GUIA CORRESPONDENTE

tribanco

VEM COM A GENTE E AUMENTE O FLUXO DE CLIENTES NA SUA LOJA.





PARABÉNS.

VOCÊ ACABA DE SE TORNAR UM CORRESPONDENTE TRIBANCO.

Com o Correspondente Tribanco, você agrega valor ao seu negócio, aumenta o fluxo de clientes no estabelecimento, amplia suas oportunidades de venda e ainda é remunerado por cada transação realizada. Por meio do Correspondente Tribanco, seu estabelecimento pode oferecer serviços bancários, como recebimento de contas de consumo (água, luz e telefone), boletos bancários e recargas de telefones pré-pagos.

O serviço possibilita a seus clientes a conveniência de fazer compras, pagamento de contas e recargas em um mesmo lugar. É economia de tempo, praticidade e conforto para o dia a dia dos seus consumidores.

Para melhor orientá-lo quanto às boas práticas desta solução, encaminhamos o "Guia Prático do Correspondente Tribanco". Neste manual, você encontrará todas as informações necessárias para a operacionalização do serviço.

BOA LEITURA E ÓTIMOS NEGÓCIOS.

SUMÁRIO

pág. 05 | Conheça as principais etapas do serviço

pág. 09 | Como operar com o POS

pág. 18 | Como operar com o TEF

pág. 24 | Como configurar a leitora de código de barras?

pág. 25 | Como operar a leitora?

pág. 28 | Cadastro de feriados regionais

pág. 28 | Remuneração

pág. 29 | Regulamentação dos Correspondentes



Caro correspondente,

você está recebendo os equipamentos necessários para operar como Correspondente Tribanco (POS e/ou leitora automática de código de barras), além do kit de marketing para a sinalização do estabelecimento.

Para realizar a instalação técnica e agendar o treinamento operacional, ligue para o Suporte Técnico Tribanco – 3003-5506 ou 0800 701 5506 Opção 3 - 1 (POS), 2 (TEF), ou 3 (demais solicitações).

Após a instalação do serviço, incentive sua equipe a ofertar esta solução e descubra todas as vantagens de ser um Correspondente Tribanco.

1 Conheça as principais etapas do serviço

INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Para a instalação e configuração dos equipamentos (POS e/ou leitora automática de código de barras), você deve entrar em contato com o Suporte Técnico Tribanco e, para mais agilidade nos procedimentos, recomendamos que você providencie a infraestrutura necessária:

- reserve um espaço físico adequado para o POS e para a leitora, os quais NÃO devem ser colocados diretamente no chão. O local deve ser bem iluminado, livre de poeira, umidade, materiais corrosivos e qualquer tipo de vibração;

- o POS e a leitora NÃO devem ser instalados em locais próximos a equipamentos que provoquem variações muito bruscas de temperatura (exemplo: aparelhos de ar-condicionado, aquecedores etc.), nem em locais onde haja incidência direta de raios solares;

- verifique se há energia elétrica disponível no local de instalação para alimentar o POS e a leitora. Se possível, providencie tomadas equivalentes ao número de equipamentos a serem instalados e não conecte outros equipamentos na mesma tomada;

- caso não possa conduzir a instalação dos equipamentos com o Suporte Técnico, defina um responsável pela realização desta ação. Este operador deverá estar ciente do local em que os equipamentos serão instalados;

- para a correta instalação dos equipamentos, siga atentamente todos os passos descritos nos manuais de instruções que acompanham o POS e a leitora, e as recomendações do Suporte Técnico Tribanco.

SINALIZAÇÃO DO PONTO DE VENDA

De posse do kit de marketing, você iniciará uma das etapas mais importantes para tornar o serviço visível e atrativo aos seus consumidores: a sinalização do ponto de venda.

O Tribanco fornece todo o material de sinalização para comunicar aos clientes que o seu estabelecimento oferece os serviços de recebimento de contas e recargas de telefones pré-pagos.

Recomendamos que você sinalize sua loja imediatamente após o recebimento das peças, afixando os materiais em local de boa visibilidade. Esta ação é indispensável para a correta divulgação do serviço e gera mais volume de transações no estabelecimento, o que contribui para aumentar suas receitas. Não perca tempo. Siga as instruções do manual técnico fornecido pelo Tribanco e sinalize o seu estabelecimento.

IMPORTANTE

O Kit de Marketing e o seu primeiro equipamento POS são enviados via encomenda. Só ocorrerá visita técnica presencial para a troca ou devolução do equipamento POS se a solicitação for feita por você por meio do suporte técnico Tribanco. O técnico estará em posse do número do chamado/Ordem de Serviço informada no atendimento.

Caso não tenha solicitado a troca do POS e você receba uma visita presencial, ou os dados apresentados não confiram com os informados no atendimento, não permita a troca/retirada do equipamento e contate imediatamente o seu gerente comercial ou a Central de atendimento 0800 979 33 55.

Treinamento

O Suporte Técnico Tribanco monitora a instalação dos equipamentos e efetua contato para o seu treinamento operacional.

Caso deseje agendar o treinamento, ligue para o Suporte Técnico Tribanco – 3003-5506 ou 0800 701 5506 - Opção 3 - 1 (POS), 2 (TEF), ou 3 (demais solicitações).
Caso você não possua disponibilidade para este contato, é importante que defina um operador responsável para receber o treinamento e reaplicá-lo aos demais operadores do estabelecimento que estarão envolvidos na execução do serviço.
Este funcionário deve estar ciente da importância de sua disponibilidade para esta atividade, uma vez que isso contribui para evitar reagendamentos e otimiza o prazo de início das suas operações.

O treinamento busca garantir a capacitação de todos os seus funcionários e, caso necessário, também pode ser aplicado a mais de 1 (um) operador do estabelecimento.

O treinamento aborda todos os requisitos necessários para a operacionalização do serviço, como:

- Orientações referentes ao manuseio, configuração e utilização dos equipamentos;
- Condições de repasse financeiro;
- Procedimento para cadastro de feriados regionais;
- Horário de operação;
- Regras operacionais etc.

Para melhor aproveitamento do treinamento, orientamos que você e/ou o operador responsável dediquem tempo adequado para esta atividade, garantindo o correto entendimento das orientações e o efetivo esclarecimento de dúvidas.

IMPORTANTE

O Tribanco, por meio do Suporte Técnico, coloca-se à disposição para reaplicar o treinamento a qualquer momento, caso seja identificada a necessidade de reciclagem ou de capacitação de outros colaboradores do estabelecimento.

Operação

1. Consumidor vai até o estabelecimento para realizar as compras.

2. Operador de caixa ou balcão oferece o serviço ao consumidor.

3. Para realizar a transação, o operador recebe o dinheiro em espécie, confere a conta/ boleto ou o número do DDD e o telefone. Para boleto bancário, o operador deve consultar as condições apresentadas no POS/TEF: valor mínimo e máximo para pagamento, valor com correção de juros e multas pós vencimento, valor com desconto de abatimento para pagamento antes do vencimento. Em seguida, emite o comprovante de pagamento e entrega uma via ao consumidor.

4. No dia seguinte, o lojista extrai o relatório de fechamento do POS e valida o valor do repasse informado neste relatório, por meio da Central de Atendimento ou do Internet Banking Tribanco.

5. Após a confirmação do valor do repasse, o lojista acessa o Internet Banking Tribanco e gera o boleto bancário - automaticamente preenchido - para realizar o pagamento em qualquer agência da rede bancária ou casa lotérica.

DICA DE SEGURANÇA

O Tribanco zela pela segurança e integridade das transações realizadas pelos correspondentes e informa que não solicita o pagamento de contas ou a realização de recargas por telefone como forma de teste. Caso receba ligações solicitando este procedimento, com a alegação de que as transações não serão processadas e que não haverá necessidade de repassar os valores ao Tribanco no dia seguinte, contate imediatamente o seu Gerente Comercial ou a Central de Atendimento 0800 979 33 55.

2 Como operar com o POS

CADASTRO DE SENHA DO ADMINISTRADOR

Antes de iniciar as operações no POS, é necessário que você cadastre a senha do administrador. Somente com esta senha é possível:

- cancelar o recebimento de contas de consumo ou boletos bancários;
- emitir relatórios de repasse e relatórios diários;
- cadastrar funcionários (operadores) que terão acesso ao POS.

Para cadastrar a senha do administrador, escolha, no menu principal, a opção 9 (configuração), e depois a opção 4 (troca de senha de administrador). Digite a senha padrão, 123456, depois digite a nova senha com 6 dígitos e redigite-a para confirmação.

atalho: 9 › 4

As opções de menu serão habilitadas conforme os produtos adquiridos e funcionalidades contratadas.

IMPORTANTE

ANOTE a senha cadastrada, pois, em caso de esquecimento, não é possível recuperá-la, sendo necessária a troca do POS.

Lembre-se de que somente com esta senha é possível cancelar o recebimento de contas de consumo e boletos bancários. Caso necessário, o cancelamento deve ser realizado imediatamente após o recebimento. Se ultrapassado o prazo de 10 minutos, a transação não será cancelada.

ATENÇÃO: a recarga é uma operação on-line, ou seja, não é passível de cancelamento após a sua efetivação.

Cadastro das senhas dos operadores

Segurança é fundamental. Pensando nisso, o Tribanco disponibiliza no POS a possibilidade de cadastrar até 10 operadores para seu controle.

Veja como é fácil:

Para incluir um operador, escolha no menu principal a opção 9 (configuração), depois a opção 5 (manutenção de operadores) e, por fim, a opção 1 (incluir). Digite o código do operador com 4 dígitos e a senha, também com 4 dígitos.

atalho: 9 › 5 › 1

DICA DE SEGURANÇA

NUNCA forneça sua senha de administrador a terceiros e cadastre UMA senha de operador PARA CADA UM dos funcionários responsáveis pela operacionalização do serviço. Tenha em mente que as contas e recargas transmitidas são de sua inteira responsabilidade e, para sua segurança, orientamos que não seja realizado compartilhamento de senhas entre seus colaboradores.

Realização de transações

Para realizar uma transação no POS, escolha, no menu principal:

OPÇÃO 4
(CORRESPONDENTE)
Para recebimento de contas e boletos bancários.

OPÇÃO 4
(RECARGA)
Para recarga.

Recebimento de contas e boletos bancários

Para realizar o recebimento de uma conta de consumo ou de um boleto bancário, pressione a tecla 4 (correspondente) e, em seguida, pressione a opção 1 (pagamentos).

atalho: 4 › 1

VISOR	PROCEDIMENTOS
Passe o código de barras	Passe o código de barras da conta convênio ou boleto ou inicie a digitação do código de barras.
[...] [.....] [.....] [.....] [.] [.....]	Caso não utilize a leitora de código de barras, o sistema mostrará os campos para digitação.
Data de vencimento [DD/MM/AAAA]	Após concluir a digitação, aparecerá no visor a data do vencimento, caso esteja identificada no código de barras do boleto. Caso não esteja, aparecerá a data do dia. Pressione "Entra", para prosseguir.
Venc. DD/MM/AAAA Valor principal [0,00] [SIM] confirmar valor ou digite novo valor	Mostrará a data de vencimento e o valor presente no código de barras. Para boletos bancários que permitem pagamento após vencimento será recalculado valor com juros/multas. Para boleto bancário com possibilidade de pagamento parcial, o valor de pagamento deve estar entre o mínimo e máximo indicado no visor.
Processando. Aguarde!	Aguarde a comunicação com o servidor.
Operação CONFIRMADA! Imprime via do cliente?	Destaque a 1ª via e pressione "Entra", para imprimir a 2ª via. Caso não deseje imprimir a 2ª via, pressione "Cancela". Se nenhuma tecla for pressionada, a 2ª via será impressa em 60 segundos.

Recarga de Telefone

Para realizar recarga de telefones pré-pagos, pressione a tecla 5 (recarga), do menu principal e, em seguida, pressione a opção 1 (recarga).

atalho: 5 › 1

VISOR	PROCEDIMENTOS
Operador: [...]	Digite o número do operador.
Senha: [...]	Digite a senha.
XXXXXXX DDD...: [0..]	Digite o código de área do telefone a ser recarregado.
Escolha o valor: 00,00	Utilize as teclas F3 e F4 para navegar entre as opções de recarga disponíveis. Selecione a opção desejada e pressione "Entra".
R$:10,00 - 500,00	Algumas operadoras permitem a digitação de valor. Neste caso, o sistema mostrará o valor mínimo e o máximo. Digite o valor da operação e pressione "Entra".
Fone: [.....] Fone: [.....] Confirmação	Digite o número do telefone que receberá a recarga. O primeiro número digitado será mascarado"*". Em seguida, digite o número novamente, o qual será apresentado na tela.
Processando. Aguarde!	Aguarde a comunicação com o servidor.
Confirma?	Não é possível estornar ou cancelar uma transação de recarga. Antes de confirmar uma operação, verifique os dados no visor.

Reimpressão da última transação

Nos casos em que o comprovante não for impresso, deve-se solicitar a reimpressão (ex.: queda de energia, término da bobina). Para realizar a reimpressão, utilize:

atalho: 8 > 5

Estorno de contas

Somente é possível cancelar o recebimento de contas de consumo ou boletos bancários imediatamente após a transação. Caso ultrapasse o prazo de 10 MINUTOS, a transação não poderá ser cancelada.

As operações de recarga não são passíveis de cancelamento após a efetivação.

IMPORTANTE

As operações de cancelamento/estorno só podem ser realizadas mediante digitação da senha da administração.
Os estornos devem ser realizados conforme Norma Operacional disponível no Site Tribanco: "www.tribanco.com.br > Contratos > "inserir senha padrão" > Serviços > Correspondente Tribanco > Formulários Cadastrais e de Formalização".

Repasse Financeiro da Movimentação

RELATÓRIO DE REPASSE

O horário de corte da movimentação, tanto para pagamento de contas, quanto para recargas, é às 19 horas (horário de Brasília–DF).

O relatório de repasse deve ser extraído diariamente, sempre no dia seguinte às operações. Ele contempla os valores de todos os boletos, contas de consumo e recargas recebidas até o horário de corte.

O valor total deste relatório deve ser repassado ao Tribanco no dia útil seguinte à movimentação, por meio do pagamento de um único boleto de repasse.

Para validar o valor do repasse informado no relatório do POS/TEF, orientamos a utilização da Central de Atendimento – 0800 979 33 55 – ou do Internet Banking Tribanco, por meio da opção "Correspondente Tribanco > Relatório de Transações".

Para imprimir o relatório de repasse no POS é necessária a senha do administrador.

Gere o relatório de movimento fechado, no menu principal, a opção 8 (administração), depois a opção 1 e, em seguida, a opção 4.

Para consultar outros relatórios disponíveis no POS, selecione no menu principal a opção 8 (administração) e depois a opção 1.

atalho: 8 › 1 › 4

IMPORTANTE

- A movimentação de sexta-feira, sábado e domingo deverá ser repassada na segunda-feira;
- O movimento do feriado deverá ser unificado ao do dia anterior e repassado no próximo dia útil;
- Os boletos de repasse não podem ser pagos no POS Tricard. Este procedimento não caracteriza pagamento, gerando débito em sua conta corrente Tribanco.

IMPRESSÃO DE BOLETOS DE REPASSE

Os boletos de repasse podem ser gerados por meio do Internet Banking Tribanco: www.tribanco.com.br

Para imprimir o boleto de repasse, após o acesso em área logada, utilize o menu Correspondente Tribanco > Relatório Transações. Selecione a data do movimento desejada e em seguida em gerar boleto.

Em seguida, será apresentado o valor de repasse.

Para fracionar o valor de repasse em mais de um boleto, basta informar o valor desejado no campo "Valor Máximo do Boleto".

Pague o boleto em qualquer agência bancária ou casa lotérica.

IMPORTANTE

Caso o repasse não seja realizado, o valor correspondente será debitado na conta corrente do Tribanco, gerando encargos e possível bloqueio do POS/TEF para futuras transações.

Atenção

EVITE A COBRANÇA DE BOLETOS EXCEDENTES

Para realizar o repasse financeiro, o Tribanco disponibiliza, mensalmente, quantidade limitada de boletos de repasse sem custos ao cliente. Nos casos em que a quantidade ultrapassar o estabelecido em contrato, haverá a cobrança por boleto excedente.

CONHEÇA A TABELA DE REPASSE

VISOR	PROCEDIMENTOS
Quinta-feira após as 19h, Sexta-feira, Sábado e Domingo até as 19h	Segunda-feira
Domingo após as 19h e segunda-feira até as 19h	Terça-feira
Segunda-feira após as 19h e terça-feira até as 19h	Quarta-feira
Terça-feira após as 19h e Quarta-feira até as 19h	Quinta-feira
Quarta-feira após as 19h e Quinta-feira até as 19h	Sexta-feira
Contas recebidas e recargas efetuadas um dia antes do feriado e no feriado	O repasse deve ser feito no 1º dia útil após o feriado. Ex.: recebeu contas na segunda-feira e, sendo feriado na terça-feira, o repasse de segunda e terça-feira deverá ser feito na quarta-feira. O acompanhamento de sua conta, bem como o detalhamento das contas recebidas, poderá ser feito pelo Tribanco Online. Para cadastrar-se, acesse o site www.tribanco.com.br

3 Como operar com o TEF

TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE FUNDOS

O Correspondente Tribanco também conta com a opção de operar via TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

O QUE É NECESSÁRIO PARA OPERAR VIA TEF?

-Para que o serviço Correspondente Tribanco seja disponibilizado na opção TEF*, é necessário avaliar junto à Software Express: se a licença do seu estabelecimento está atualizada para operar TEF;

-Se a empresa que presta serviços de tecnologia para sua loja está homologada. *Necessário para SITEF (Software Express).

Após instalação e configuração do TEF pela sua empresa de automação, é preciso realizar o treinamento operacional sobre o serviço que deverá ser agendado no Suporte Técnico Tribanco - 3003-5506 ou 0800 701 5506 – Opção 3 - 1 (POS), 2 (TEF), ou 3 (demais solicitações)

Com o treinamento concluído, seu estabelecimento estará apto para a realização de recarga e/ou pagamento de títulos.

Relatório TEF

Para o acompanhamento de movimentação diária do serviço, você poderá utilizar os seguintes relatórios disponibilizados pelo TEF (aplicativo SITEF WEB):

RELATÓRIO DE MOVIMENTAÇÃO DIÁRIA. (relatório de repasse)

Este relatório é utilizado para verificar o valor que deverá ser repassado ao Tribanco. Ele possui todas as contas e recargas recebidas até o horário de corte (19h - Horário de Brasília) e deve ser gerado sempre no dia útil seguinte às operações*.

O Valor total deste relatório deve ser repassado ao Tribanco por meio de pagamento de boleto de repasse** ou transferência entre contas.

Para validação do valor, orientamos a utilização da Central de Atendimento - 0800 979 33 55 - ou do Internet Banking Tribanco por meio da opção:

Correspondente Tribanco > Relatório de Transações

*Consulte a tabela de repasse da página 17.

**Consulte os procedimentos de impressão de boletos de repasse na página 16.

Relatório de Transações Pendentes

Este relatório é utilizado para verificar as transações que não foram concluídas por falha na comunicação ou queda de energia. Nestes casos, a transação será apresentada no relatório como "Pendente".

Para regularizá-las, é necessário que sejam Confirmadas ou Canceladas.

QUANDO CONFIRMAR A TRANSAÇÃO?

As transações devem ser confirmadas sempre que elas forem devidas.

Ao confirmar uma transação, ela será efetivada para o consumidor e entrará no seu valor de repasse do dia seguinte ao processamento.

QUANDO CANCELAR A TRANSAÇÃO?

A transação deve ser cancelada quando o cliente não concluiu o pagamento no seu estabelecimento.

Cancelando a transação, ela não será efetivada para o consumidor e não entrará no seu valor de repasse.

Ao cancelar uma transação, é preciso confirmar se não foi entregue o comprovante de pagamento para o consumidor, pois, caso o comprovante de pagamento seja apresentado no banco cedente ou concessionária, o valor referente ao pagamento será devido e deverá ser efetivado.

Caso você tenha alguma dúvida com relação à confirmação ou cancelamento da transação, entre em contato com a Central de Atendimento do Tribanco - 0800 979 3355.

Relatório de Transações Desfeitas

Este relatório é utilizado para verificar as transações que não foram processadas devidamente. Nestes casos, a transação será apresentada no relatório como “Desfeita ou Cancelada PDV”.

Para regularizá-las é necessário refazê-las no mesmo dia.

Caso você tenha alguma dúvida com relação a refazer a transação, confirmação ou cancelamento dela, entre em contato com a Central de Atendimento do Tribanco 0800 979 3355.

QUANDO ACIONAR O TRIBANCO?

Sempre que houver dúvidas relacionadas ao serviço, tais como:

- informações sobre repasse;
- cadastro de feriado regional;
- transações realizadas;

entre outras.

QUANDO ACIONAR A EMPRESA QUE PRESTA SERVIÇO DE TECNOLOGIA QUE PRESTA SERVIÇO PARA O SEU ESTABELECIMENTO?

Sempre que houver dúvidas sobre TEF, tais como:

- instalação;
- configuração;
- manutenção;
- opções do TEF (relatórios);

entre outras.

IMPORTANTE

Receba as contas e recargas apenas EM DINHEIRO e SEMPRE antes de emitir o comprovante de pagamento. A aceitação de outras formas de pagamento é de sua inteira responsabilidade. O repasse para o Tribanco será realizado somente em dinheiro. Para recebimento de boletos bancários, devem ser observadas eventuais instruções constantes do boleto, como descontos para pagamento em dia. Não devem ser recebidos pagamentos de boletos:

a) sem a ficha de compensação física em mãos;

b) em valor diferente ao expressamente indicado no boleto, exceto se houver instrução de desconto, juros, multa, pagamento parcial ou se a linha digitável do código de barras tiver o campo de valor (ao final) somente com zeros;

c) fora da data de vencimento, salvo se o boleto for "na apresentação", "à vista" (caso que poderá ser recebido até o 15º dia após a data de emissão) ou quando há instrução específica sobre vencimento;

d) que contenham rasuras e/ou falhas de impressão que impedem a identificação dos seus dados, como o código de barras, linha digitável e eventuais instruções neles constantes;

e) sempre comparar o logo do banco com o início da linha digitável. Se o início da linha digitável constar outro número de banco, o título não deve ser recebido;

f) sempre comparar o campo beneficiário apresentado com o informado no boleto.

Nunca receba uma conta sem a ficha de compensação física em mãos e, para o recebimento de boletos, siga corretamente as instruções deles, verificando se há descontos para pagamento no vencimento.

IMPORTANTE

Lembre-se de que SOMENTE é possível cancelar contas de consumo e boletos bancários imediatamente após o pagamento. Caso ultrapasse 10 minutos, a transação não será cancelada. A RECARGA é uma operação on-line, ou seja, não é passível de cancelamento após a sua efetivação.

O tempo máximo para uma recarga ser disponibilizada no celular do consumidor final é de 15 minutos. Caso não receba os créditos neste período, o consumidor deverá entrar em contato com sua operadora. Em hipótese nenhuma devolva o dinheiro ao consumidor.

No atendimento aos seus consumidores, caso haja dúvidas, reclamações ou solicitações relativas aos serviços prestados que NÃO puderem ser prontamente solucionadas, deverão ser encaminhadas imediatamente ao Tribanco para verificação e providências, por meio da Central de Atendimento Tribanco 0800 979 3355.

Os documentos relativos aos serviços (contas de consumo, fichas de compensação/boletos recebidos) devem ser mantidos sob sua guarda, por um período de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da transação, devendo ser entregues ao BANCO, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da solicitação que lhe for feita, ou imediatamente, em caso de rescisão do Contrato de Correspondente.

4 Como configurar a leitora de código de barras

A leitora é enviada configurada para sua utilização. Caso apresente algum erro na leitura, é necessário reconfigurá-la usando os códigos de barras disponibilizados a seguir, na sequência correta.

LEITORA MODELO HANDBANK – NONUS

Destaque os códigos de barras e passe-os na leitora (primeiro o config Z e, por último, o config A). Caso a leitora não consiga ler o código de barras após a configuração, será necessário entrar em contato com o suporte técnico para realizar a troca do equipamento.

IMPORTANTE

A leitora é enviada em regime de comodato (empréstimo gratuito). Desta forma, em caso de cancelamento do serviço, a leitora deve ser devolvida ao Tribanco.

5 Como operar a leitora?

Ao utilizar a leitora para o recebimento de contas de consumo ou boletos bancários, o operador deve passar o título da esquerda para a direita e certificar-se de que o código de barras está voltado para frente.

Em caso de erro na leitura do código de barras, tente reconfigurar a leitora, passando os códigos disponibilizados pelo Tribanco (primeiro o config Z e, por último, o config A). Se o problema persistir, após a reconfiguração da leitora, será necessário entrar em contato com o Suporte Técnico para realizar a troca do equipamento.



CÓDIGOS DE CONFIGURAÇÃO E RECONFIGURAÇÃO DA LEITORA

LEITORA MODELO HANDBANCK - NONUS

Destaque os códigos de barra e passe na leitora, primeiro o config Z e, por último, o config A.



CONFIG Z

Leitura Óptica

Bancos: ABN, BRB, Banco do Brasil, Itaú, Itaú Personalité.

CONFIG A

Via Teclado - Português (Brasil padrão)

Teclado sem Ç (cedilha)

RS-232 - 2 Stop Bits



6 Cadastro de feriados regionais

Os feriados estaduais/municipais devem ser cadastrados até 72 horas antes da data, por meio da Central de Atendimento Tribanco – 0800 979 33 55. Caso o feriado não seja cadastrado em tempo hábil, o valor movimentado no dia útil anterior ao feriado terá que ser repassado ao Tribanco na data do feriado, para evitar bloqueios da operação.

7 Remuneração

O pagamento da remuneração é realizado mediante crédito em sua conta Tribanco, no dia 15 de cada mês ou no próximo dia útil subsequente.

O valor da remuneração pode ser visualizado no extrato de conta corrente. A consulta pode ser realizada, ainda, por meio da Central de Atendimento do Tribanco – 0800 979 33 55. Caso possua acesso liberado ao Internet Banking Tribanco, você poderá consultar o valor da remuneração na opção "Correspondente Tribanco > Relatório de Remuneração".

Contribua para aumentar o volume de transações, sinalizando adequadamente o seu estabelecimento e incentivando seus operadores a ofertarem o serviço. Quanto mais transações você realiza, maior a remuneração que recebe.

8 Regulamentação dos Correspondentes

A atuação dos Correspondentes Tribanco é regulamentada pela Resolução nº 3954 de fevereiro de 2011 do Banco Central do Brasil, que altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação do Correspondente no País. Além desta norma, o Correspondente Tribanco também deverá observar todos os termos e condições constantes nas Condições Gerais de Contratação de Correspondentes Tribanco, que encontra-se disponível no site do Tribanco (www.tribanco.com.br).

IMPORTANTE

O Tribanco reforça que todos devem ser diligentes no combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, evitando, assim a ocorrência desta prática ilícita. Para ajudar a combater essa prática, o Tribanco disponibilizou o treinamento de Formação dos Correspondentes Bancários em Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, o qual é obrigatório a realização e manter-se atualizado sobre todos as regras e orientações colocadas pelo Tribanco.

Acesse agora mesmo:
Flixdovarejo.com.br>>Iniciar Sessão>>Fazer login com e mail de cadastro no Tribanco e senha "tribanco2020">>Digite na lupa:
Lavagem de dinheiro

tribanco

JUNTOS COM O VAREJO BRASILEIRO

CENTRAL DE ATENDIMENTO
*Custo de ligação local - ligações originadas de celular nas capitais e regiões metropolitanas.

Telefones:
0800 979 3355
3003 3366*

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
Elogios, reclamações, sugestões e cancelamentos.

Telefone:
0800 727 1247

OUVIDORIA
Fale com a Central de Atendimento ou SAC, caso não consiga solução, entre em contato informando o número do protocolo.

Telefone:
0800 727 4017
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 18h.

SUPORTE TÉCNICO
*Para Ligações Originadas de celular, capitais e regiões metropolitanas

Telefones:
0800 701 5506
3003 - 5506
Opção 3 - 1 (POS), 2 (TEF), ou 3 (demais solicitações)
