



Guia Geral de Recebimento e Conferencia de Contas

Manual Geral de Recebimento e Conferencia de Contas

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 Saques
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 conferência 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

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
3. 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**