

TPV Virtual Santander Elavon: Guía de integración – Venta Telefónica

Versión: 1.1

Índice

1	Acerca de esta guía	2
1.1	Objetivo	2
1.2	Destinatarios.....	2
1.3	Requisitos previos	2
1.4	Documentos relacionados	2
1.5	Convenciones	2
2	Procesamiento de transacciones de pedidos por teléfono o correo electrónico	3
2.1	Venta manual	3
2.2	Venta telefónica o TPV Virtual Telefónico	4
3	Pruebas requeridas para la activación	6
3.1	Prueba de diferentes resultados de transacción	6
4	Lista de comprobación de activación	8
5	Otros servicios	9
5.1	Administración Antifraude	9
5.2	Almacenamiento seguro de tarjetas.....	9

1 Acerca de esta guía

En esta sección se ofrece una descripción general de esta guía, se define cuál es su objetivo, quiénes son sus destinatarios y se hace referencia a otros documentos relacionados. Este documento es confidencial y solo pueden utilizarlo los clientes del servicio TPV Virtual de Santander Elavon. Además, ten en cuenta que se ha proporcionado bajo las condiciones particulares de tu contrato de procesamiento de pagos.

1.1 Objetivo

El objetivo de este documento es resumir los pasos necesarios para activar la cuenta de TPV Virtual de Santander Elavon y proporcionar una estimación de los períodos implicados.

1.2 Destinatarios

Esta guía está dirigida a los comercios que solo utilizarán Venta Manual a través de la herramienta de *Información de Gestión* o *TPV Virtual Telefónico* de TPV Virtual de Santander Elavon para procesar las transacciones.

1.3 Requisitos previos

Para utilizar esta guía, debes tener experiencia y conocimiento en el siguiente concepto:
El uso correcto del servicio de autorización de TPV Virtual de Santander Elavon, tal y como se expone en la guía del desarrollador correspondiente.

1.4 Documentos relacionados

Además de esta guía, puedes consultar los siguientes documentos:

- *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Información de Gestión*
- *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Venta Telefónica*

1.5 Convenciones

En la documentación de TPV Virtual de Santander Elavon, se han aplicado las siguientes convenciones:

Nota: Señala sugerencias o consejos para el usuario.

Precaución: Señala una nota importante. Indica un posible impacto económico.

2 Procesamiento de transacciones de pedidos por teléfono o correo electrónico

Gracias por elegir Santander Elavon Merchant Services. Esta guía se centra en las herramientas de TPV Virtual de Santander Elavon que ayudan a los comercios a procesar las transacciones sin presencia física de la tarjeta (CNP, del inglés «*Card Not Present*») en las que se proporcionan los detalles de la tarjeta por teléfono, por correo electrónico o por fax. Los resultados de la autorización de la tarjeta se proporcionan en tiempo real y la liquidación de las transacciones autorizadas se facilita automáticamente, o en el momento que elija, hasta 28 días después de la autorización de transacción.

La opción Venta manual del servicio *Información de Gestión* de TPV Virtual de Santander Elavon permite procesar las transacciones o, si se requiere, configurar varias cuentas de usuario de *Venta Telefónica* de TPV Virtual para permitir el acceso de los agentes al centro de procesamiento de pagos sin necesidad de que accedan a las herramientas de informes y conciliación disponibles en el servicio *Información de Gestión*.

TPV Virtual de Santander Elavon proporciona dos herramientas para recibir pagos de clientes con tarjeta en un entorno de pedidos por teléfono o correo electrónico.

2.1 Venta manual

El servicio Venta manual, al que se accede a través de *Información de Gestión* de TPV Virtual de Santander Elavon (<https://informaciondegestion.santanderelavontpvvirtual.es>), se ajusta mejor a las necesidades de los comercios individuales o de pequeñas entidades comerciales. Este puede usarse para recaudar pagos con tarjeta de clientes que realizan pedidos por teléfono o correo electrónico. El resultado de la transacción, independientemente de si se ha autorizado o denegado, se mostrará en tiempo real.

También es posible anular y reembolsar las transacciones procesadas con Venta manual a través de la herramienta de *Información de Gestión* de TPV Virtual de Santander Elavon.

Para obtener más información sobre Venta manual, consulta la guía *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Información de Gestión*, que puedes descargar en

<https://centrodeinformacion.santanderelavontpvvirtual.es>. El acceso a Venta manual no requiere ninguna configuración específica en los sistemas.

Debes tener en cuenta que, si proporcionas acceso a Venta manual a agentes que vaya a recaudar pagos en tu nombre, estos también tendrán acceso al conjunto completo de herramientas de informes y conciliación disponible en *Información de Gestión*. Si prefieres no otorgar este nivel de acceso a los agentes que trabajan en tu nombre, puedes solicitar la configuración de una cuenta de Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon (<https://ventatelefonica.santanderelavontpvvirtual.es>) para su uso.

2.2 Venta telefónica o TPV Virtual Telefónico

Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon es una aplicación independiente a través de la cual los agentes pueden recaudar pagos con tarjeta de los clientes, sin tener que acceder a las herramientas adicionales de informes, conciliación e información disponibles en *Información de Gestión*. Esta aplicación está diseñada para Centros de Atención al Cliente como entorno en el que varios usuarios recaudan pagos con tarjeta en tu nombre.

Para configurar los usuarios de Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon, ponte en contacto con nosotros a través de sosporte@santanderelavontpvvirtual.es o con un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon, que te ofrecerá la información necesaria para llevar a cabo la configuración. Espera 24 horas (de lunes a viernes) a que se creen los usuarios de Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon.

Ten en cuenta que es posible que se asignen usuarios individuales de Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon con configuraciones particulares, por ejemplo, puede configurarse un usuario para procesar transacciones en una divisa concreta o mediante una única subcuenta específica.

También es posible ofrecer un recibo de punto de venta para transacciones procesadas a través de Venta telefónica de TPV Virtual. Según tus requisitos, es posible personalizar el recibo. La impresión de recibos requerirá trabajo de implementación. Para obtener más información sobre los períodos implicados, ponte en contacto con nosotros a través de sosporte@santanderelavontpvvirtual.es o con un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon. Se recomienda implementar este servicio únicamente si se

requiere un recibo para cada transacción. En otros casos, debería bastar con la impresión de recibos a través de *Información de Gestión* de TPV Virtual de Santander Elavon.

Para obtener más información sobre Venta telefónica, consulta la guía *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Venta Telefónica* que puedes descargar en <https://centrodeinformacion.santanderelavontpvvirtual.es>.

Nota: Este documento solo cubre los pagos procesados a través de *Información de Gestión* de TPV Virtual de Santander Elavon y Venta telefónica de TPV Virtual de Santander Elavon. Si quieres integrar tu cuenta de TPV Virtual de Santander Elavon en tus sistemas para facilitar los pagos de pedidos por teléfono o correo electrónico, consulta la guía *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de integración-Remote*, que puedes descargar en <https://centrodeinformacion.santanderelavontpvvirtual.es>.

3 Pruebas requeridas para la activación

En principio, se te va a configurar una cuenta de prueba. Uno de los requisitos previos a la activación de la cuenta y que te permitirá el procesamiento de transacciones es completar una prueba adecuada para cada tipo de tarjeta que quieras procesar. Te recomendamos que pruebes el sistema para poder familiarizarte con él y dejar que cualquier agente que cobre pagos en tu nombre también lo haga. La realización de rigurosas pruebas en tu cuenta reducirá los problemas de esta en el entorno real, lo que podría afectar a tus clientes.

Puedes solicitar números de tarjeta de prueba al enviar un correo electrónico a soporte@santanderelavontpvvirtual.es o al ponerte en contacto con un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon. Los números de tarjeta de prueba proporcionados te permiten comprobar cada tipo de tarjeta que vas a poder procesar a través del sistema.

3.1 Prueba de diferentes resultados de transacción

A continuación, se detallan las diversas respuestas posibles a la solicitud de autorización de una tarjeta. Los números de tarjeta de prueba proporcionados simularán cada una de las respuestas posibles. Te recomendamos que, antes de la activación, pruebes las respuestas para cada tipo de tarjeta que quieras aceptar. De esta forma, te asegurarás de que tanto tú como cualquier agente que vaya a procesar pagos en tu nombre estéis familiarizados con todas las respuestas posibles.

- **00: Transacción autorizada correctamente.**

Las transacciones que devuelven el resultado «00» han sido autorizadas por el emisor de la tarjeta y se reembolsarán una vez que se haya liquidado la transacción.

- **101: Transacción denegada.**

Las transacciones que devuelven el resultado «101» han sido denegadas por el emisor de la tarjeta. Aunque la causa principal de la denegación de una transacción suele ser la falta de fondos para cubrir el coste de la transacción, puede que se apliquen otros motivos. El emisor de la tarjeta no puede divulgar la causa de una transacción denegada a personas que no sean el propio titular de la tarjeta. No se recibirán fondos por transacciones denegadas.

- **102: Transacción denegada. Autorización sin conexión pendiente.**

La transacción en cuestión ha sido denegada por el banco emisor de la tarjeta, pero puedes completarla si te pones en contacto con el centro de autorización de TPV Virtual de Santander Elavon para obtener un código de autorización que puedas introducir manualmente a través del servicio Información de Gestión con el fin de completar la transacción. No se recibirán fondos a menos que se complete este paso.

- **103: Tarjeta perdida o robada.**

La transacción en cuestión ha sido denegada porque el número de tarjeta proporcionado se ha denunciado como perdido o robado al banco emisor de la tarjeta. No se recibirán fondos por la transacción.

- **200/205: Error de comunicación con el banco.**

TPV Virtual de Santander Elavon no ha podido conectar con el emisor de la tarjeta para llevar a cabo la autorización. Esta situación no refleja el estado de crédito del cliente. Puede que se intente la transacción más tarde y que se efectúe correctamente. No se recibirán fondos por transacciones que devuelvan un código resultado 200 o 205.

4 Lista de comprobación de activación

Para activar una cuenta

- El contacto comercial o de facturación debe enviar un correo electrónico acerca de la cuenta a sosporte@santanderelavontpvvirtual.es o a un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon, solicitando su activación.

Nota: Espera 24 horas (de lunes a viernes) a que se active la cuenta en respuesta a esta solicitud.

Antes de solicitar la activación de la cuenta, debes completar los siguientes pasos y proporcionar algunos detalles al equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon:

- Debes establecer un acuerdo de procesamiento de tarjetas para pagos de pedidos por correo electrónico con TPV Virtual de Santander Elavon.
- Debes completar varias transacciones de prueba correctas con los números de tarjeta de prueba de TPV Virtual de Santander Elavon. (Para ver todos los detalles, consulta la sección 3 de esta guía).
- Antes de la activación, debes configurar las cuentas para cada uno de los usuarios. Para ello, ponte en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico sosporte@santanderelavontpvvirtual.es o con un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon.
- Puedes hacer uso de una sencilla opción de impresión de recibos. Si tienes que imprimir recibos para clientes a quienes vas a cobrar pagos con tarjeta, notifícalo al equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon a través del correo electrónico sosporte@santanderelavontpvvirtual.es.

Si utilizas alguno de los servicios adicionales indicados a continuación, puede que necesites realizar una configuración adicional en la cuenta:

- Almacenamiento seguro de tarjetas: Almacenamiento de los datos de tarjetas de tus clientes para pagos recurrentes, calendario de pagos o suscripciones.
- Procesamiento de gran parte de los archivos de transacción
- Módulo de administración antifraude de TPV Virtual de Santander Elavon: Calificación de la idoneidad de las transacciones

5 Otros servicios

TPV Virtual de Santander Elavon proporciona también los servicios adicionales descritos a continuación y que pueden incluirse como parte de tu configuración. Estos servicios pueden requerir ajustes adicionales en tu cuenta y, por tanto, deben permitirse períodos apropiados para su implementación.

5.1 Administración Antifraude

El módulo de administración antifraude de TPV Virtual de Santander Elavon es un sistema propio de calificación de la idoneidad de las transacciones (TSS). La calificación de idoneidad de las transacciones es la puntuación que se le asigna a una transacción según las reglas configuradas en el sistema y que identifica posibles transacciones sospechosas que pueden marcarse para su revisión. El módulo de administración antifraude puede implementarse también con comprobaciones automáticas de las transacciones, pudiendo denegarse automáticamente aquellas que incumplan ciertas reglas predefinidas o que devuelvan una puntuación baja.

Se trata de un servicio configurable en el que se aplica un conjunto predeterminado de reglas a todas las cuentas. Para obtener más información, ponte en contacto con nosotros a través de la dirección de correo sopORTE@santanderelavontpvvirtual.es o con un miembro del equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon. Cualquier cambio en las reglas predeterminadas deberá ser aprobado por Santander Elavon Merchant Services antes de su implementación.

5.2 Almacenamiento seguro de tarjetas

TPV Virtual de Santander Elavon pone a tu disposición un sistema de almacenamiento seguro de tarjetas, que sirve para guardar los detalles de las tarjetas de forma segura. Este servicio opera en un sistema que cumple con el nivel 1 de la norma de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS, del inglés «*Payment Card Industry Data Security Standard*»), lo que quiere decir que el sistema cumple con el estándar de seguridad reconocido del sector para el manejo de los datos del titular de la tarjeta. Una vez añadidos los números de tarjeta al sistema, dejarás de ver los detalles confidenciales de la tarjeta propiamente dichos, si bien, mediante tokens o referencias, podrás cobrar pagos en una fecha posterior conforme a los detalles almacenados de la tarjeta.

Para obtener más información sobre la implementación del servicio de almacenamiento seguro de tarjetas, consulta la guía *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de desarrollador- Almacenamiento seguro de tarjetas* que puedes descargar en <https://centrodeinformacion.santanderelavontpvvirtual.es>. Ten en cuenta que éste es un servicio adicional y conlleva cargos mensuales extra. Para obtener más información sobre estos cargos, envíanos un correo electrónico a sosporte@santanderelavontpvvirtual.es o ponte en contacto con un miembro del equipo de soporte. La implementación de esta funcionalidad requiere trabajo de configuración adicional. Deberás esperar 24 horas a que se complete la activación del servicio.



SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

Santander Elavon Merchant Services
Avda. de Bruselas 36, Planta 3^o
28108 Alcobendas | Madrid