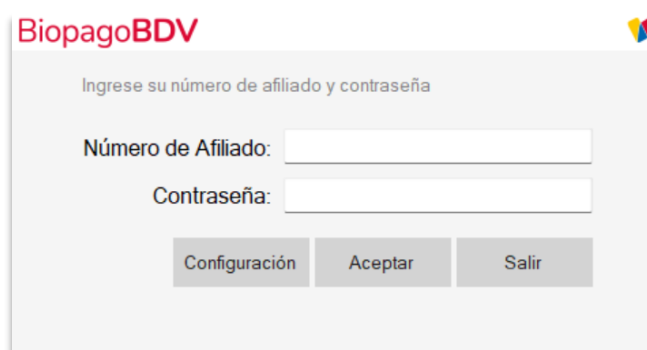


Figura 77

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.

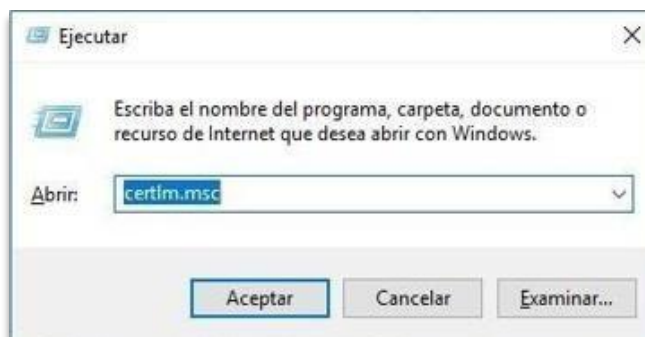


Figura 78

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

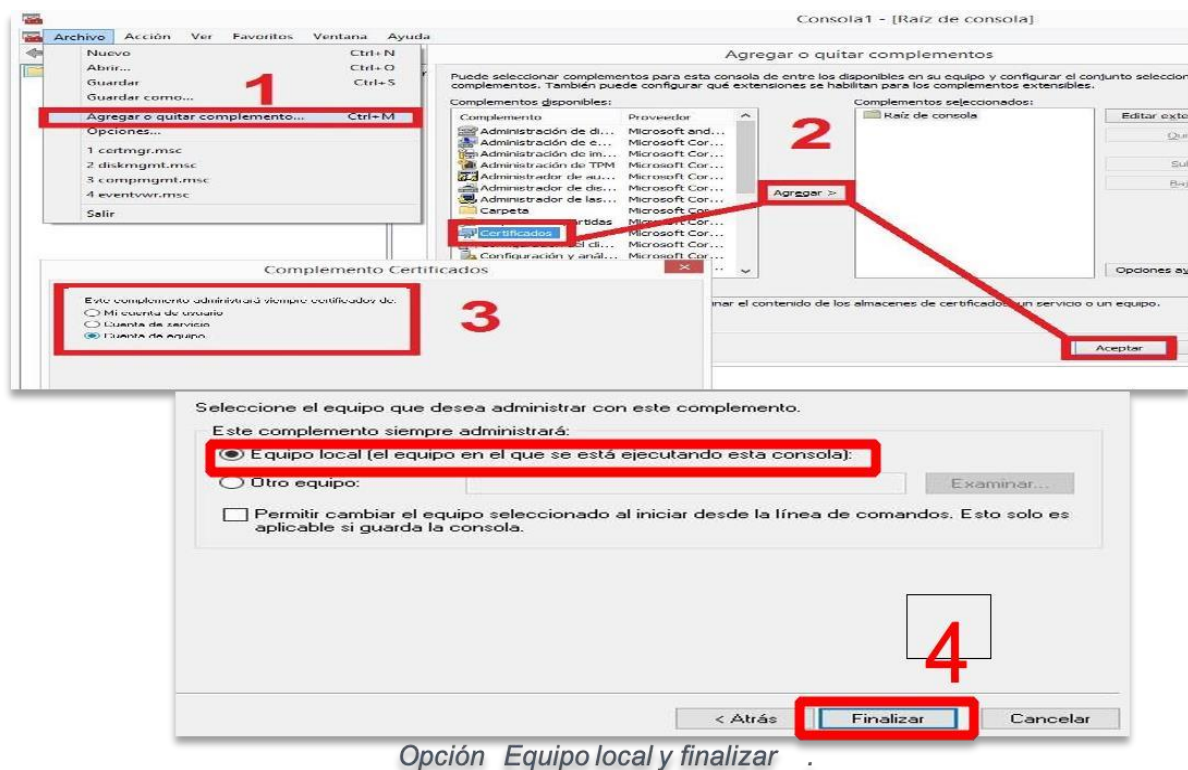


Figura 79

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

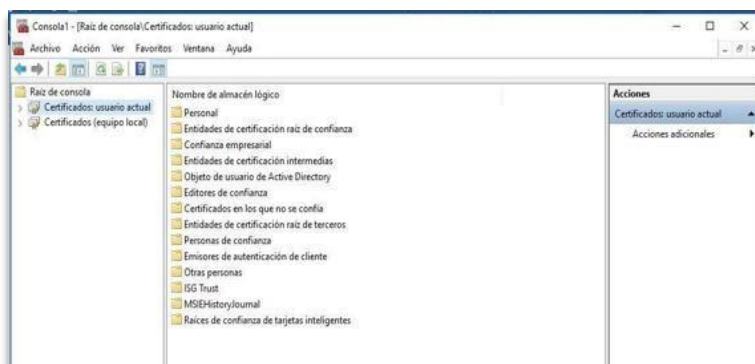


Figura 80

- 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.

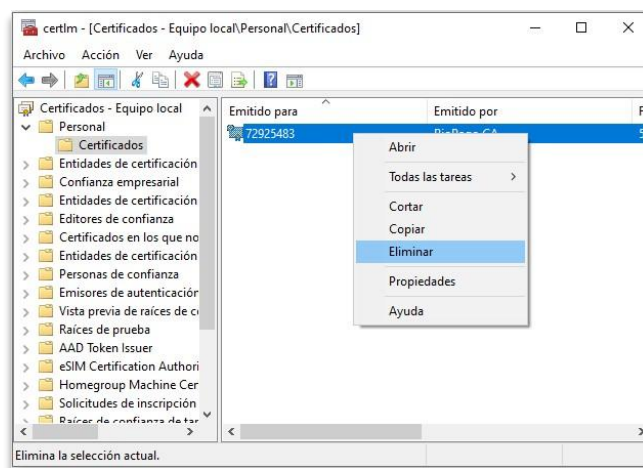


Figura 81

- 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

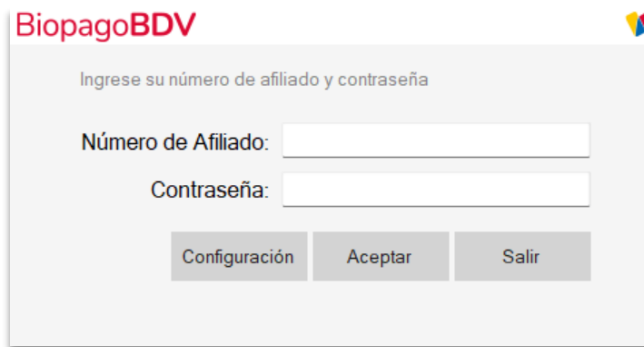
A screenshot of the BiopagoBDV application window. The title bar says "BiopagoBDV". Inside the window, it says "Ingrese su número de afiliado y contraseña". There are two input fields: "Número de Afiliado:" and "Contraseña:". Below the fields are three buttons: "Configuración", "Aceptar", and "Salir".

Figura 82

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

A screenshot of the BiopagoBDV application window showing an error. The title bar says "BiopagoBDV". Inside the window, it says "Verificando configuración [OK]" and "Verificando hardware [OK]". Below that, it says "Conexión BiopagoBDV [ERROR] - NO Autorizado". At the bottom are three buttons: "Configuración", "Reintentar", and "Salir".

Figura 83

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”

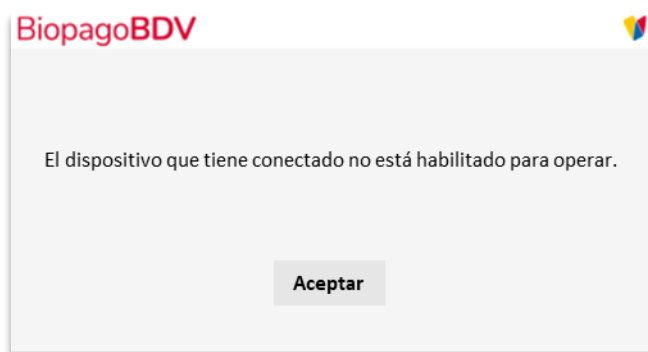


Figura 84

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”

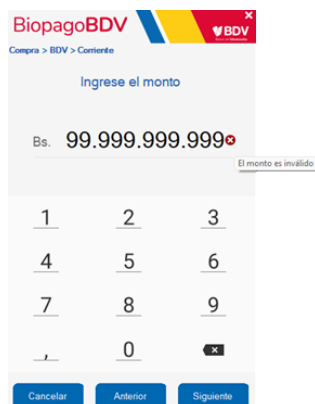


Figura 85

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 la misma ¿tiene solo 2 opciones de cobro?

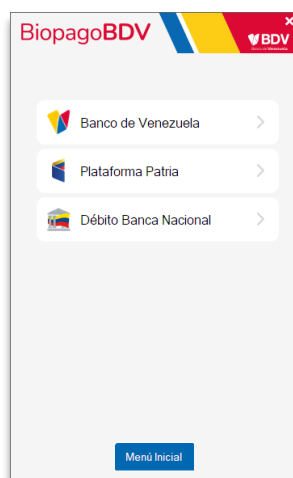


Figura 86

No, tiene tres grandes opciones de cobro. Debe cerrar y abrir la aplicación varias veces para que está 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 resequedad 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.

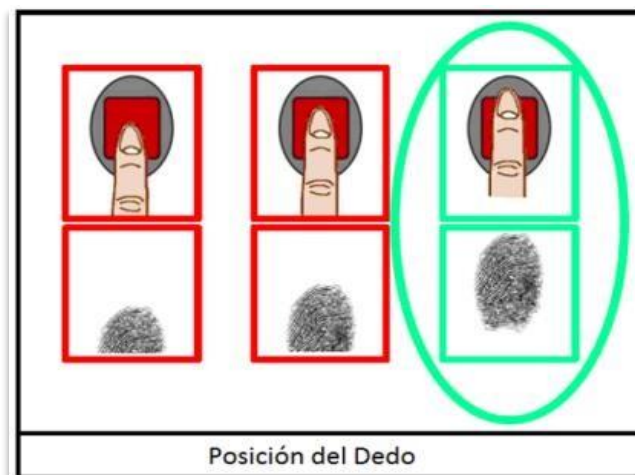


Figura 87

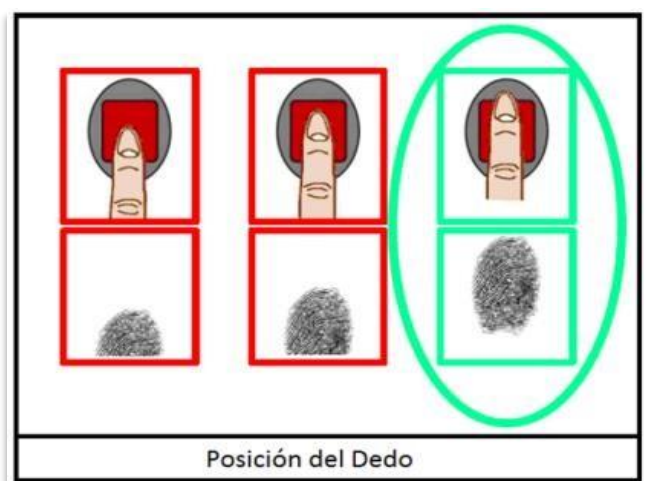


Figura 88



Figura 89

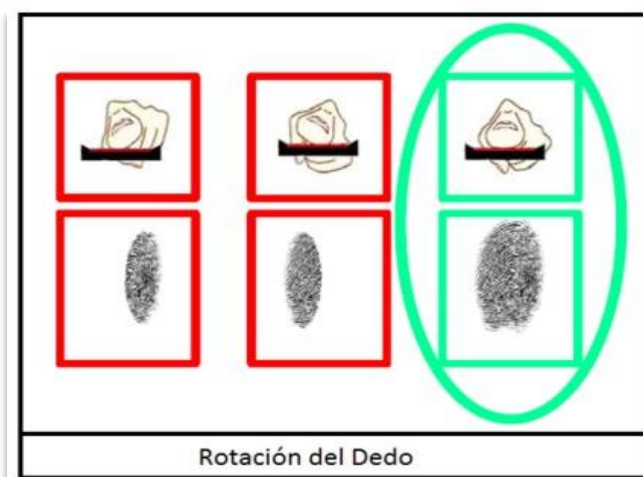


Figura 90