

## PREGUNTAS FRECUENTES

### PUNTOS BANCOR

#### 1. ¿Cuándo debo ingresar al SERVIDOR?

Para operar dentro del módulo SAM y poder acceder a la CAJA, se debe ingresar y abrir el SERVIDOR, cabe aclarar que el mismo tiene que permanecer abierto durante toda la jornada de trabajo.

#### 2. ¿Qué sucede si no puedo realizar el cierre del servidor?

Frente a este problema, lo primero es verificar que la conexión a internet funcione correctamente. Si el problema persiste, comunicarse al 0810-222-6267 donde registrarán el incidente y lo derivarán con la Mesa de Ayuda Link SAM.

**Teléfono directo de Mesa SAM:** 011-4319-5470 o vía mail [mesa\\_sam@redlink.com.ar](mailto:mesa_sam@redlink.com.ar)

La mesa instruirá para el cierre en contingencia y/o analizará la solución del inconveniente.

- Ver Cierre de caja por contingencia, pág.15 del instructivo Punto Bancor -

#### 3. ¿Cuándo se acreditan las comisiones por el servicio de entrega de efectivo y recaudación?

Las comisiones se acreditarán en la cuenta del cliente el segundo día hábil del mes siguiente.

-Ver Circuito mensual Punto Bancor, pág. 3 del instructivo Punto Bancor -

#### 4. ¿Si el problema es de Hardware, a quien recorro?

Si alguno de los elementos materiales que conforman el equipo de trabajo tiene algún problema debe comunicarse con el 0810-222-6267, reportar el incidente y un técnico se contactará con usted para brindar la solución.

#### 5. ¿A quién solicito rollo de papel y cinta para la impresora?

Al detectar que se están terminando los insumos necesarios, debe solicitar los mismos al 0810-222-6267, reportar el incidente y se enviará lo solicitado a la sucursal para el retiro por parte del cliente.

#### 6. ¿Es posible anular una extracción?

Sí es posible, siempre y cuando no se cierre la ventana de extracción e inmediatamente después de realizada la misma, ya que es necesario que el cliente ingrese PIN. Debe pedirse al cliente que firme el ticket y resguardar el mismo frente a futuros reclamos.

-Ver Transacciones Financieras- Retiro de efectivo, pág.9 del instructivo Punto Bancor -

#### 7. ¿Es posible realizar la anulación de una cobranza?

Sí es posible. El sistema solicitará usuario y clave supervisor para realizar la anulación. En caso de no contar con usuario y clave supervisor o si la misma se encuentra expirada, comunicarse al 0810-222-6267 donde registrarán el incidente y lo derivarán con la Mesa de Ayuda Link SAM. Teléfono directo de Mesa SAM: 011-4319-5470 o vía mail [mesa\\_sam@redlink.com.ar](mailto:mesa_sam@redlink.com.ar) . La mesa SAM instruirá para la anulación por excepción brindando clave de CASA MATRIZ e indicará los pasos a seguir para la generación de usuario y clave supervisor para futuras anulaciones.

-Ver Transacciones Financieras- Retiro de efectivo, pág.9 del instructivo Punto Bancor -

**8. ¿Qué hacer si un cliente reclama la rendición de pago a un ente?**

Contactarse al 0810-222-6267, reportar el incidente, donde se le solicitará el envío de los comprobantes reclamados. Bancor tomará el incidente y realizará las acciones necesarias con el ente para la imputación de los pagos reclamados, en caso de corresponder.

**9. ¿Cuántas extracciones pueden hacerse por día?**

Independientemente de los márgenes de extracción, sólo puede realizarse 1 (una) extracción por día a través de un Punto Bancor.

**10. ¿Cuál es el monto de dinero a extraer a través del sistema SAM?**

El monto máximo de extracción es de \$15.000 por cliente por día.

[Consultar montos actualizados en www.bancor.com.ar](http://www.bancor.com.ar)

**11. ¿Se puede realizar extracciones o pago de impuestos con tarjetas de débito de la Red Banelco?**

No, el servicio solo está disponible para clientes de la Red Link.

**12. ¿Es posible realizar cobranzas con tarjeta de crédito?**

No, sólo es posible operar con tarjetas de débito de Red Link.

**13. ¿Qué pasa si no coincide el monto asignado al puesto SAM?**

Debe comunicarse al 0810-222-6267 donde registrarán el incidente y lo derivarán con la Mesa de ayuda Link SAM.

**14. ¿Por qué puede presentarse error en la fecha que muestra el sistema?**

Porque no se realizó el cierre del día anterior de forma correcta. Si la fecha que muestra el sistema no es la correcta se debe proceder al cierre del mismo, si el error persiste comunicarse con la Mesa SAM.

**15. ¿Qué sucede si al momento de la apertura el monto habilitado es igual a cero?**

En caso de recibir el archivo de apertura con monto igual a cero, la Agencia esta inhabilitada para operar durante ese día, debiéndose comunicar con la Casa Central de la Entidad.

**16. En caso de agotarse el tope diario de recaudación, ¿Se puede ampliar el mismo?**

Excepcionalmente se puede incrementar el límite diario de recaudación hasta el doble del límite diario asignado al Punto Bancor.

La mesa SAM instruirá para el aumento transitorio del tope diario de recaudación.

Comunicarse al 0810-222-6267 donde registrarán el incidente y lo derivarán con la Mesa de Ayuda Link SAM.

Teléfono directo de Mesa SAM: 011-4319-5470 o vía mail [mesa\\_sam@redlink.com.ar](mailto:mesa_sam@redlink.com.ar)

**17. ¿Las cobranzas de impuestos con pago con débito, afectan el tope diario de Recaudación asignado para el punto?**

No, el cobro de impuestos con tarjeta de débito no afecta el tope diario de recaudación.

**18. ¿Cuándo debo depositar los fondos recaudados?**

Los fondos recaudados deben depositarse a las 24 horas de efectuada las cobranzas antes de las 16hs, deduciendo el importe de cobranzas con pago con tarjeta de débito y las extracciones de efectivo. En caso de fines de semana o feriados, la Recaudación deben acumularse con los del día hábil posterior.

Fecha de Recaudación	Fecha de Depósito (*)
Martes	Miércoles
Miércoles	Jueves
Jueves	Viernes
Viernes	Lunes
Sábados, domingos y lunes	Martes

(\*) el día de depósito debe ser siempre un día hábil. En caso de que sea inhábil deberá realizarse el día hábil siguiente.

**-Ver Circuito operativo de Punto Bancor, pág.2 del instructivo Punto Bancor -**

**19. ¿Qué debo hacer si no puedo capturar un comprobante?**

Verificar que el comprobante que se quiere cobrar se encuentre habilitado para el cobro en la aplicación SAM2000.

En caso afirmativo, comunicarse al 0810-222-6267 donde registrarán el incidente y lo derivarán al sector interno de Bancor correspondiente para su tratamiento. Le solicitarán el envío de las imágenes de los comprobantes y las descripciones de los mensajes de error que arrojó el sistema. Se analizará el inconveniente y se brindará la respuesta al Punto.

**20. ¿Qué significa la leyenda Código verificador inválido?**

En el caso de ingresar un comprobante en un módulo incorrecto (Ente de Recaudación / AFIP), el sistema alerta de que el código verificador ingresado no es válido. Se recomienda verificarlo previamente. En caso de que el sistema persista proceder como se indica en el punto anterior).

**21. ¿Se puede abrir y cerrar el servidor durante el día?**

Tanto el servidor como la caja deben abrirse y cerrarse una sola vez al día. Eventualmente se podrá volver a abrir el servidor en el caso de que se produzca un corte de luz o haya algún inconveniente técnico en la jornada de trabajo.

**22. ¿Se puede extraer dinero de cuentas corrientes a través de un Puesto SAM?**

A pesar de que el sistema permite operar desde "Cuentas Corrientes", el uso de las mismas trae aparejado gastos por el uso de giro y costos de adelanto de cuenta, por lo que se recomienda sólo operar con Cajas de Ahorros.

**23. Razones por las que el cierre de la caja no llega al Servidor ¿Qué hacer en cada caso?**

1- La Caja cerró en Contingencia y no fue ingresado su Cierre en el Servidor.

El Sistema brinda la posibilidad de ingresar la Unidad removible que contiene el Archivo de Contingencia que no hubiese sido incorporado oportunamente desde la opción correspondiente: "Contingencia de Cajas"; interrumpir el Proceso de Cierre del Servidor e ingresar la Unidad removible correspondiente al Cierre del Puesto de Caja.

**2- La Caja fue habilitada desde el Servidor y no fue abierta la Terminal de Caja.**

Se deberá generar la Apertura y Cierre del puesto de Caja.

**3- La Caja sufrió algún inconveniente de fuerza mayor que imposibilitó el Cierre Normal de la misma.** Solamente para esta instancia, se puede justificar el Cierre Forzado de las Cajas.

**24. ¿Cómo se solicita la clave Casa Matriz?**

Para pedir la Clave Casa Matriz comunicarse con Mesa de Ayuda, quien solicitará los datos Clave SuperLink, Fecha de Proceso y N° de Terminal.

-Ver cierre forzado de caja, pág. 13 del instructivo Punto Bancor-

**25. ¿Qué debo hacer si no recuerdo la clave?**

Cuando el usuario no recuerda su clave se debe acceder a la opción Reseteo de Password dentro del Menú Mantenimiento.

Para que la información se encuentre disponible en los distintos Puestos de Caja, debe efectuar la asignación de la nueva Password antes de la Habilitación de las Cajas.

-Ver Reseteo de Password, pág.24 del instructivo Punto Bancor -

**26. ¿Se puede reimprimir un comprobante?**

Sólo podrá realizarse una reimpresión de ticket dentro de los 60 días de efectuada la operación. Para acceder a esta opción se debe ingresar al Menú Procesos y luego a la opción Reimpresión de Ticket.

-Ver Reimpresión de Ticket, Pág.23 del instructivo Punto Bancor -

**27. ¿Cuándo debo realizar el cierre del Servidor SAM2000 MS?**

Una vez conciliada la información del día podrá efectuar el Cierre del Servidor. Para ello acceder al Menú Procesos y luego a la opción Cierre de Servidor.

Se despliega la ventana Cierre de Sucursal. Presionar el botón Confirmar – F2. El Sistema guiará al Usuario hasta la finalización del mismo.

Luego de realizado el Cierre del Servidor se regresa al Menú Principal con acceso restringido. Para Salir del Servidor, acceder al Menú Salir del Sistema y luego a la opción Salir.