

#FORMACIÓN MONEYEXCHANGE



Madrid 2025

APERTURA
CUENTA

TUTORIALES TPV

APERTURA DE CUENTA 1/2

Link Youtube

- <https://www.youtube.com/watch?v=4LF1spTouLY&list=PL4pC-qGUk0Gf0ynGdr0HEEZxfIjBYikhe&index=9>

Antes de activar la cuenta, los clientes tienen que haber hecho la suscripción online en welcome.nickel.eu o en el Tótem Negro. Más info sobre el Tótem Negro en pág. 31. Si tienes el Tótem Blanco, tienes la info en la pág. 10. **Recuerda cobrar la suscripción anual de 25€ antes de comenzar el proceso de activación.**



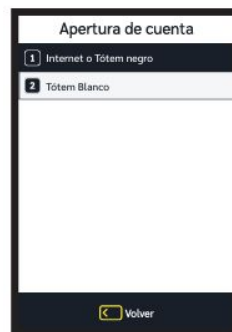
1

Selecciona
Menu
en la pantalla
de inicio del
TPV



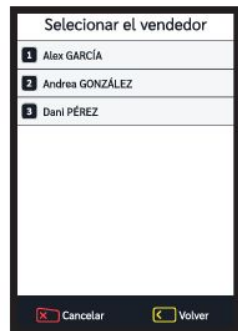
2

Selecciona
APERTURA
DE CUENTA



3

Selecciona
INTERNET O
TÓTEM NEGRO



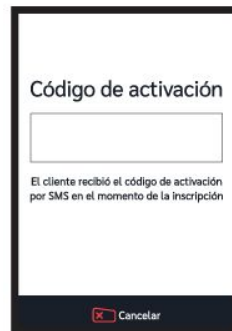
4

Selecciona
el vendedor



5

Mete tu PIN
de vendedor



6

Introduce el
código de
activación del
cliente (les llega
por SMS y tiene
5 dígitos)

IMPORTANTE

Solicitar al cliente los **25€** de la apertura de cuenta antes de comenzar el proceso.

Este importe es el coste de la tarjeta, **NO** es primer depósito

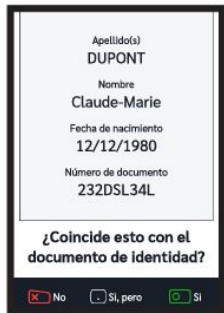
TUTORIALES TPV

APERTURA DE CUENTA 2/2



7

Solicita el documento de identidad (original y en vigor). El documento de identidad tiene que ser el mismo que indicó en la suscripción online. Por ejemplo, si usó el pasaporte, tiene que enseñarte el pasaporte original y en vigor.



8

Comprueba que la información en la pantalla del TPV coincide con el documento de identidad

Más información en la página 26



9

Pregunta al cliente si quiere hacer un depósito inicial gratuito. Introduce el importe, coge el dinero y confirma la operación



10

Introduce los 10 dígitos del código de barras o acerca una nueva tarjeta



11

Confirma la apertura de la cuenta



Entregale al cliente el IBAN (se imprimirá directamente en el TPV) y su tarjeta Nickel.

Recuerda cobrar la suscripción anual de 25€ antes de comenzar el proceso de activación.

IMPORTANTE

La cantidad del depósito **NO** son los 25€ de la apertura de la cuenta.

Preguntar al cliente si quiere hacer un depósito adicional (la cuenta por defecto **NO** lleva asociado un depósito)

INGRESO
EFFECTIVO

TUTORIALES TPV

INGRESO EN EFECTIVO

Link Youtube

- <https://www.youtube.com/watch?v=TW77HMDYu9c&list=PL4pC-gGUk0Gf0ynGdr0HEEZxfIjBYikhe&index=11>

Antes de empezar, asegúrate de que la cantidad que ha pedido ingresar y el dinero que te entrega coinciden.



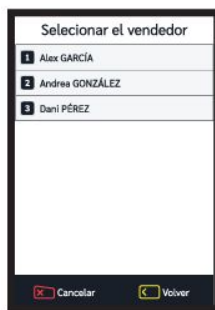
1

Introduce el importe que el cliente quiere ingresar y valida



2

Selecciona DEPÓSITO EFECTIVO



3

Selecciona el vendedor



4

Mete tu PIN de vendedor



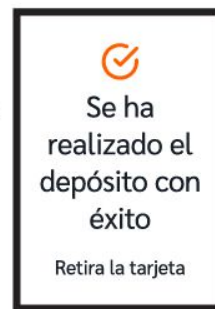
5

Introduce la tarjeta



6

Ahora el cliente tiene que meter su código PIN



7

El ingreso se ha realizado correctamente



Recoge el dinero del ingreso y dale al cliente el ticket con el recibo de la operación

IMPORTANTE

Solicitar el dinero al cliente **ANTES** de comenzar la operación.

Contar el dinero y verificar los billetes **ANTES**.

VERIFICAR siempre el importe marcado en la pantalla antes de realizar la operación.

RETIRADA
EFFECTIVO

TUTORIALES TPV

RETIRADA EFECTIVO

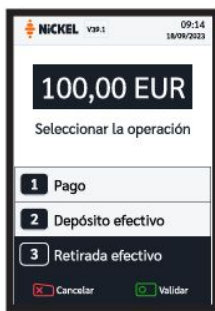
Link Youtube

- <https://www.youtube.com/watch?v=MNxluUHKDmM&list=PL4pC-gGUkOGfOynGdr0HEEZxfIjBYikhe&index=10>



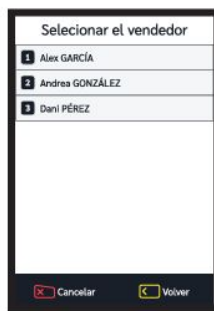
1

Introduce el importe que el cliente quiere retirar y valida



2

Selecciona RETIRADA EFECTIVO



3

Selecciona el vendedor



4

Mete tu PIN de vendedor



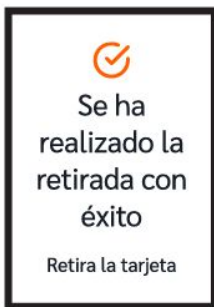
5

Introduce la tarjeta



6

Ahora el cliente tiene que meter su código PIN



7

La retirada se ha hecho correctamente



Dale al cliente el dinero de la retirada junto con el ticket de la operación

IMPORTANTE

NO entregar el efectivo hasta realizar la operación correcta y tener el ticket impreso.

VERIFICAR siempre el importe marcado en la pantalla antes de realizar la operación.

SUSTITUCIÓN TARJETA

TUTORIALES TPV

SUSTITUCIÓN TARJETA

Link Youtube

- https://www.youtube.com/watch?v=8jrW5Ef7_Zw&list=PL4pC-qGUk0Gf0ynGdr0HEEZxfIjBYikhe&index=7

Primero, el cliente tiene que cancelar su tarjeta en la app de Nickel o llamando a Atención al Cliente. Después, el cliente recibe un código con el que tu tienes que activar otra tarjeta.



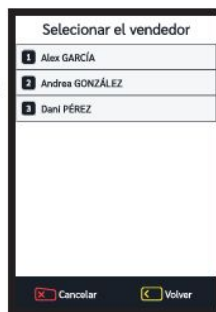
1

Selecciona **Menu** en la pantalla de inicio del TPV



2

Selecciona **SUSTITUCIÓN DE TARJETA**



3

Selecciona el vendedor



4

Mete tu PIN de vendedor



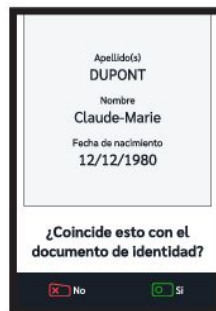
5

Introduce el código de activación del cliente (les llega por SMS y tiene 5 dígitos)



6

Solicita el documento de identidad (original y en vigor)



7

Comprueba que la información en la pantalla del TPV coincide con el documento de identidad

Más información en la página 26



8

Introduce los 10 dígitos del código de barras de la tarjeta o acerca el sobre al chip contactless del TPV

 El cliente recibirá el código PIN de su nueva tarjeta por SMS

IMPORTANTE

El coste de la sustitución de la tarjeta es de **25€**.

Solicitar al cliente los 25€ de la tarjeta antes de realizar la sustitución.

El cliente recibirá automáticamente en su cuenta **12,5€** una vez realizada la sustitución.

DATOS

CONTACTO

Tlf: 917 877 118

M@il: puntodeventa@nickel.eu

Número PRO: 8023483

En caso de error de operaciones contactar por teléfono, lo antes posible, y explicar con el máximo número de detalles la incidencia.

Horario de atención:

L-V 9:00-20:00 h

S 9:00 - 18:00