

MANUAL DE USUARIO

Sistema de Agentes Bancarios (Dispositivo Físico)



Índice

1.	Introducción	3
1.1	Objetivo del Manual	4
1.2	Conceptos Básicos	5-6
2.	Acceso al Sistema	7
2.1	Ingreso al Sistema	8
2.2	Uso del Token	9
2.3	Pantalla Principal	10
3.	Operaciones Transaccionales	11
3.1	Depósitos	12
3.2	Cash In (Billetera Electrónica)	13
3.3	Retiros	14
3.4	Cash Out (Retiro sin tarjeta)	15
3.5	Pago de Servicios Públicos	16
3.6	Pago de Caja Empresarial	17
3.7	Pago de Tarjeta de Crédito	18
3.8	Recargas	19-20
3.9	Remesas	21
3.10	Transferencias	22
4.	Consultas y Gestión	23
4.1	Consulta de Saldo de Tarjeta de Débito	24
4.2	Reimpresión de Comprobantes	25
4.3	Solicitud de Reversiones	26-27
5.	Control Operativo	28
5.1	Cierre Diario	29
5.2	Cierre de Sesión	30
6.	Preguntas Frecuentes	31-32
7.	Contacto Agente Atlántida	33



1

Introducción

3

1.1 Objetivo del Manual

¿Qué es STS Terminal Física (Kozen)?

STS Kozen es la nueva plataforma de Agente Bancario diseñada para:



Mejorar la experiencia del usuario



Agilizar transacciones en comercios



Fortalecer la seguridad operativa



Estandarizar procesos

Este manual explica el flujo operativo principal.



1.2 Conceptos Básicos

1. Sistema de Agentes Bancarios Web

Es la plataforma digital diseñada para que el Agente Atlántida realice operaciones financieras de manera segura y eficiente desde una computadora con acceso a internet.

Permite ejecutar transacciones, consultas y gestiones operativas bajo los estándares de seguridad establecidos por el Banco.

2. Terminal Física (Kozen)

Es el dispositivo físico autorizado por el Banco para la realización de transacciones como Agente Atlántida.

Opera mediante conexión segura y permite ejecutar operaciones financieras de forma presencial en el comercio.

3. Token

Dispositivo o mecanismo de seguridad que genera códigos dinámicos de verificación para autorizar el ingreso y las transacciones en el sistema.

1.2 Conceptos Básicos

4. Reversión

Es el proceso mediante el cual se solicita la anulación de una transacción previamente realizada, cuando existe un error o inconsistencia.

5. Retiro por Envío DILO – Retiro sin tarjeta

El retiro se realiza en el Agente Atlántida utilizando:

- **Código OTP** recibido por SMS en el número de celular al que se envió el dinero.
- **Código o contraseña** de seguridad proporcionada por el remitente que realizó el envío.

Importante:

- El número que recibe el dinero no necesita estar registrado en DILO.
- El monto a retirar es exactamente el monto enviado.
- Funciona de manera similar a un retiro sin tarjeta, validando doble factor de seguridad.

2

Acceso al Sistema

7

2.1 Ingreso al sistema



The image shows a smartphone screen with a red header. The header contains a white logo and the text 'Agente Atlántida'. Below the header, the title 'Agente Bancario' is displayed in red. The main content area is white and contains the following elements: the text 'Ingresa tus datos', a label 'Usuario' above a text input field, a label 'Contraseña' above a password input field with a red eye icon, a grey button labeled 'Iniciar Sesión', and a red-bordered button labeled '¿Necesitas ayuda?'.



Ingresa su usuario y contraseña para acceder al sistema.

Esta pantalla permite validar las credenciales del usuario para habilitar el acceso seguro al sistema.

2.2 Uso de Token



Agente Atlántida

Token

□ □ □ □ □ □ □ □

Ingresar

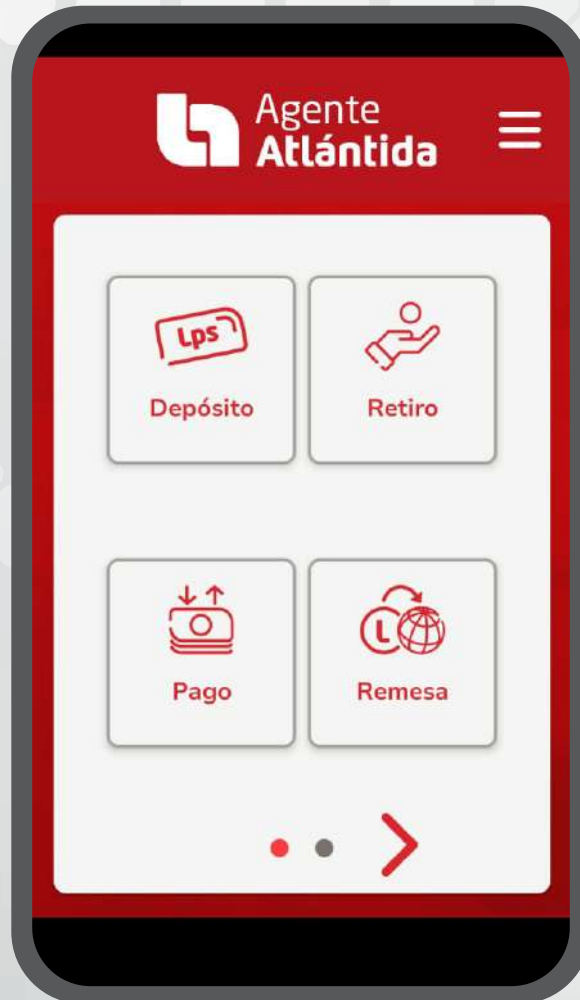
[¿Necesitas ayuda?](#)

Powered by
RedAbierta PROD-2.1.7



Una vez validadas las credenciales de acceso, el sistema solicitará un token de seguridad de 8 dígitos, generado desde el dispositivo físico o digital (Entrust) proporcionado por Banco Atlántida.

2.3 Pantalla principal



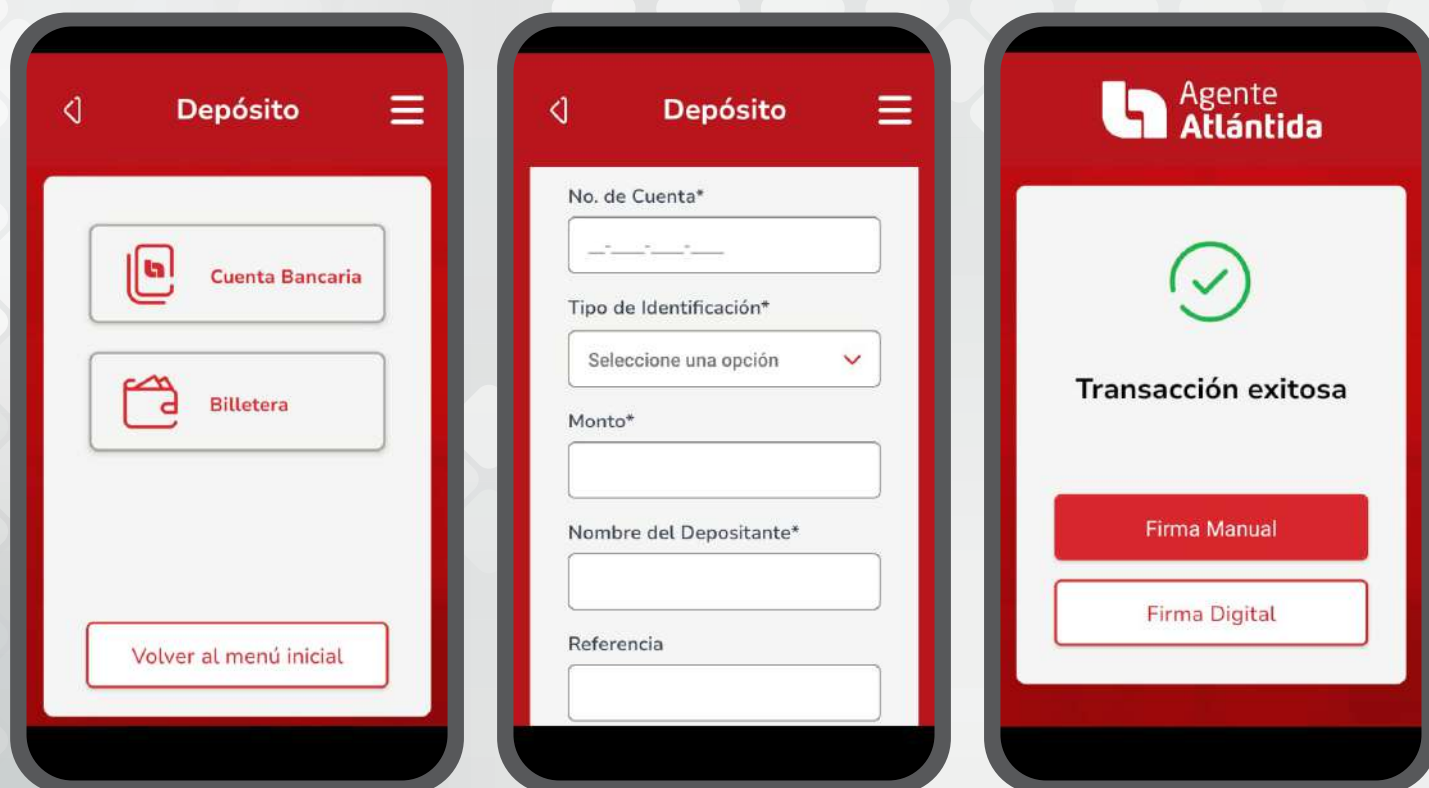
Una vez iniciada la sesión, el sistema mostrará el menú principal, desde donde el usuario podrá acceder a las distintas funcionalidades disponibles en la aplicación. Entre las opciones se incluyen: depósitos, retiros, pagos, remesas, recargas, consulta de saldos y transferencias.

3

Operaciones Transaccionales

(11)

3.1 Depósitos



En esta pantalla se ingresarán los datos necesarios para realizar un depósito, incluyendo:



Número de cuenta



Tipo y número de identificación



Monto del depósito



Nombre del depositante

En caso de tratarse de un depósito referenciado, deberá completarse el campo de referencia; de lo contrario, puede dejarse en blanco.

3.2 Cash In

(Billetera Electrónica)

Depósito a Billetera DILO

Transacción mediante la cual el cliente entrega dinero en efectivo al Agente Atlántida para que este sea acreditado como saldo electrónico en su Billetera DILO.

En otras palabras, convierte efectivo físico en dinero digital, disponible para realizar pagos, transferencias u otras operaciones dentro de la billetera.

The image displays three sequential mobile app screens for the 'Depósito' (Deposit) process. Each screen has a red header with a back arrow, the title 'Depósito', and a menu icon.

Screen 1: Selection

- Buttons: **Cuenta Bancaria** (with a bank card icon) and **Billetera** (with a wallet icon).
- Bottom button: **Volver al menú inicial**.

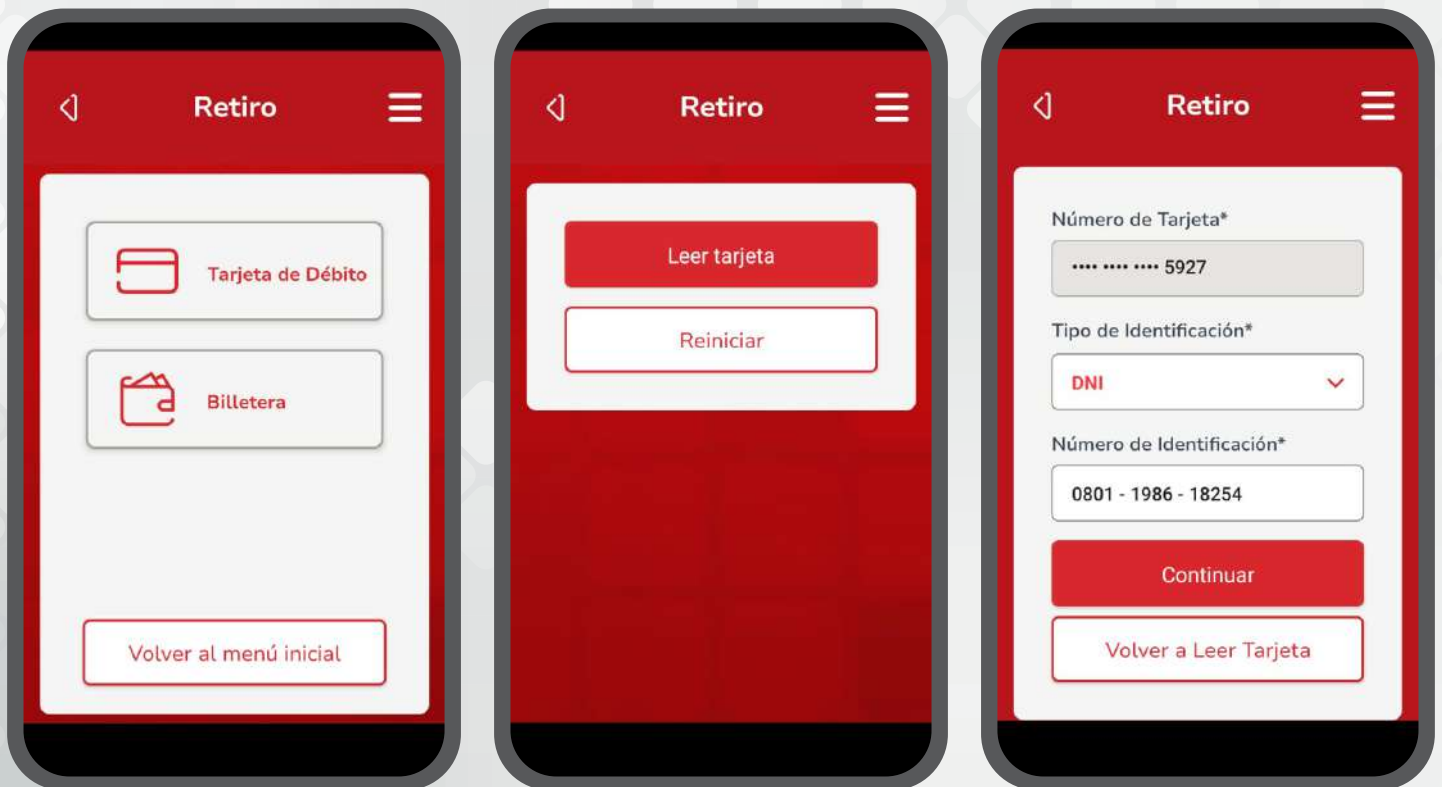
Screen 2: Data Entry

- Número de Celular***: 8936 - 7564
- Monto***: 100
- Número de Identificación***: 0801 - 1986 - 18254
- Nombre Completo del Beneficiario***: Alvaro Francisco Guevara Mejia
- Bottom button: **Continuar**.

Screen 3: Confirmation

- Número de Cuenta**: 20-1002-0367
- Monto**: 100.00
- Nombre del Beneficiario**: ALVARO FRANCISCO GUEVARA MEJIA
- Nombre del Depositante**: Robert Irias
- Buttons: **Volver** and **Ejecutar**.

3.3 Retiros



En esta pantalla se realiza la vinculación del dispositivo QPOS con la aplicación. Para ello, el usuario debe ingresar a la opción Dispositivos Bluetooth y seleccionar el equipo correspondiente para establecer la conexión. Una vez conectado correctamente, el sistema permitirá continuar a la siguiente pantalla.

3.4 Cash Out

(Retiro sin tarjeta)

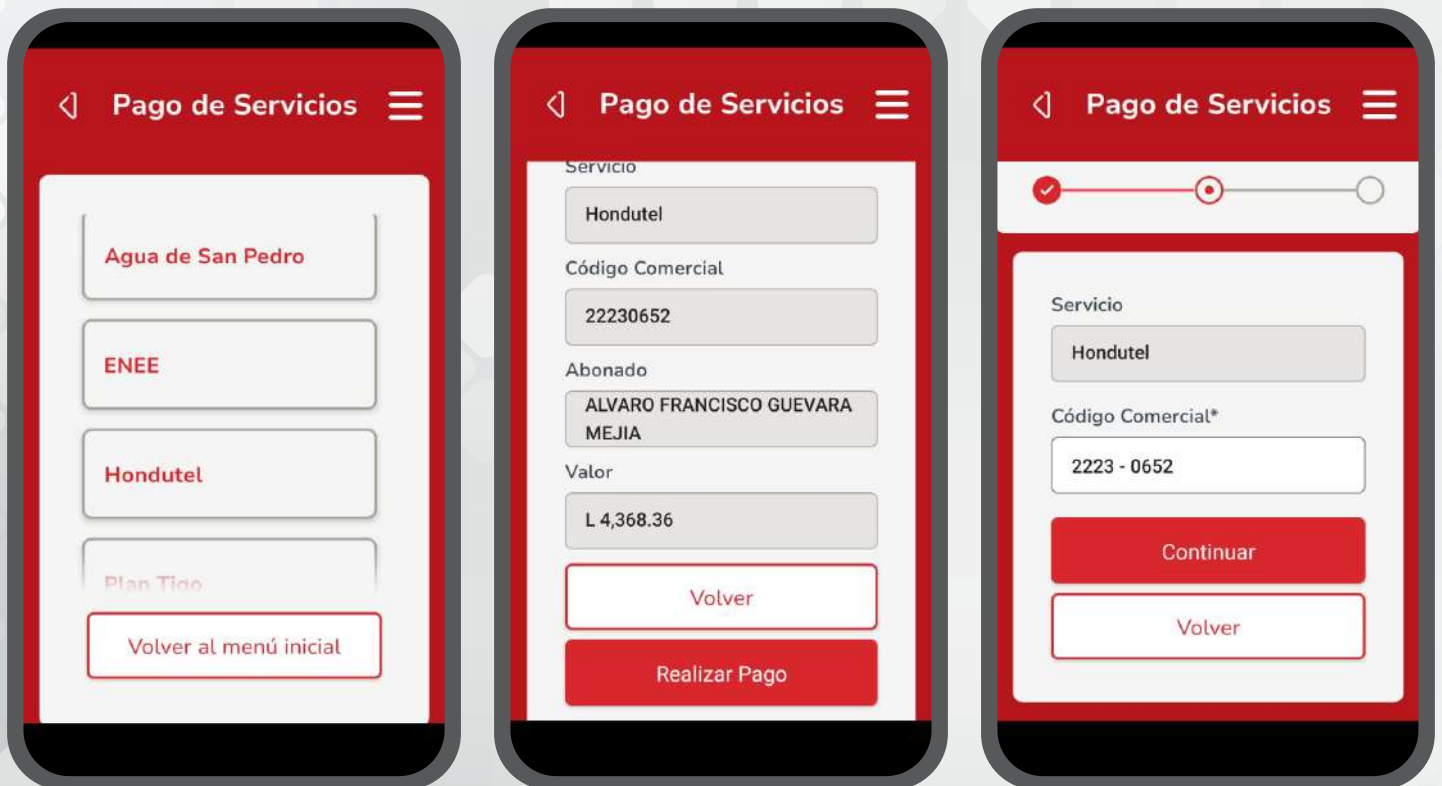
Transacción mediante la cual un cliente puede retirar en efectivo un monto previamente enviado desde una Billetera DILO a un número de celular.

The image displays three sequential screens of a mobile application for a withdrawal transaction without a card.

- Screen 1:** Titled "Retiro". It features two main options: "Tarjeta de Débito" (Debit Card) and "Billetera" (Wallet). At the bottom, there is a button labeled "Volver al menú inicial" (Return to main menu).
- Screen 2:** Also titled "Retiro", it shows a warning message: "El número de celular es requerido." (Cell phone number is required). The fields for "Número de Celular*", "PIN*", "Código de único uso (OTP)*", "Monto*", and "Número de Identificación*" are visible but empty.
- Screen 3:** Also titled "Retiro", it shows the completed form. The fields are filled with the following data:
 - Número de Celular*: 9717 - 0906
 - PIN*:
 - Código de único uso (OTP)*:
 - Monto*: 100
 - Número de Identificación*: 0801 - 1986 - 18254

3.5 Pago de Servicios Públicos

Se selecciona el servicio a pagar



Una vez se selecciona el servicio a pagar, se ingresa el dato solicitado por cada servicio.

3.6 Pago Caja Empresarial

Caja Empresarial

Seleccionar el Tipo de Servicio

Categorías

- Bienes y Raíces
- Cable / Internet
- Clínicas

1

Seleccionar el tipo o grupo donde se encuentre la empresa que se desea realizar el pago.

Caja Empresarial

Seleccionar la Institución

Instituciones

- CIJ NETWORKS S. DE R.L.
- CLARO - SERCOM
- COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS

2

Se selecciona la empresa a pagar.

Caja Empresarial

Datos del Abonado

Post Pago

Teléfono*

89209679

Continuar

Volver

3

Posterior validar la información de sistema.

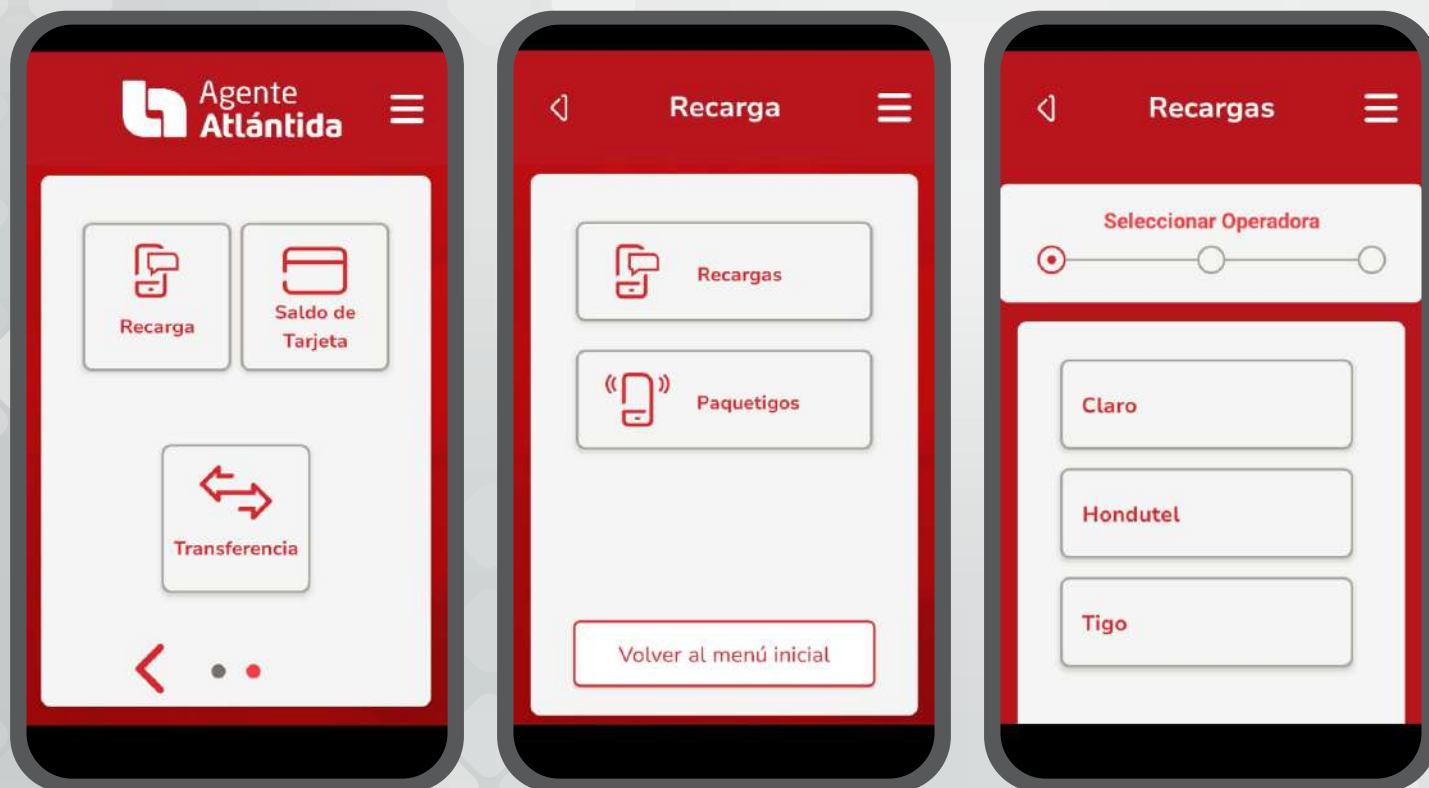
3.7 Pago Tarjeta de Crédito



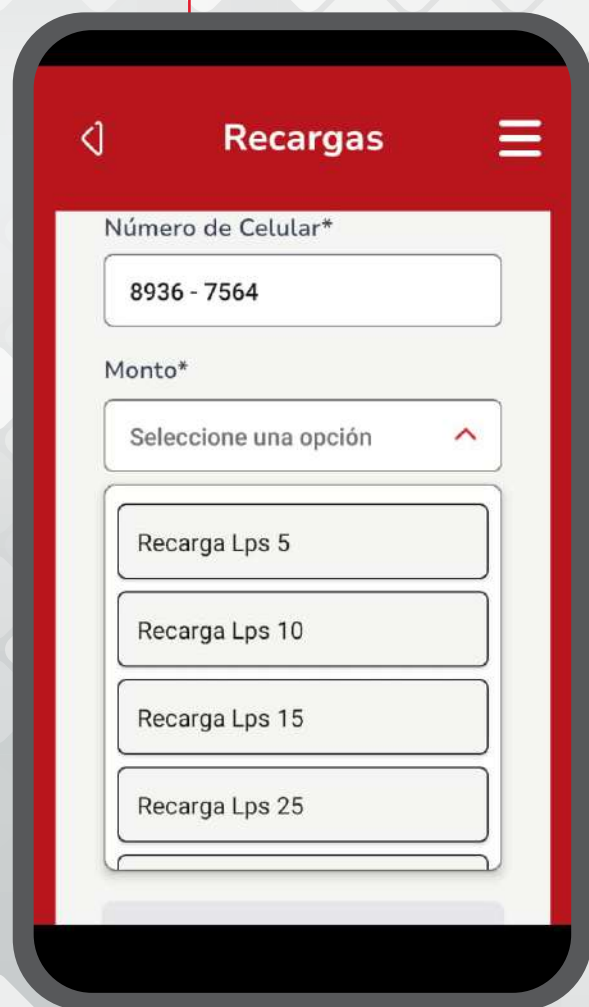
Desde Pagos > Tarjetas, ingrese el número de tarjeta, la moneda y el monto correspondiente para continuar con la transacción.

3.8 Recargas

Al ingresar la opción de Recargas, aparece un submenú donde se muestra una opción: **Recargas**



3.8 Recargas



Número de Celular*

8936 - 7564

Monto*

Seleccione una opción ^

Recarga Lps 5

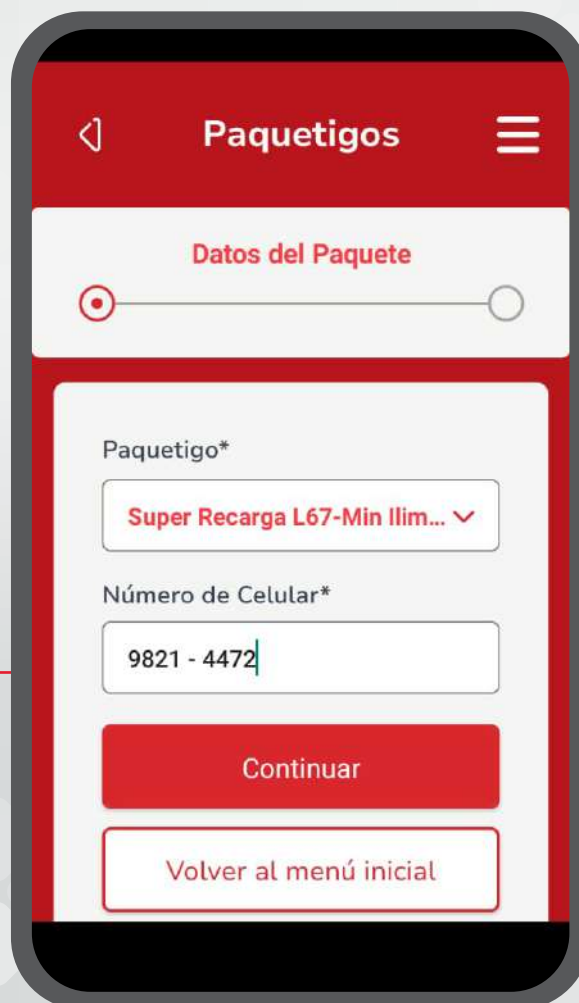
Recarga Lps 10

Recarga Lps 15

Recarga Lps 25

Recargas: Colocar número y monto de la recarga.

Paquetigos: Colocar número y seleccionar el tipo de paquete.



Paquetigos

Datos del Paquete

Paquetigo*

Super Recarga L67-Min Ilim... v

Número de Celular*

9821 - 4472

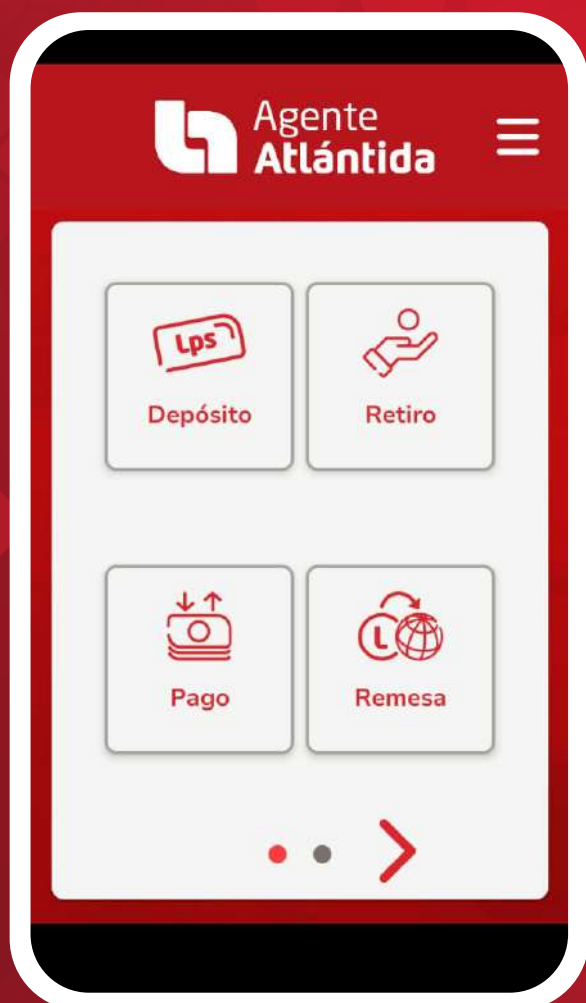
Continuar

Volver al menú inicial

3.9 Remesas

Pantalla de Remesas, se ingresa el número de clave. Se cargan los datos de la remesa. Se solicita al cliente el tipo de:

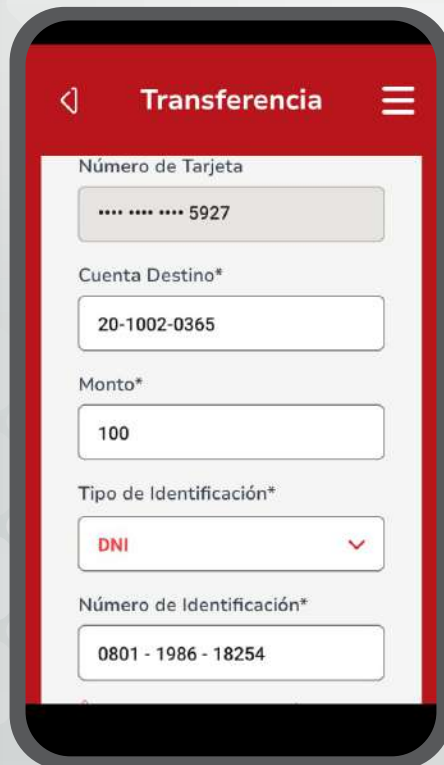
- **Identificación** • **Número de teléfono** • **Dirección**

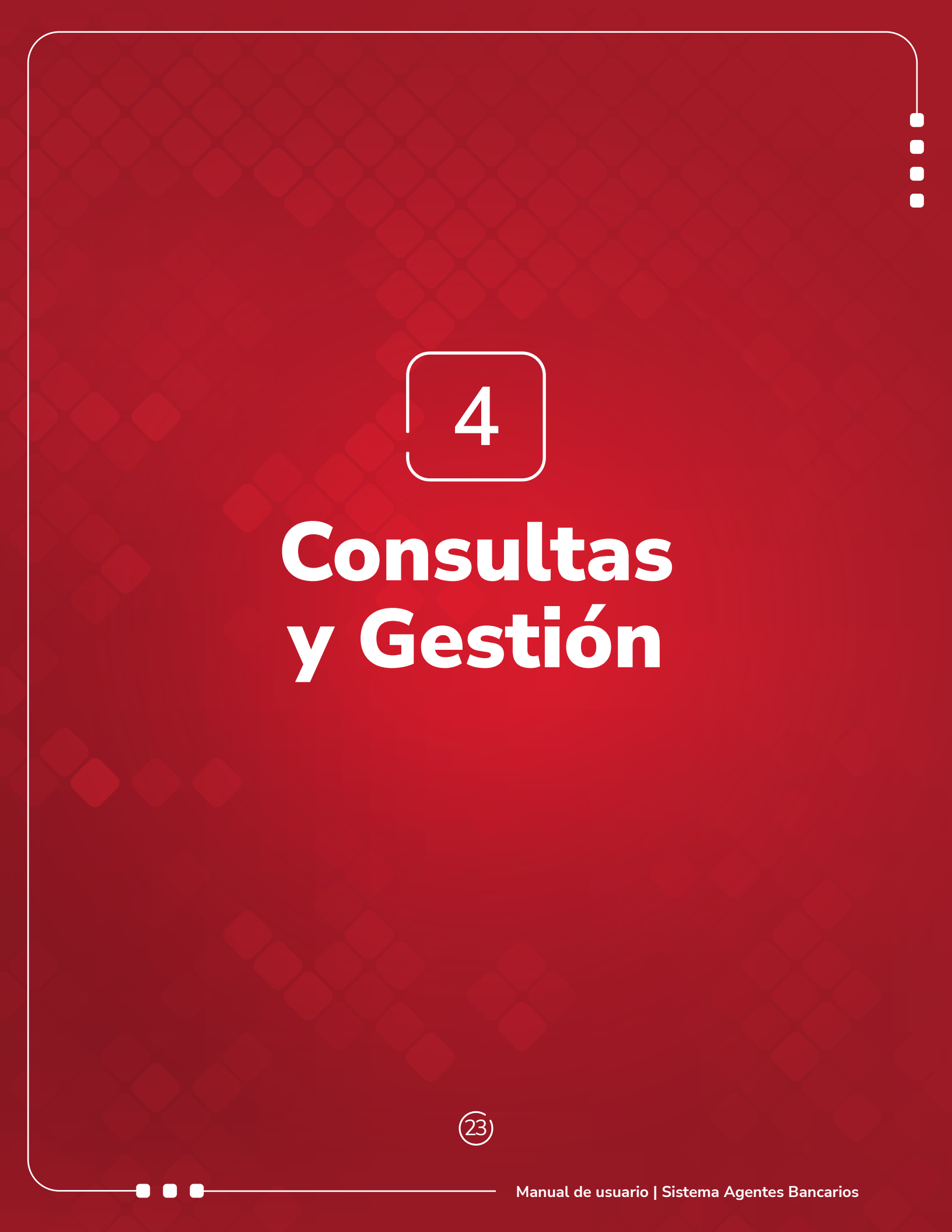


3.10 Transferencias



La primera pantalla en mostrarse es la de lectura de tarjeta, se seguirá el mismo flujo mostrado en Retiro, una vez la tarjeta leída, se ingresa número de cuenta destino, monto, tipo de identificación y número de identificación.





4

Consultas y Gestión

4.1 Consulta de Saldo de Tarjeta de Débito



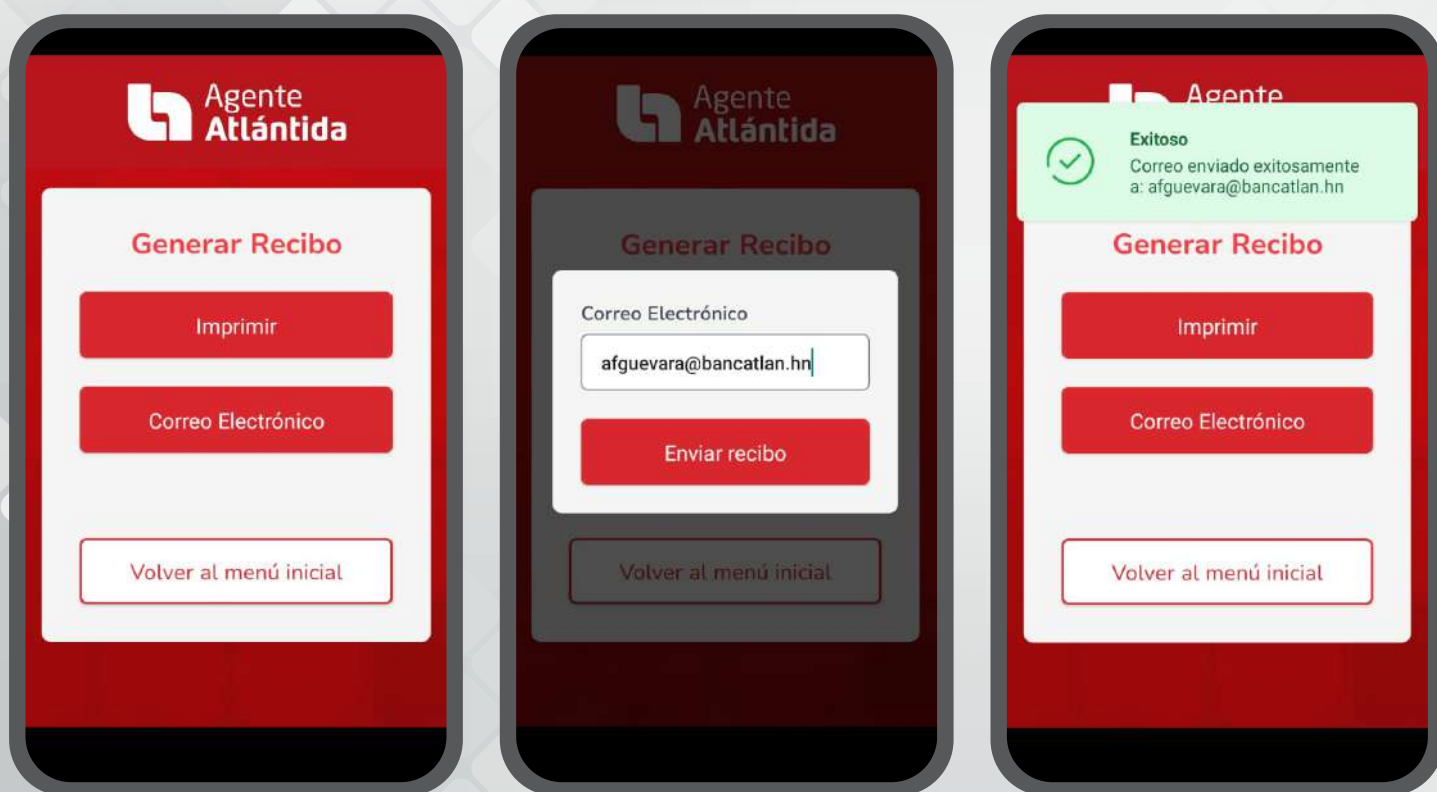
Revisar Saldo de Tarjeta de débito: Colocar Tarjeta en lectora, ingresar número ID. Para realizar esta operación, el cliente **debe tener actualizada su información** de contacto telefónica (celular) para la cuenta de retiro.

En caso de que no lo tenga no podrá recibir mensajito SMS. El cliente debe abocarse a una de nuestras Agencias a realizar una actualización de datos personales.



4.2 Reimpresión Comprobante

Al momento de generar el comprobante, el sistema permite enviar una copia digital al correo electrónico del cliente, la cual se entrega de forma inmediata.



4.3 Solicitud de Reversiones



Agente

En esta pantalla se observarán las transacciones realizadas en el agente, con las opciones de recargar, esta recarga la lista para actualizar sus estados, en caso de que se solicite reversa, aquí actualizamos.

Cerrar Día, es realizar el cierre diario. Reimprimir, este reimprime el último cierre realizado.



4.3 Solicitud de Reversiones



1

Seleccionar la transacción que se desea solicitar la reversión.

2

Colocar una breve descripción del motivo de la solicitud de reversión.



3

Posteriormente debe comunicarse al call center para que la solicitud sea aprobada.

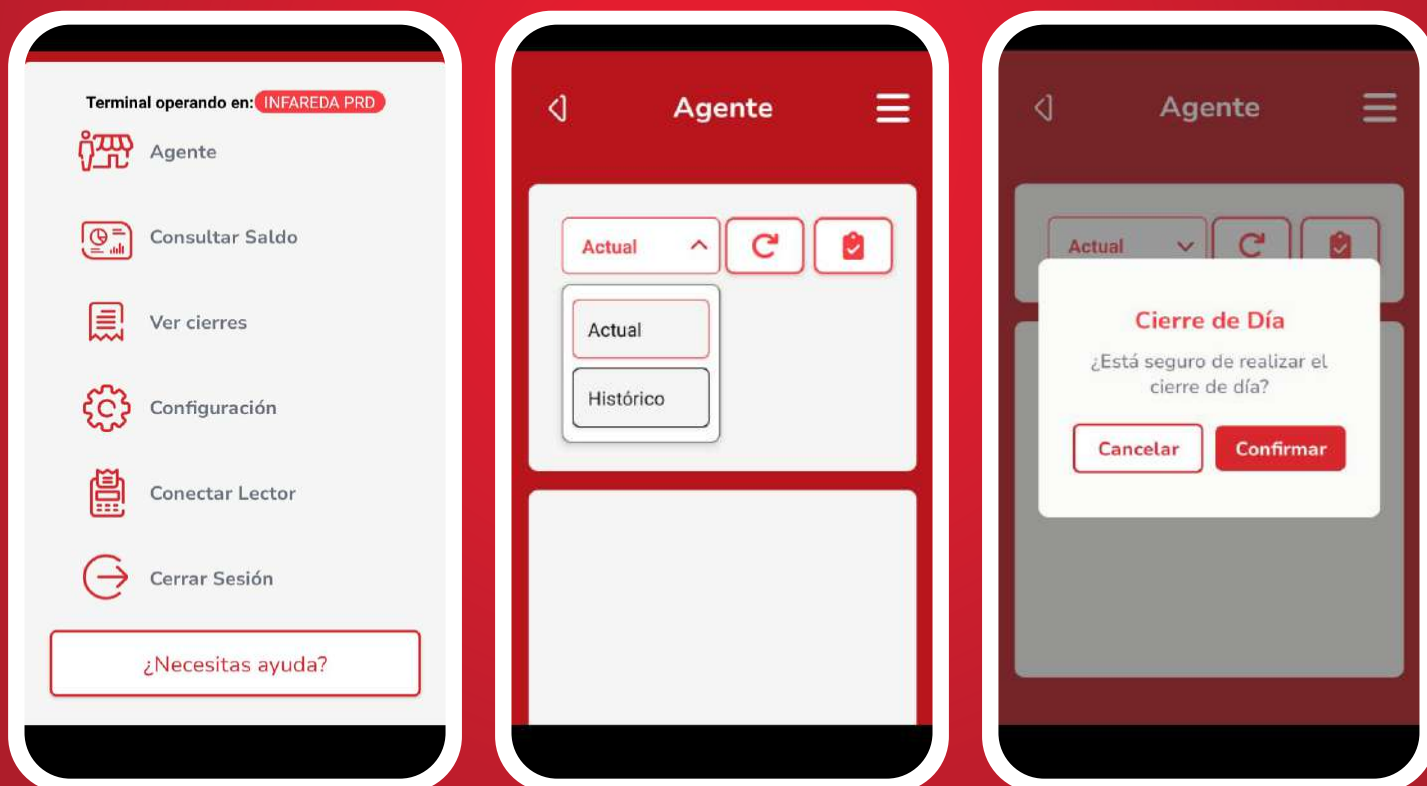
5

Control Operativo

(28)

5.1 Cierre diario ABA

Seleccionar Pestaña **Agentes > Actual > Cerrar Día**. De esta forma se realiza el cierre del día. El sistema STS también permite realizar reimpresión de cierre en la opción **Histórico de Cierres**.



5.2 Cierre de Sesión



Al dar clic le cierra la sesión al usuario.



6

Preguntas Frecuentes

(31)

Preguntas Frecuentes

¿Qué hacer en caso de bloqueo del token?

Debe comunicarse inmediatamente al Call Center para recibir asistencia. También puede contactar a su asesor asignado para apoyo en la gestión.

¿Qué hacer si olvidé mi contraseña?

Debe comunicarse al Call Center o a su asesor asignado para realizar el proceso de restablecimiento de credenciales bajo los protocolos de seguridad establecidos.

¿Qué hacer si tengo un problema técnico o necesito papelería/publicidad?

Debe reportar el inconveniente o solicitud a través del Call Center o comunicarse con su asesor asignado para la gestión correspondiente.

¿Qué hacer en caso de una reversión?

- Ingresar la solicitud de reversión en el sistema.
- Comunicarse con el Call Center.
- Validar su identidad respondiendo las preguntas de seguridad.
- Proporcionar los datos completos de la transacción.

¿Qué hacer si tengo dudas sobre el pago de comisiones?

Debe comunicarse con su asesor asignado, quien le brindará el acompañamiento y revisión correspondiente.

¿Qué hacer en caso de reclamos de clientes?

Debe orientar al cliente y comunicarse con su asesor asignado para recibir las indicaciones sobre el procedimiento formal de reclamo.

7



Agente Atlántida

Siempre hay uno cerca de ti.

Línea Directa

Para consultas o soporte técnico, te invitamos
a comunicarte a través de nuestros canales oficiales:



Atención de soporte
a canales:

2280-8000



WhatsApp
Agréganos a tus contactos:

2280-1010



agentesatlantida@bancatlan.hn

www.bancatlan.hn

Síguenos en redes sociales como @bancatlan





**Banco
Atlántida**

Imagina. Cree. Triunfa.