

Dirigido a: Despachos de Cobranza



Existen dos escenarios en los que se debe bloquear una terminal **aKPago**:

Baja de despachos

Quando un despacho es dado de baja en Banco Azteca.

Gestor no regresa la terminal

Quando un gestor sale a campo y no devuelve la terminal.

Proceso de BLOQUEO de terminal

Si se presenta alguna de estas situaciones, sigue los pasos siguientes:

1 Notificación

Envía una solicitud formal por correo electrónico con la siguiente información:

- **ID del despacho**
- **Usuario aKPago**



2 Inactivación

Una vez recibida la notificación, se procederá a inactivar los accesos para evitar un uso indebido.

Tiempo de respuesta:

 **Inactivación de usuarios:** Inmediata.

 **Inactivación de acceso a la terminal:** Inmediata.



Nota: Se debe priorizar la inactivación de todos los usuarios asociados.

3 Bloqueo de terminal

Tras inactivar los accesos, solicita el bloqueo remoto de la terminal **aKPago**.

Tiempo de respuesta:

 **Bloqueo remoto de terminal:** 1 a 2 días.



Nota: Es indispensable incluir el número de terminal en la solicitud de bloqueo.



Importante

En cualquiera de los escenarios, el proceso de bloqueo remoto debe iniciarse de inmediato después de la inactivación de usuarios, con el fin de reducir al mínimo el riesgo de uso indebido.

Dudas y/o Aclaraciones:

Gustavo Ramírez Moreno

gustavo.ramirez@maximuscartera.mx
notificaciones@akpago.com.mx