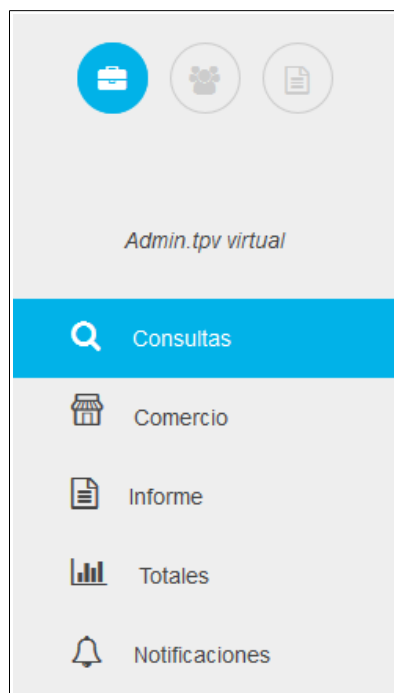
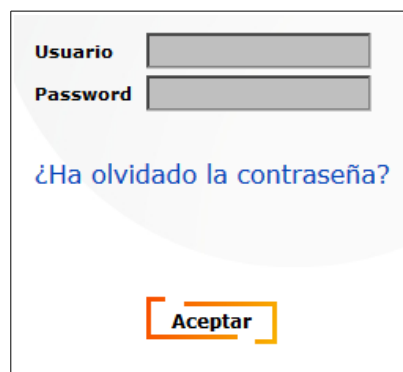


¿CÓMO PUEDO CONSULTAR LAS OPERACIONES DE MI TPV VIRTUAL?

Todas las operaciones que hayan sido correctamente enviadas a un terminal virtual podrán ser visualizadas a través de la web de Canales mediante una consulta de operaciones, independientemente de si han sido autorizadas, denegadas, o han quedado sin finalizar.

Para realizar una consulta de operaciones realice los siguientes pasos:

1. Acceda a la web de gestión de canales a través de una de las siguientes direcciones:
<https://canales.redsys.es/lacaixa> para entorno **real**.
<https://sis-t.redsys.es:25443/canales/> para entorno de **pruebas**.
2. Introduzca su usuario y contraseña de acceso, y haga clic en “**Aceptar**”.



3. Una vez dentro del portal de canales, en el menú que se despliega en el lateral izquierdo, haga clic en “**Administración**” (icono del maletín).
4. Seleccione “**Consultas**” para configurar el tipo de consulta que necesite.
5. En la pantalla de configuración, podrá definir los siguientes parámetros:
 - **N.º de terminal:** si necesita filtrar el listado de operaciones por terminal, introduzca el n.º del mismo. Si deja vacío el campo se mostrarán las operaciones de todos sus terminales en orden cronológico.
 - **Tipo de consulta:** nos permite filtrar y acotar la búsqueda basándose en varios criterios. Los tipos de consultas disponibles son:

◦ **Fechas:** para mostrar todas las operaciones dentro del periodo indicado, independientemente de su estado. Es la más útil cuando deseamos conocer el estado de una operación de la cual sabemos la fecha aproximada.



CONSULTA DE OPERACIONES

REALIZAR DEVOLUCIONES

CÓDIGOS DE DENEGACIÓN





- **Estado y tipo:** permite filtrar operaciones por su estado o tipo (autorizadas, denegadas, devoluciones, etc). Útil cuando hay muchas operaciones autorizadas y se quiere localizar una denegación o devolución. Permite también acotar la búsqueda por fecha y hora.
 - **Tipo de pago:** permite filtrar operaciones según el método de pago elegido el cliente (tarjeta, transferencia o domiciliación). Permite también acotar la búsqueda por fecha y hora.
 - **Número de pedido:** permite filtrar las operaciones realizadas sobre un mismo n.º de pedido (autorizaciones, pre-autorizaciones, devoluciones, pagos sucesivos, etc). En caso de que no le muestre resultados, revise las fechas configuradas en el periodo.
 - **Importe:** permite filtrar las operaciones realizadas con un importe determinado (autorizaciones, pre-autorizaciones, devoluciones, pagos sucesivos, etc). El formato del importe debe incluir céntimos separados por un punto (p.e. para localizar operaciones de 1€ introduzca 1.00). En caso de que no le muestre resultados, revise las fechas configuradas en el periodo.
 - **Referencia:** permite filtrar las operaciones realizadas sobre un mismo token o referencia. En caso de que no le muestre resultados, revise las fechas configuradas en el periodo.
 - **Periodo – Hora inicio – Hora fin:** nos permite acotar la búsqueda a las fechas y horas indicadas. El periodo máximo entre fechas es 31 días, siendo el plazo máximo para consultar operaciones de 1 año.
6. Con la consulta de operaciones configurada según sus necesidades, haga clic en el botón **“Buscar”**. En la parte inferior de la pantalla se mostrará el resultado de la búsqueda.

Fecha	Nº de terminal	Tipo operación	Número de pedido	Resultado operación y código	Importe	Tipo de pago	Opciones
06-03-2017 12:54:05	1	Autorización	000000001550	Sin Finalizar 9999	9,65 EUR		 
06-03-2017 12:59:16	1	Autorización	000000001551	Sin Finalizar 9999	9,65 EUR		 
06-03-2017 13:03:50	1	Autorización	000000001552	Autorizada 259646	9,65 EUR	MasterCard SecureCode	  
06-03-2017 13:06:47	1	Autorización	000000001560	Denegada 9093	7,50 EUR		 
09-03-2017 18:04:37	1	Autorización	000000001590	Sin Finalizar 9998	135,63 EUR		 
09-03-2017 18:38:21	1	Devolución	000000001552	Autorizada 259646	9,65 EUR	MasterCard SecureCode	 
Total de registros: 6							

7. En el listado mostrado, dispondrá de la siguiente información dispuesta en columnas:

- **Fecha:** fecha y hora en la que ha sido recibida la operación.
- **Nº de terminal:** terminal al que ha sido enviada la operación.
- **Tipo operación:** tipo de operación recibida (Autorización, Devolución, etc.).
- **Número de pedido:** n.º de pedido indicado por la plataforma del comercio.
- **Resultado operación y código:**
 - En operaciones “**Autorizadas**” se mostrará el código de autorización generado por Redsys.
 - En operaciones “**Denegadas**” se mostrará el motivo o código de denegación. Puede consultar los motivos más comunes en el **Anexo 1**.
 - Las operaciones que estén pendientes de introducción de datos de tarjeta por parte del cliente, en las que el cliente abandone la pasarela de pago sin introducir datos, o supere el tiempo máximo de sesión (30 minutos), mostrarán el literal “**Sin finalizar**”, indicando el estado con un código. Puede consultar los posibles motivos en el **Anexo 1**.
- **Importe:** importe de la operación recibida desde la plataforma del comercio, o de
- **Tipo de pago:** tipo de pago (Transferencia, Domiciación, etc.) o marca de tarjeta (Visa, Mastercard, AMEX, etc.). Dispone de la leyenda informativa en la parte inferior del listado.
- **Opciones:**


En cada operación dispone de una serie de iconos, que detallamos a continuación:

- **Detalles** (): muestra información adicional sobre la operación. En la ventana de información abierta permite mostrar el recibo de la operación. En las operaciones autorizadas además estará disponible el botón “Generar devolución”.
- **Copia recibo** (): muestra el recibo de la operación, permitiendo además su impresión.
- **Generar devolución** (): abre una ventana emergente para poder realizar una devolución total o parcial sobre la operación. Sólo aparece en operaciones autorizadas.
- **Resumen devoluciones** (): muestra un listado de las devoluciones autorizadas sobre la operación original. Sólo aparece en las operaciones autorizadas sobre las que se haya realizado una o más devoluciones.
- Para modificar la información mostrada dispone del botón “**Columnas a mostrar**” en la esquina superior

Columnas a mostrar

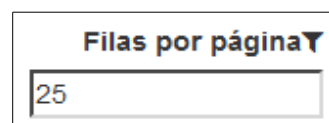
izquierda del listado. Al hacer clic aparecerá una ventana emergente donde podremos seleccionar columnas con información adicional de las operaciones.

8. Si la consulta genera un listado extenso, se mostrará en varias hojas o páginas. Para

A horizontal navigation bar with buttons for previous/next page, current page (1 de 2), page number (Página 1), and first/last page.

desplazarse entre las páginas del listado dispone de un control en la parte inferior del listado en el que se informa del n.º total de páginas y el n.º de la visualizada, además de permitir la navegación entre dichas páginas.

9. Para modificar el n.º de resultados mostrados por página del listado, dispone de un control en la parte superior izquierda del mismo. Dicho control aparecerá tras realizar la consulta, y permite mostrar hasta un máximo de 500 operaciones por página.

A control labeled 'Filas por página' with a dropdown arrow and a text input field containing the number 25.

10. Si desea utilizar el listado generado en un programa de cálculo (Excel, LibreOffice, Numbers, iWork, etc.), puede descargar un fichero en formato CSV, para su posterior tratamiento, mediante el botón **“Exportar tabla”** que aparecerá en el lateral derecho una vez realizada la consulta.

A button labeled 'Exportar tabla' with a download icon.

¿CÓMO REALIZO LA DEVOLUCIÓN DE UNA OPERACIÓN?


A través de Canales, podrá generar devoluciones sobre operaciones autorizadas.

MUY IMPORTANTE:



LAS DEVOLUCIONES AUTORIZADAS NO PODRÁN SER REVERTIDAS.
VERIFIQUE QUE LA OPERACIÓN Y EL IMPORTE A DEVOLVER SEAN LOS CORRECTOS ANTES DE AUTORIZAR LA DEVOLUCIÓN.

Para realizar una devolución, ya sea del total del importe, como sólo parcial, realice los siguientes pasos:

1. Realice una consulta a través de Canales en la cual se muestre la operación sobre la que desea realizar la devolución. Para más detalles, consulte el punto **¿CÓMO PUEDO CONSULTAR LAS OPERACIONES DE MI TPV VIRTUAL?**.
2. Una vez localizada la operación original, haga clic sobre el botón “**Generar devolución**” () que se muestra en la columna “**Opciones**”.

3. Se le mostrará una ventana emergente con información de la operación original y un cuadro de texto en la parte inferior para introducir el importe a devolver.

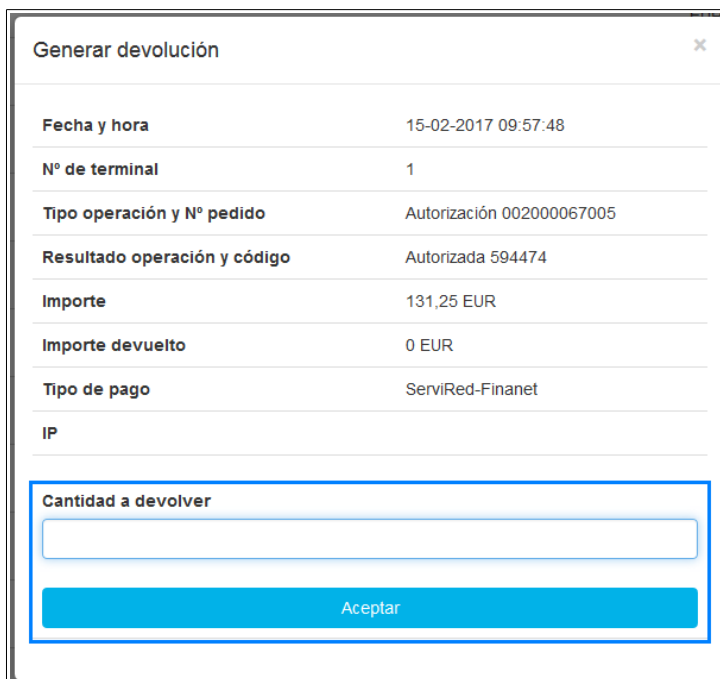
- El importe a devolver debe incluir decimales separados por un punto. Por ejemplo, para realizar devolución de 1€ introduzca 1.00




- Para realizar una devolución total, introduzca el importe total de la operación.


- Para realizar una devolución parcial, introduzca el importe a devolver. Podrá realizar tantas devoluciones parciales sobre una misma operación como desee, mientras la suma de dichas devoluciones no exceda del importe de la operación original.


4. Pulse el botón “Aceptar”. Aparecerá una ventana emergente solicitando confirmación del importe a devolver.

5. Si vuelve a realizar una consulta de operaciones, podrá comprobar como la devolución aparece como una operación de tipo “Devolución” en el día que ha



Fecha	Nº de terminal	Tipo operación	Número de pedido	Resultado operación y código	Importe	Tipo de pago	Nº Tarjeta	Opciones
27-02-2017 16:33:01	1	Autorización tradicional	0010235249	Autorizada 545979	2,02 EUR	Tradicional		 
27-02-2017 16:33:21	1	Devolución	0010235249	Autorizada 545979	2,02 EUR	Tradicional		 

sido realizada. Si pulsa sobre el botón “Detalles” () podrá revisar la información de dicha devolución, así como acceder a su recibo.

6. En la operación original dispondrá del botón “Resumen devoluciones” () donde se muestran las devoluciones autorizadas sobre dicha operación.

Resumen devoluciones

Operación Original

Fecha y hora	27-02-2017 16:33:01
Tipo de operación	Autorización tradicional
Resultado operación	Autorizada
Nº pedido	0010235249
Importe	2,02 EUR
Importe devuelto	2,02 EUR

Operaciones de devolución

Devolución 1

Fecha y hora	27-02-2017 16:33:21
Tipo de operación	Devolución
Resultado operación	Autorizada
Nº pedido	0010235249
Importe	2,02 EUR

ANEXO 1 – LISTADO DE CÓDIGOS MÁS COMUNES

OPERACIONES SIN FINALIZAR

Código	Motivo
Sin finalizar 9998	El cliente no ha introducido todavía los datos de la tarjeta
Sin finalizar 9999	El cliente ha introducido los datos de la tarjeta y se le ha solicitado introducir el CIP recibido por SMS desde su banco.

CÓDIGOS DE DENEGACIÓN COMUNES

Código	Motivo
Denegada 101	La tarjeta del cliente está caducada
Denegada 102	La tarjeta del cliente está bloqueada o bajo sospecha de fraude
Denegada 129	El cliente ha introducido un código de seguridad (CVV2/CVC2) incorrecto
Denegada 184	El cliente no ha introducido el CIP correcto recibido por SMS desde su banco.
Denegada 190	La operación ha sido denegada por el banco del cliente sin especificar el motivo (tarjeta bloqueada, saldo insuficiente, etc.)
Denegada 202	La tarjeta del cliente está bloqueada o bajo sospecha de fraude transitoriamente.
Denegada 9094	La tarjeta del cliente no es española, y su validación ha sido rechazada por servidores internacionales
Denegada 9104	La tarjeta del cliente no tiene habilitado comercio seguro.
Denegada 9261	Operación bloqueada por superar alguna restricción de seguridad (reglas anti-fraude).
Denegada 9282	Operación bloqueada por superar alguna restricción de seguridad (reglas anti-fraude).
Denegada 9454	La tarjeta del cliente es AMEX y su comercio no tiene activado dicho método de pago
Denegada 9464	La tarjeta del cliente no tiene habilitado comercio online
Denegada 9915	El cliente ha pulsado el botón “Cancelar” en la pasarela de pago.



¿TIENES ALGUNA PREGUNTA?
CONSÚLTANOS

Teléfono de soporte

902 157 235 Opción comercio electrónico

914 353 028 Opción comercio electrónico

Email de soporte

virtualtpv@comerciaglobalpay.com