

MANUAL DE USUARIO

Sistema Agentes Bancarios (Web)

Agente Atlántida

- ✓ Depósitos y Retiros
- ✓ Cobro de Remesas
- ✓ Pago Tarjetas Atlántida
- ✓ Pago de Servicios

y múltiples
transacciones más

**Banco
Atlántida**

 **Banco
Atlántida**

Índice

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



Introducción

1.1 Objetivo del Manual

¿Qué es **Sistema Agentes Bancarios Web**?

Sistema Agentes Bancarios Web 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



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.



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.



Token

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



Reversión

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



Acceso al Sistema

2.1 Ingreso al sistema

Agente Bancario

Ingresa tus datos

Usuario

Contraseña

Identificación de Dispositivo

Iniciar sesión

¿No estás registrado? [Registrar](#)

***I

Ingresa su usuario y contraseña para acceder al sistema.

Si se trata de un Agente Virtual, ingrese también el número identificador del dispositivo.

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

2.2 Uso de Token



Token

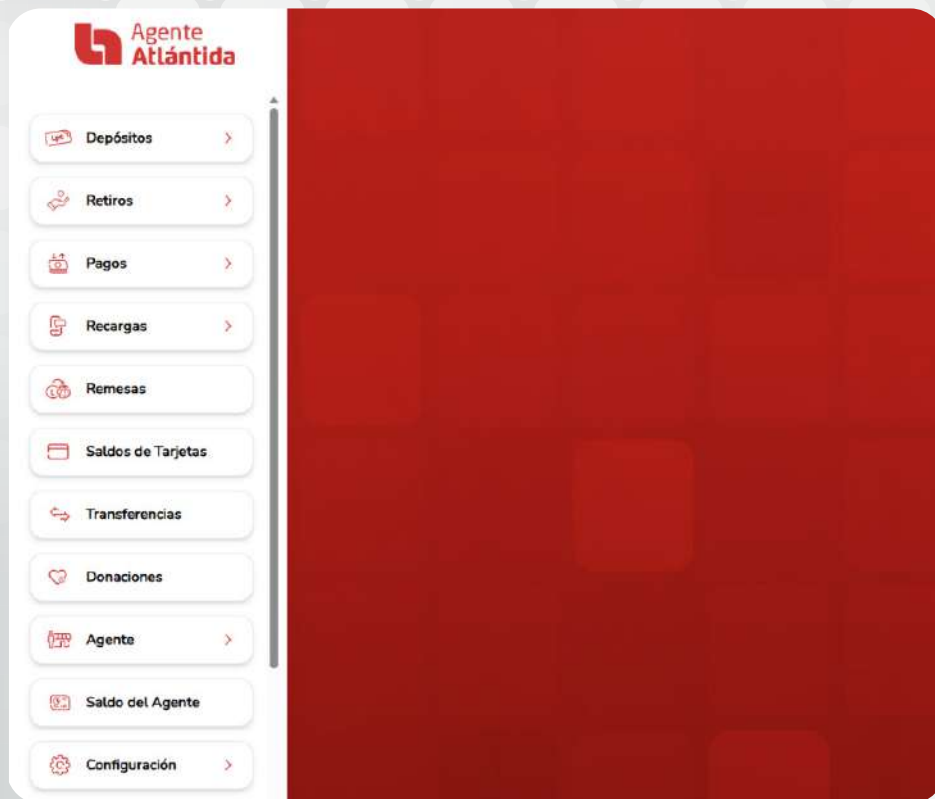
Volver

Iniciar sesion

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

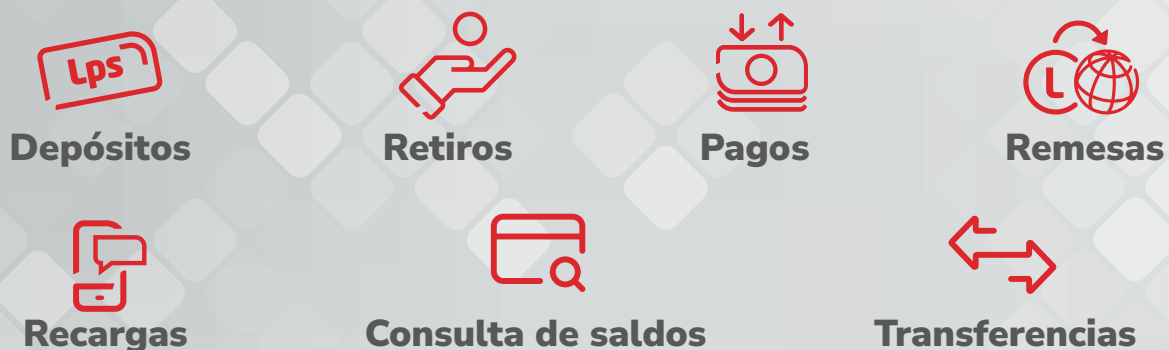
Banco Atlántida.

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.

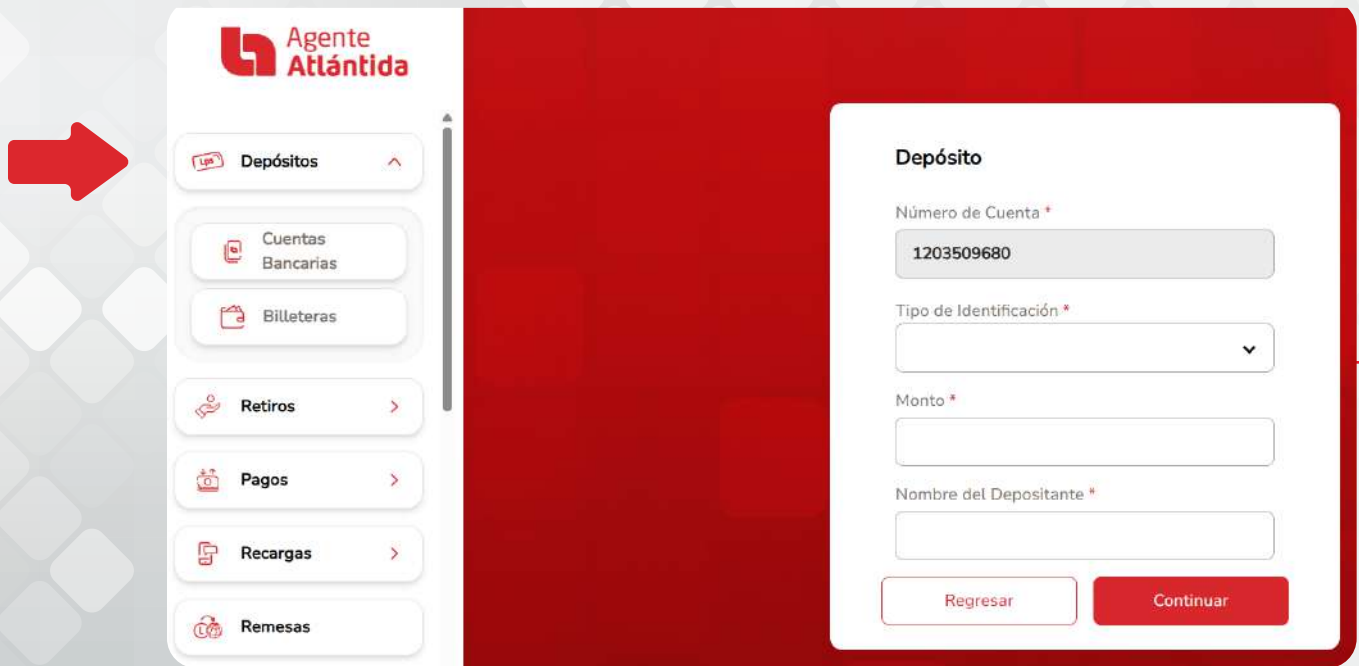
Entre las opciones se incluyen:





Operaciones Transaccionales

3.1 Depósito



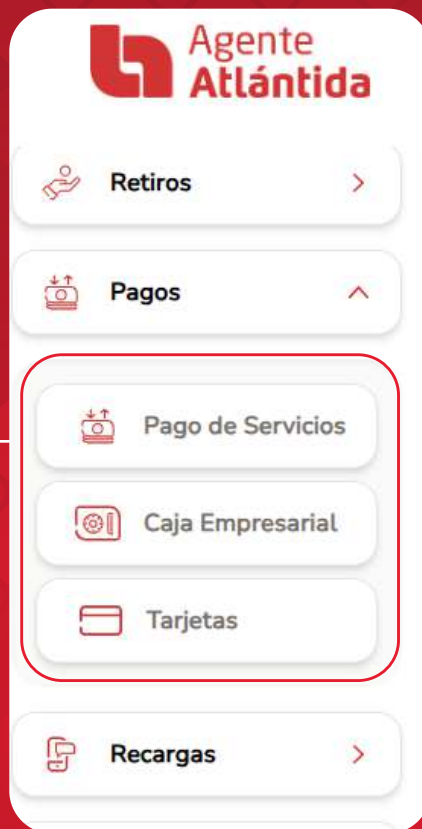
The screenshot shows the 'Agente Atlántida' web interface. On the left is a sidebar menu with options: Depósitos (highlighted with a red arrow), Cuentas Bancarias, Billeteras, Retiros, Pagos, Recargas, and Remesas. The main area displays a 'Depósito' form with the following fields: 'Número de Cuenta' (containing '1203509680'), 'Tipo de Identificación' (a dropdown menu), 'Monto' (an empty text box), and 'Nombre del Depositante' (an empty text box). At the bottom of the form are two buttons: 'Regresar' and 'Continuar'.

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 Menú de Pago



Al seleccionar Pagos, se habilita un submenú con las opciones:



Pago de Servicios



Caja Empresarial



Tarjetas

3.3 Cash In

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.

Agente Atlántida

Depósitos

Cuentas Bancarias

Billeteras

Retiros

Pagos

Recargas

Remesas

Depósito

Billetera
DILO

Número de Celular
95396782

Nombre del Depositante
MIRIAN REGINA-RODRIGUEZ

Monto
L. 100.00

Número de Identificación
0801199520904

Nombre Completo del Beneficiario
MIRIAM REGINA RODRIGUEZ NUÑEZ

Agente Atlántida

Depósitos

Cuentas Bancarias

Billeteras

Retiros

Pagos

Recargas

Depósito

Billetera
DILO

Número de Celular
95396782

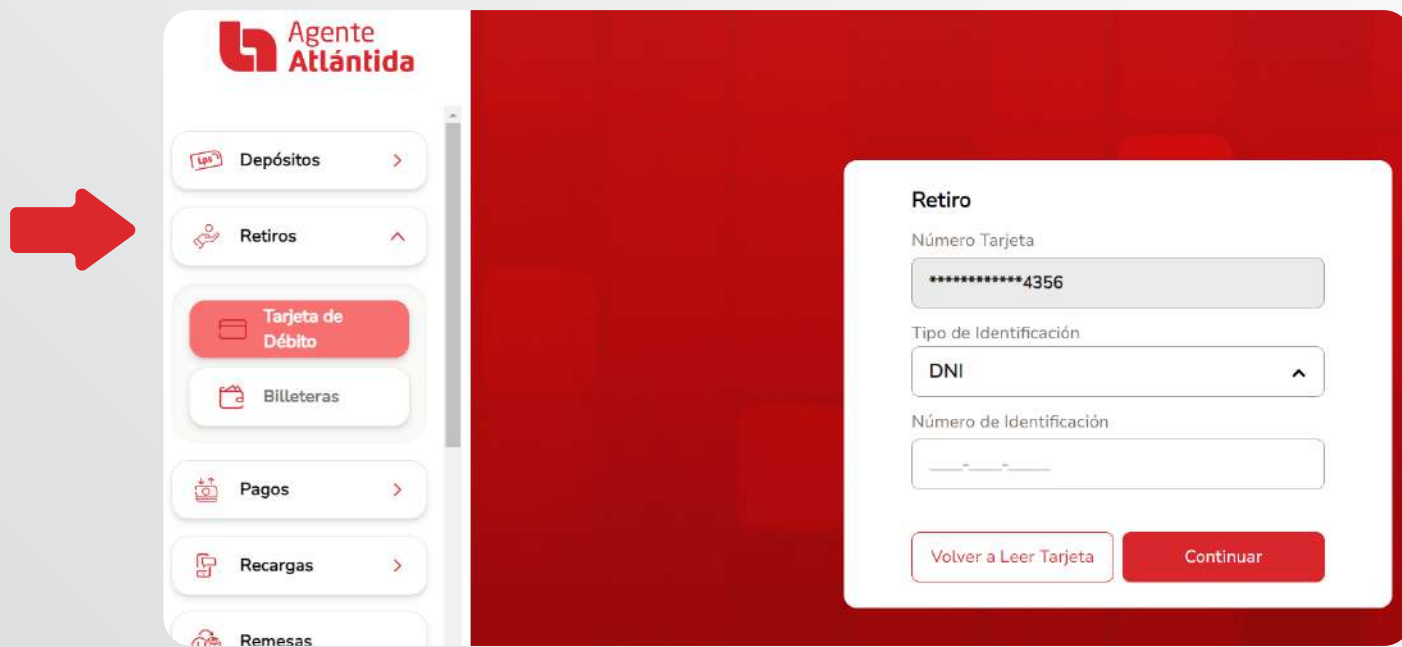
Nombre del Depositante
MIRIAN REGINA-RODRIGUEZ

Monto
L. 100.00

Número de Identificación
0801199520904

Nombre Completo del Beneficiario

3.4 Retiro



Agente Atlántida

Depósitos >

Retiros ^

Tarjeta de Débito

Billateras

Pagos >

Recargas >

Remesas

Retiro

Número Tarjeta
*****4356

Tipo de Identificación
DNI ^

Número de Identificación
_ _ _ _ _

Volver a Leer Tarjeta Continuar



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.

3.5 Cash Out

Retiro por Envío DILO – 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.

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** de seguridad proporcionada por el remitente que realizó el envío.

Agente Atlántida

Depósitos

Retiros

Tarjeta de Débito

Billeteras

Pagos

Pago de Servicios

Caja Empresarial

Tarjetas

Recargas

Remesas

Retiro

Billetera *

DILO

Número de Celular *

9451-3650

PIN *

1234

Código de único uso (OTP) *

67782

Monto *

100

Número de Identificación *

0801 - 2001 - 04470

Continuar

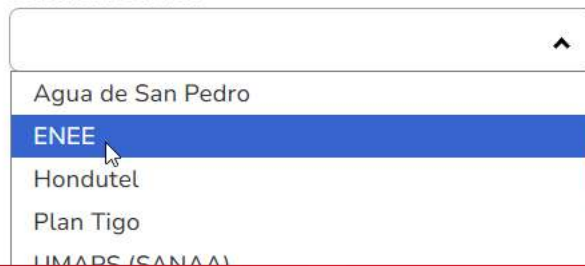
Importante:

- 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.

3.6 Pago de Servicios Públicos

Pago de Servicios

Selecciona Servicio *



Se selecciona el servicio a pagar:



Pago de Servicio Enee

Código Comercial *

Volver

Continuar

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

3.7 Pago Caja Empresarial

Caja Empresarial

Selecciona una Institución

LOTO ▼

Continuar

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

Caja Empresarial

Selecciona una Institución

LOTO ▼

Volver Continuar

Se selecciona la empresa a pagar.

Donación Lotería del Amor

Número de Identificación

0801199520904

Correo Electrónico *

jordim95@hotmail.com

Dirección *

RES SAN JUAN BL 9 CS 18

Número de Celular *

+504 (94775554)

Titular *

JORDI RENAN MAIRENA AVILA

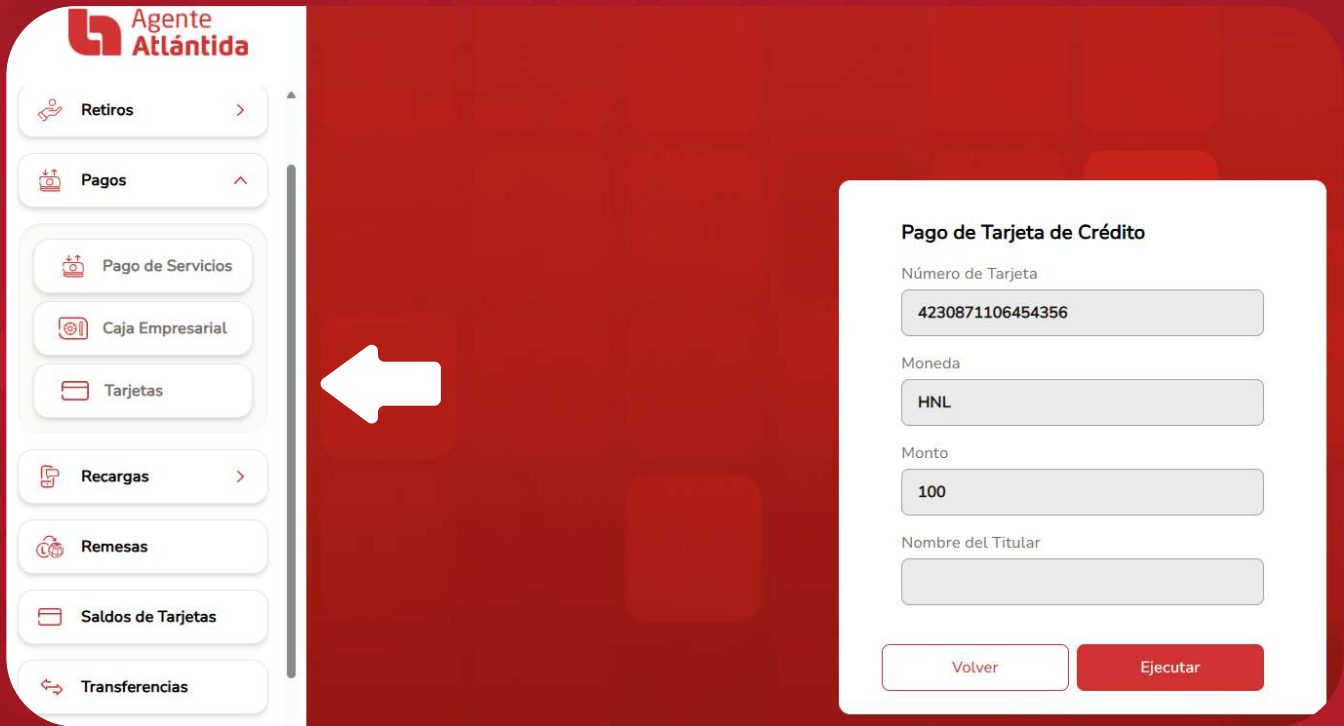
Monto de la Donación

200

Volver Ejecutar

Posteriormente, validar la información del sistema.

3.8 Pago Tarjeta de Crédito



The screenshot shows the Agente Atlántida mobile app interface. On the left is a vertical menu with options: Retiros, Pagos, Pago de Servicios, Caja Empresarial, Tarjetas, Recargas, Remesas, Saldos de Tarjetas, and Transferencias. A large white arrow points from the 'Tarjetas' option in the menu to a modal form on the right titled 'Pago de Tarjeta de Crédito'. The form contains the following fields: 'Número de Tarjeta' with the value 4230871106454356, 'Moneda' with the value HNL, 'Monto' with the value 100, and 'Nombre del Titular' which is empty. At the bottom of the form are two buttons: 'Volver' and 'Ejecutar'.

Agente Atlántida

Retiros >

Pagos ^

Pago de Servicios

Caja Empresarial

Tarjetas

Recargas >

Remesas

Saldos de Tarjetas

Transferencias

Pago de Tarjeta de Crédito

Número de Tarjeta
4230871106454356

Moneda
HNL

Monto
100

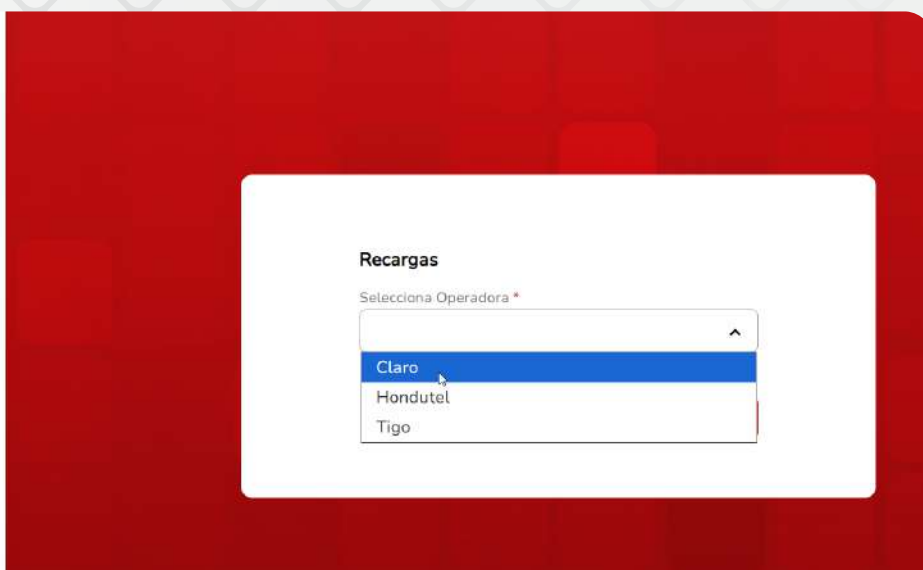
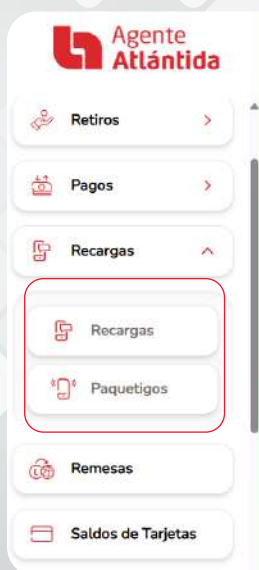
Nombre del Titular

Volver Ejecutar

Desde Pagos > Tarjetas:

- Ingrese el número de tarjeta
- La moneda
- El monto correspondiente para continuar con la transacción

3.9 Recargas



Menú de Recargas

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

Recarga Tigo

Número de Celular
94112233

Monto
150.00

Volver Ejecutar



Recargas

Colocar número y monto de la recarga

Paquetigo

Número de Celular
95396782

Paquete
Super Recarga L29 (Vastrix,WP,Tarjeta)

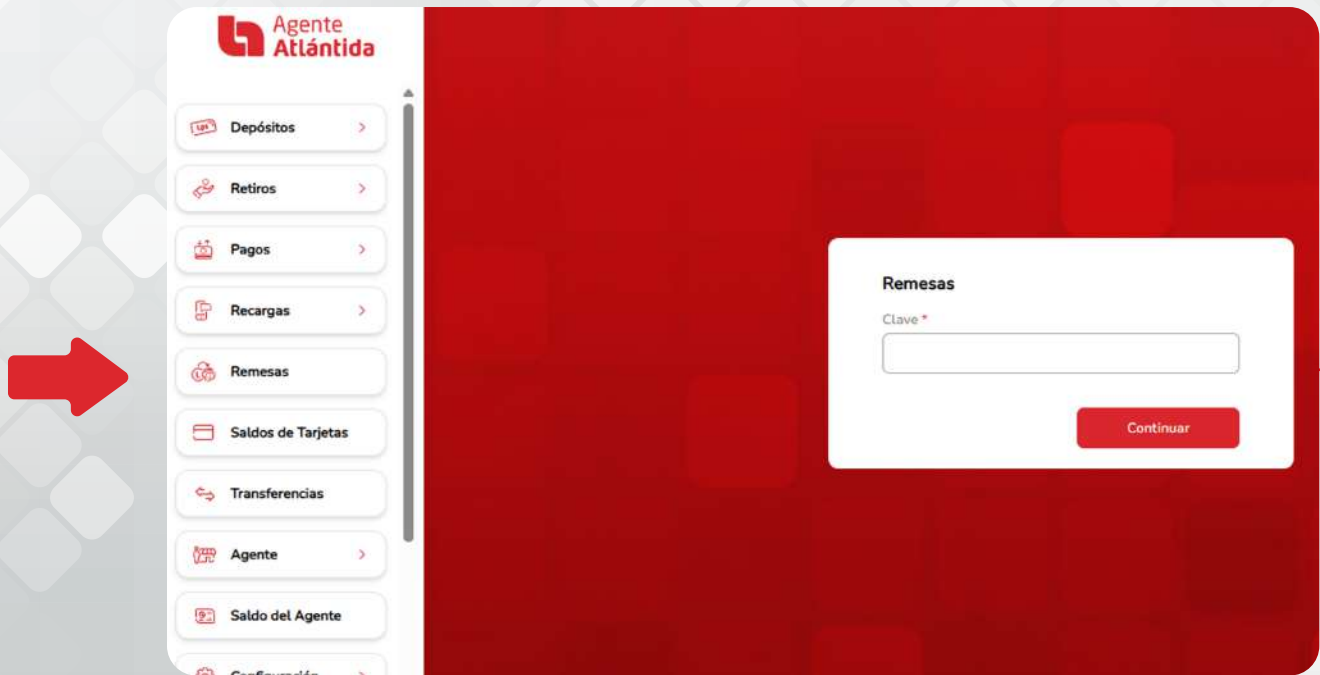
Volver Ejecutar



Paquetigos

Colocar número y seleccionar el tipo de paquete

3.10 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 y dirección

3.11 Transferencias

The screenshot displays the 'Agente Atlántida' web application. On the left is a sidebar menu with options: Recargas, Remesas, Saldos de Tarjetas, Transferencias (highlighted with a red arrow), Agente, Saldo del Agente, Configuración, and Cerrar Sesión. Below the menu, it states 'Terminal operando en: INFARDA PRD' and 'Powered by RedAbierta'. The main content area is a red rectangle. On the right, a 'Transferencia' form is shown with fields for 'Número Tarjeta' (containing '*****5391'), 'Tipo de Identificación' (a dropdown menu with 'DNI' selected), 'Número de Identificación', 'Cuenta Destino', and 'Monto'. Below these fields is a disclaimer in Spanish and two buttons: 'Volver a Leer Tarjeta' and 'Continuar'.

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 Saldo de Tarjeta Débito



The screenshot shows the 'Agente Atlántida' web application. On the left is a sidebar menu with options: Pagos, Recargas, Remesas, Saldos de Tarjetas (highlighted with a red arrow), Transferencias, Agente, Saldo del Agente, Configuración, and Cerrar Sesión. The main content area displays the 'Saldo de Tarjeta' form. The form includes fields for 'Número Tarjeta' (containing '*****5391'), 'Tipo de Identificación' (a dropdown menu set to 'DNI'), and 'Número de Identificación'. Below these fields is a red-bordered box containing a warning message in Spanish: '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.' At the bottom of the form are two buttons: 'Volver a Leer Tarjeta' and 'Continuar'.

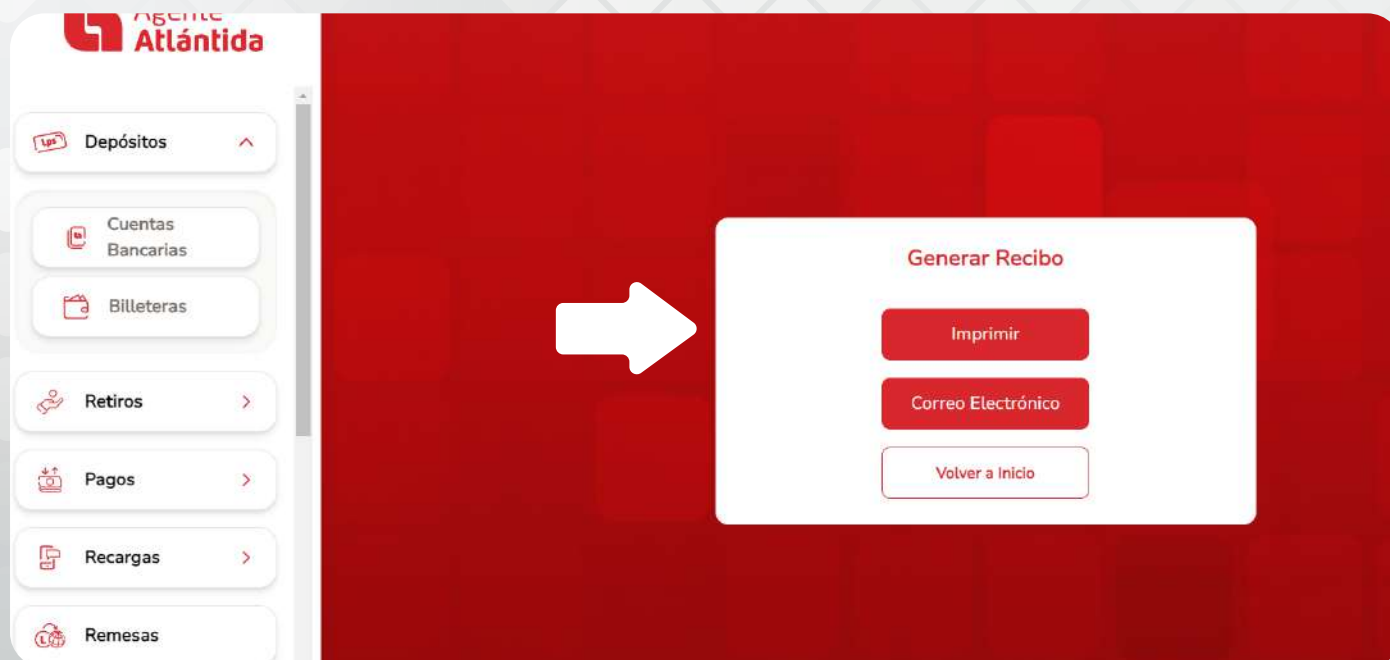
Revisar Saldo de Tarjeta de Débito:

- Colocar Tarjeta en lectora
- Ingresar número ID

Para realizar esta operación, el cliente debe tener actualizada su información de contacto telefónico (celular) para la cuenta de retiro.

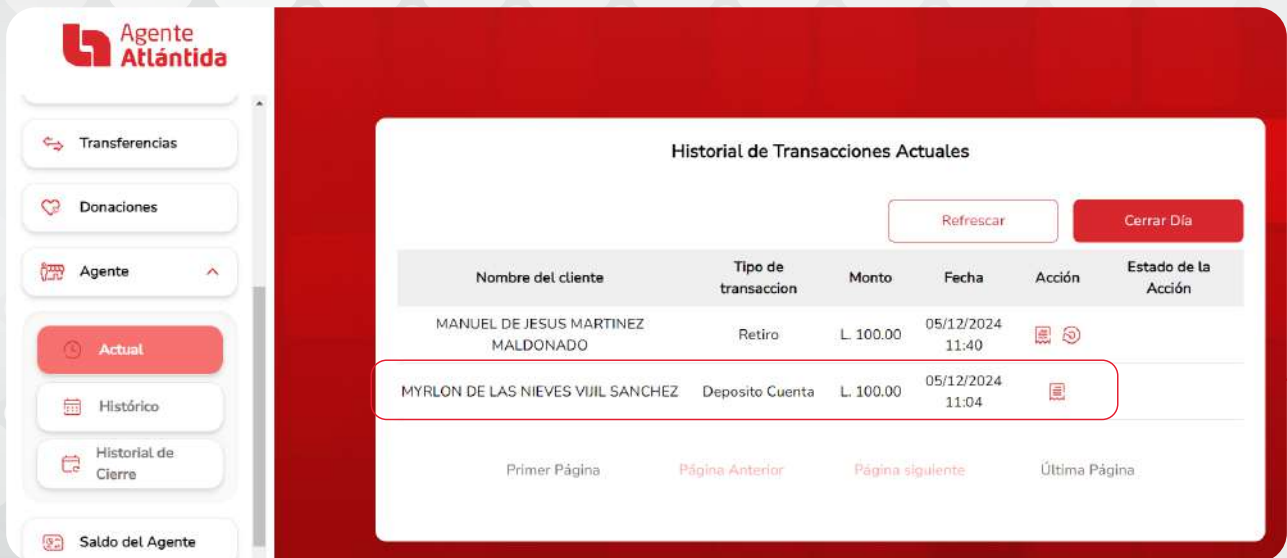
En caso de que no lo tenga no podrá recibir mensajito SMS. El cliente debe abocarse a una de nuestras agencias a realizar una actualización de datos personales.

4.2 Impresión 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 la opción de Recargar, que actualiza la lista y sus estados. En caso de solicitar una reversión, aquí actualizamos. Cerrar Día, es realizar el cierre diario.

Reimprimir: reimprime el último cierre realizado.



① Seleccionar la transacción que se desea solicitar la reversión.

② Colocar un breve descripción del motivo de la solicitud de reversión.

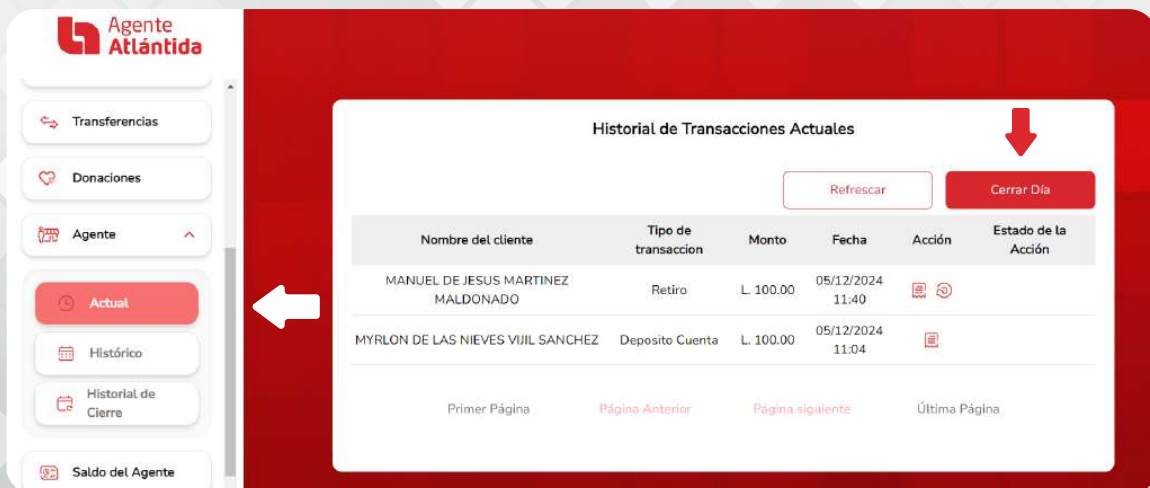


③ Posteriormente debe comunicarse a call center para que la solicitud sea aprobada.

5

Control Operativo

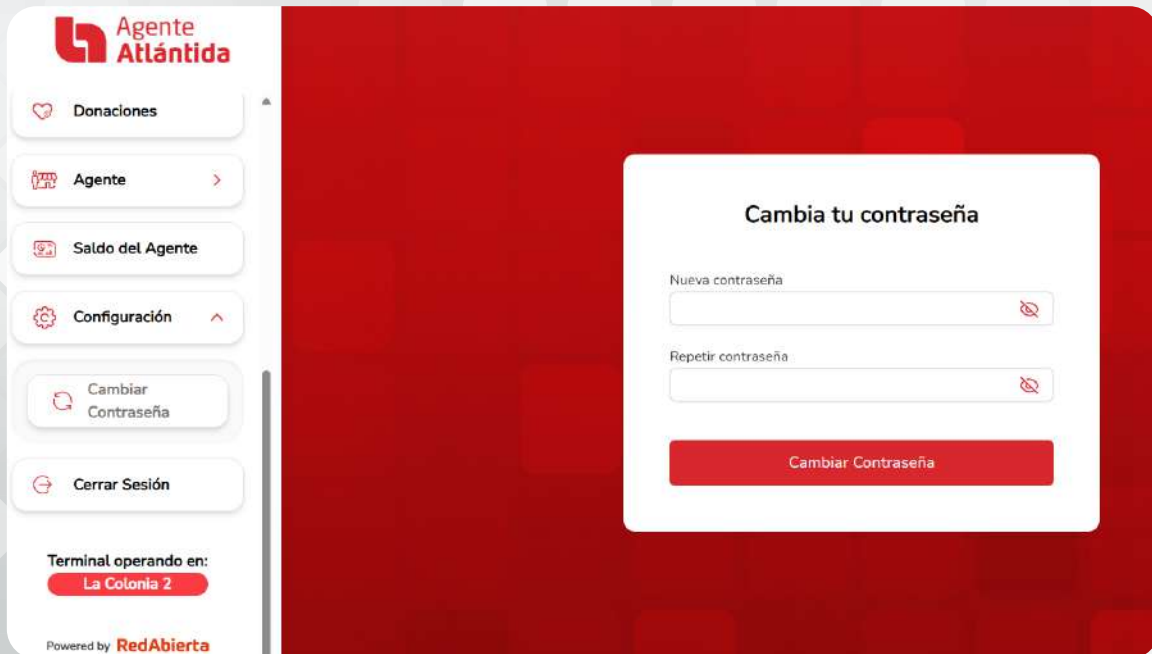
5.1 Cierre diario ABA



Seleccionar: Pestaña Agentes > Actual > Cerrar 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 Cerrar Sesión



Al dar clic le **cierra la sesión** al usuario.



Preguntas Frecuentes



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?

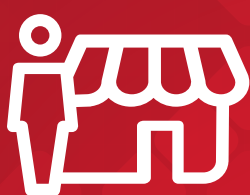
- Ingresar la solicitud de reversión en el sistema.
- Comunicarse con el Call Center.
- Validar su identidad respondiendo las preguntas de seguridad.
- Proporcionar los datos completos de la transacción.

¿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.



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





Imagina. Cree. Triunfa.