

# **Guia Geral de Recebimento e Conferencia de Contas**

# Manual Geral de Recebimento e Conferencia de Contas

#### Last update: 2020/11/06 16:39

### Informações Confidenciais

Este documento contém informações confidenciais. A posse destas informações é permitida apenas às pessoas que a Servicenet a tenha concedido. Caso você não tenha permissão para estar em posse deste documento, entre em contato com a Servicenet através do email suporte@servicenet.com.br e apague imediatamente este documento.

A posse deste documento só poderá ocorrer caso você (ou a empresa que você representa) tenha o contrato de confidencialidade assinado e estabelecido com a Servicenet.

A divulgação parcial ou total deste documento será considerada como quebra do contrato de confidencialidade e a empresa responsável será penalizada como estabelecido nas cláusulas do contrato.

## Copyright

Todo material intelectual aqui definido, é de propriedade exclusiva da Servicenet Tecnologia LTDA. A publicação, transmissão, distribuição, reprodução deste documento parcial ou total sem autorização é crime segundo a Lei de número 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998.



### Conteúdo

- 1. Introdução
- 2. Fluxo Geral no Recebimento de Contas
- 3. Fluxo Geral no Pagamento de Sagues
- 4. Fluxo Geral na Efetuação de Depósitos
- 5. Importancia do comprovante impresso no POS
- 6. Contatos Suporte



# 1 Introdução

Este manual tem por objetivo ser um guia geral do procedimento correto quanto ao recebimento de

contas e conferencia de efetivação da mesma utilizando as ferramentas disponíveis no POS, bem como a ajuda do suporte da Servicenet Caso necessário.

## 2 Fluxo Geral no Recebimento de Contas (4/5 blocos)

Para melhor entendimento, neste cenário chamaremos o cliente final (que tem a conta em mãos) de 'cliente' e o ponto de atendimento (que irá realizar o processamento da conta) de 'ponto'; O fluxo de pagamento de contas 4/5 blocos deve ocorrer conforme passo a passo descrito abaixo:

- 1. O cliente se dirige ao caixa com sua conta e o valor monetário referente a conta que deseja pagar e entrega ambos para o ponto.
- 2. O ponto munido tanto do valor financeiro como do papel a ser processado inicia o procedimento padrão de recebimento
- 3. Através do POS, seleciona o menu respectivo (4 ou 5 blocos) e realiza a tentativa de processamento da conta
- 4. Aguarda o processamento da conta até impressão do comprovante através do POS
- 5. Com comprovante em mãos, o ponto entrega a via para o cliente, bem como o devido troco (caso seja devido)

Obs.: Ainda dentro desse fluxo, caso em qualquer uma das etapas o ponto tenha dificuldade de entendimento do processo, o mesmo deve entrar em contato com a central de relacionamento para sanar suas dúvidas / dificuldades ou até solicitar o agendamento de um treinamento caso acredite necessário.

Obs2.: Toda e qualquer transação só deve ser considerada efetivada caso tenha seu comprovante devidamente impresso NO POS. Apenas a impressão no POS é capaz de efetivar corretamente a transação tanto no B.B. quanto nos sistemas Servicenet.

# 3 Fluxo Geral no Pagamento de Saques

Este fluxo serve tanto para saques em conta corrente, quanto saque poupança, bem como saque benefício (inss). Para melhor entendimento, neste cenário chamaremos o cliente final (que tem o cartão em mãos) de 'cliente' e o ponto de atendimento (que irá realizar o processamento do saque) de 'ponto';

O fluxo de saque conta corrente / conta poupança / benefício (inss) deve ocorrer conforme passo a passo descrito abaixo:

- 1. O cliente se dirige ao caixa com seu cartão e solicita um saque informando o valor que deseja sacar para o ponto.
- 2. O ponto munido da informação sobre o valor a ser sacado inicia o procedimento padrão de saque
- 3. Através do POS, seleciona o menu respectivo para o saque desejado, selecionando conta correte/poupança ou benefício e realiza a tentativa de processamento do saque
- 4. Aguarda o processamento do saque até impressão do comprovante através do POS
- 5. Com comprovante em mãos, o ponto deve conferir o valor sacado no comprovante para obter a certeza quanto ao valor que deve entregue. O ponto deve entregar a via do cliente do

Last update: 2020/11/06 16:39

comprovante, bem como o valor relativo ao saque

Obs.: Ainda dentro desse fluxo, caso em qualquer uma das etapas o ponto tenha dificuldade de entendimento do processo, o mesmo deve entrar em contato com a central de relacionamento para sanar suas dúvidas / dificuldades ou até solicitar o agendamento de um treinamento caso acredite necessário.

Obs2.: Toda e qualquer transação só deve ser considerada efetivada caso tenha seu comprovante devidamente impresso NO POS. Apenas a impressão no POS é capaz de efetivar corretamente a transação tanto no B.B. quanto nos sistemas Servicenet.

# 4 Fluxo Geral na Efetuação de Depósitos

Para melhor entendimento, neste cenário chamaremos o cliente final (que tem o cartão em mãos) de 'cliente' e o ponto de atendimento (que irá realizar o processamento do depósito) de 'ponto'; O fluxo de depósito deve ocorrer conforme passo a passo descrito abaixo:

- 1. O cliente se dirige ao caixa com a informação do beneficiário e valor que deseja depositar, entregando o valor ao ponto junto com a informação.
- 2. O ponto munido da informação sobre o valor a ser depositado inicia o procedimento padrão de depósito
- Através do POS, seleciona o menu respectivo para o depósito, inserindo conta correte (ou poupança), agencia, variação e valor, seguindo, realiza a tentativa de processamento do depósito
- 4. Confere após a consulta de favorecido, as informações do beneficiário e valor junto ao cliente para ter a certeza que os dados estão corretos antes de confirmar a transação
- 5. Aguarda o processamento do depósito até impressão do comprovante através do POS
- 6. O ponto deve entregar a via do cliente do comprovante

Obs.: Ainda dentro desse fluxo, caso em qualquer uma das etapas o ponto tenha dificuldade de entendimento do processo, o mesmo deve entrar em contato com a central de relacionamento para sanar suas dúvidas / dificuldades ou até solicitar o agendamento de um treinamento caso acredite necessário.

Obs2.: Toda e qualquer transação só deve ser considerada efetivada caso tenha seu comprovante devidamente impresso NO POS. Apenas a impressão no POS é capaz de efetivar corretamente a transação tanto no B.B. quanto nos sistemas Servicenet.

# 5 Importancia do comprovante impresso no POS

Conforme já citado nas observações em cada um dos fluxos, apenas o comprovante impresso no POS deve ser levado em consideração para certeza de efetivação das transações. Adicionalmente a essa informação, alguns detalhes também são importantes no que se diz respeito ao fluxo das transações e comprovantes:

1. Toda e qualquer transação só deve ser considerada efetivada caso tenha seu comprovante devidamente impresso no POS. Apenas a impressão no POS é capaz de efetivar corretamente a transação tanto no B.B. quanto nos sistemas Servicenet.

×

- 2. O sistema de gestão Kronos possui os comprovantes como forma apenas de CONSULTA, não sendo orientado de forma alguma que o mesmo seja utilizado como comprovação de pagamento / envio para o cliente imprimir de qualquer outra forma. Apenas a impressão no POS é válida como comprovação do pagamento, este é o único meio no qual o ponto deve confiar para realizar quaisquer pagamentos (para casos de saque) para clientes finais.
- 3. É orientado expressamente que todo ponto realize diariamente a sua conferencia de caixa, com objetivos de identificar possíveis diferenças de caixas ainda em dia atual para que seja realizada análise em tempo real pelo atendimento / suporte (tanto call center quanto Servicenet).
- 4. Sempre que o ponto tiver problemas em transações (qualquer transação), o mesmo deve realizar a consulta da conta através do próprio POS com o objetivo de identificar se a mesma está ou não efetivada, podendo imprimir corretamente o comprovante da conta no próprio POS em caso positivo e solicitar tentativa de cancelamento em caso negativo (para casos onde não consiga imprimir o comprovante no POS).
- 5. Todo e qualquer caso que fuja da orientação acima deve ser tratado como erro operacional e o ponto / atendente deve ser devidamente treinado para compreender a situação e ter a capacidade de esclarecer as informações para o ponto / cliente final conforme os detalhes passados neste e-mail.

# **6 Contatos Suporte**

Em caso de dúvidas ou outras solicitações, basta entrar em contato conosco através de uma de nossas vias de atendimento.

- +55 (83) 3576-6225
- +55 (83) 98112-5775
- Email: suporte@servicenet.com.br

From:

https://manual.servicenet.com.br/ -

Permanent link:

https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:guiacontas

Last update: 2020/11/06 16:39