

¡Bienvenido!

A continuación te detallamos los servicios más relevantes con los que cuenta tu TPV Getnet, para que puedas comenzar ya a aumentar las ventas de tu negocio.

Servicio Premier. Exclusivo para nuestros mejores clientes

El pago es clave para crear una buena experiencia de cliente. Además, con nuevos métodos de pago surgiendo rápidamente, esta experiencia se está sofisticando cada día más. Para que puedas mantener el foco en tu negocio, tienes a tu disposición un Ejecutivo Premier como principal punto de contacto. Un experto que te ayudará a gestionar los pagos en tu negocio.

En los próximos días el Ejecutivo Premier asignado se pondrá en contacto contigo para entender mejor tus necesidades.

El Ejecutivo Premier te ayudará a:

- > Mejorar la información sobre el comportamiento de tus cobros y pagos.
- > Recomendar alternativas y soluciones para optimizar tus pagos.
- > Tener un punto de contacto único para el asesoramiento y resolución de dudas o necesidades sobre tus pagos.
- > Escalar incidencias o desviaciones en la calidad del servicio esperado.

Merchant Portal: gestiona la actividad de tus TPV

Merchant Portal es el portal online de administración y reporte de Getnet, que te ofrece todas las herramientas que necesitas para administrar transacciones, generar estrategias de riesgo, administrar carteras de tarjetas y generar informes y estadísticas.

Accede en portal.getneteuropa.com con tu usuario y contraseña. En caso de que no lo hayas recibido aún, por favor ponte en contacto con tu Ejecutivo Premier, quien además te proporcionará las nociones básicas para navegar en el mismo.

A través de Merchant Portal también es posible realizar algunas operativas: devoluciones parciales o completas, cancelación de operaciones, confirmación de Pre-autorizaciones, Pay by link, gestión de suscripciones (en caso de tener este servicio contratado) y operativa MOTO.

Informes y conciliación

Además de la información incluida en Merchant Portal, recibirás por correo electrónico estos documentos:

1. Factura (Invoice). Muestra el detalle de cada abono con el total de tus transacciones, así como lo que se te ha cobrado por el procesamiento. Recibirás una factura por cada divisa que abones, estructura de precios y método de pago alternativo que tengas contratado.

2. Extracto (Settlement note). Te mostrará un resumen de todas las facturas que hayas recibido durante el periodo.

También puedes solicitar el envío automatizado de ficheros de conciliación:

- > **EPA:** resumen de todas las transacciones que han sido procesadas correctamente, así como los costes del servicio. Si durante el proceso de alta se ha solicitado la generación de este informe dispondrás de éste en Merchant Portal.
- > **RECON:** resumen de las transacciones que se procesaron el día anterior. Se deposita diariamente en el SFTP de Getnet para el comercio, incluyendo tanto la operativa de tarjetas como la de métodos de pago alternativos.

Para solicitar el envío automático de estos ficheros, por favor ponte en contacto con tu Ejecutivo Premier.

Contracargos

En el caso de que una transacción sea devuelta, el banco que emitió la tarjeta de crédito inicia el rechazo del cargo que se cobró originalmente. En estos casos el comercio tiene el derecho a examinar el caso y oponerse al rechazo de la transacción.

Ten en cuenta que debes procesar activamente una disputa de devolución de cargo.

Para esto, es necesario el identificador del contracargo y la justificación y/o evidencia de la entrega del producto o servicio, para probar que el contracargo no es válido.

Estos documentos deben enviarse a connect@getneteurope.com, con copia a tu Ejecutivo Premier. Podrás ver el estado de los contracargos en Merchant Portal.

PCI DSS

PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standards) son los estándares de seguridad que tienen que cumplir todos los comercios o proveedores de servicios que procesan o almacenan datos de tarjetas. Se trata de un conjunto de requisitos técnicos y operativos que se crean para proteger los datos de los titulares de tarjeta.

El organismo PCI SSC (Security Standards Council), creado por las principales marcas internacionales, es el responsable de establecer los referidos estándares de seguridad, que aplican a todos los participantes en el sector (entidades financieras, comercios, proveedores de servicios y empresas de software, entre otros).

El proceso para verificar que tu comercio cumple con PCI DSS, que ya has completado, es obligatorio renovarlo anualmente. A través de la **plataforma PCI de Getnet**, contarás con el soporte de un equipo que te ofrecerá apoyo individual y especializado sin que tengas que adquirir ningún conocimiento técnico o normativo.

Si necesitas más información sobre cómo completar este proceso y las evidencias que tienes que aportar, según tu solución y modelo de negocio, puedes consultar aquí nuestra **Guía PCI**.

Si tienes dudas o necesitas asesoramiento sobre tus pagos contacta con tu Ejecutivo Premier en premier@gruposantander.es.