

# **TPV Virtual de Santander Elavon: Guía de usuario - Almacenamiento Seguro de Tarjetas**

Versión: 1.1

# Índice

<b>1</b>	<b>Acerca de esta guía</b>	<b>1</b>
1.1	Objetivo.....	1
1.2	Destinatarios.....	1
1.3	Requisitos previos .....	1
1.4	Documentos relacionados .....	1
1.5	Terminología.....	1
1.6	Convenciones .....	3
<b>2</b>	<b>Página de inicio de sesión de Información de Gestión</b>	<b>4</b>
2.1	Inicio de sesión .....	4
2.2	Menú de navegación .....	5
<b>3</b>	<b>Cientes de Información de Gestión</b>	<b>7</b>
3.1	Configuración de clientes .....	8
3.2	Adición de tarjetas de crédito o débito .....	11
3.3	Acciones con clientes .....	12
<b>4</b>	<b>Recaudación de pagos</b>	<b>13</b>
4.1	Visualización de los detalles del pago.....	16

# 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 esta guía es ayudar a los usuarios del servicio Información de Gestión de TPV Virtual de Santander Elavon.

## 1.2 Destinatarios

Los destinatarios de esta guía son los usuarios de Información de Gestión.

## 1.3 Requisitos previos

Para utilizar esta guía, debes tener experiencia con el siguiente concepto y una noción del mismo:

- 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 la siguiente documentación de TPV Virtual de Santander Elavon para obtener información sobre el servicio de Autorización:

- *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de integración-Códigos de respuesta*
- *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Información de Gestión*

## 1.5 Terminología

La terminología específica de Información de Gestión es la siguiente.

Término	Definición
Banco adquirente	Santander Elavon, es decir, la entidad con la que has firmado un contrato de servicios de adquirencia.
Transacción	Solicitud que se envía a TPV Virtual de Santander Elavon. Se puede emplear para autorizar o reembolsar un importe en una tarjeta de crédito o débito. También, para anularlo o liquidarlo.
Autorización	Envío de la solicitud a tu banco en tiempo real para autorizar el pago, es decir, marcar los fondos de la cuenta del titular.

Término	Definición
Lotes	Recopilación de todas las autorizaciones válidas de tu cuenta y envío de estas al banco para que las liquide, es decir, las ingrese.
Liquidación	Ingreso o transferencia de los fondos a tu cuenta por parte del banco adquirente (tu banco).
Liquidada	Cuando las transacciones se han enviado al banco para su liquidación, estas reciben el nombre de «transacciones liquidadas».
Pendiente	<p>Toda transacción que aún no se ha liquidado.</p> <p>Existen los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacciones en espera de liquidación automática por parte de TPV Virtual de Santander Elavon (todas las noches a las 00:00).</li> <li>• Transacciones que debes liquidar manualmente (con liquidación manual).</li> <li>• Transacciones anuladas (canceladas) o denegadas que no se liquidarán.</li> </ul>
Con liquidación manual	Transacción que TPV Virtual de Santander Elavon no liquidará automáticamente. Se debe liquidar manualmente en un plazo de 28 días en los sistemas TPV Virtual. Ten en cuenta que tu banco puede aplicarte cargos excepcionales en función del tiempo que tardes en liquidarla. Consulta con él los términos y condiciones que se aplican a las liquidaciones manuales.
Anulación	<p>Una transacción puede anularse si aún está pendiente, es decir, no se ha liquidado. Anular una transacción significa que se cancelará y, por lo tanto, no se liquidará. Las transacciones solo pueden anularse cuando están pendientes.</p> <p><b>Nota:</b> Ten en cuenta que los fondos se marcan en la cuenta del titular de la tarjeta, pero no se deducen.</p>
Devolución	<p>Como la devolución se basa en la autorización original, no precisas el número de tarjeta para reembolsar el dinero. Puedes devolver un máximo de un 115 % del importe original.</p> <p>Puedes devolver una transacción hasta un máximo de 180 días después de la original.</p>
Reembolso	Es una transacción similar a la devolución por la que los fondos se deducen de tu cuenta y se reintegran en la del titular de la tarjeta. Como no se basa en ninguna transacción original, necesitarás el número de tarjeta para llevarla a cabo.

Término	Definición
TPV Virtual	Herramienta que permite procesar una transacción online. Es el área del servicio Información de Gestión en la que se procesan los pagos con tarjeta de crédito.
Cuenta	Puedes tener varias subcuentas configuradas en la principal. De forma predeterminada, tienes una subcuenta llamada «MOTO» para pedidos por teléfono o correo electrónico, aunque puedes establecer más, por ejemplo, para el centro de atención al cliente.
Denegada	Puedes recibir esta respuesta al enviar la transacción para que se autorice. Denegar la autorización quiere decir que el banco emisor del titular no permite que la transacción continúe. El pago no se cargará en la tarjeta.
Referencia A	Puedes recibir esta respuesta al enviar la transacción para que se autorice. «Referencia A» quiere decir que la tarjeta se ha marcado como perdida, robada o cancelada. El pago no se cargará.
Referencia B	Puedes recibir esta respuesta al enviar la transacción para que se autorice. «Referencia B» quiere decir que el banco emisor del titular no permite que la transacción continúe automáticamente y, por ello, te solicita que llames a tu centro de autorización para procesar el pago.

## 1.6 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 Página de inicio de sesión de Información de Gestión

En este capítulo se aborda lo siguiente:

- Inicio de sesión
- Página de inicio

### 2.1 Inicio de sesión

Ve a la URL <https://informaciondegestion.santanderelavontpvvirtual.es>.

Ahí encontrarás la pantalla de acceso.



Santander Elavon  
SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

### INICIO DE SESIÓN DE CLIENTES

ID DE CLIENTE

NOMBRE DE USUARIO

CONTRASEÑA

**INICIAR SESIÓN**

[¿HAS OLVIDADO LA CONTRASEÑA?](#)

Para iniciar sesión, sigue estos pasos:

1. En «*ID de cliente*» introduce el ID de cliente proporcionado por TPV Virtual de Santander Elavon.
2. En «*Nombre de usuario*», introduce tu nombre de usuario.
3. En «*Contraseña*», introduce tu contraseña.
4. Haz clic en «*Iniciar sesión*».

## 2.2 Menú de navegación

En la parte superior de la pantalla encontrarás el menú principal de la página de inicio de Información de Gestión, tal y como se muestra a continuación.

### Explicación de las opciones

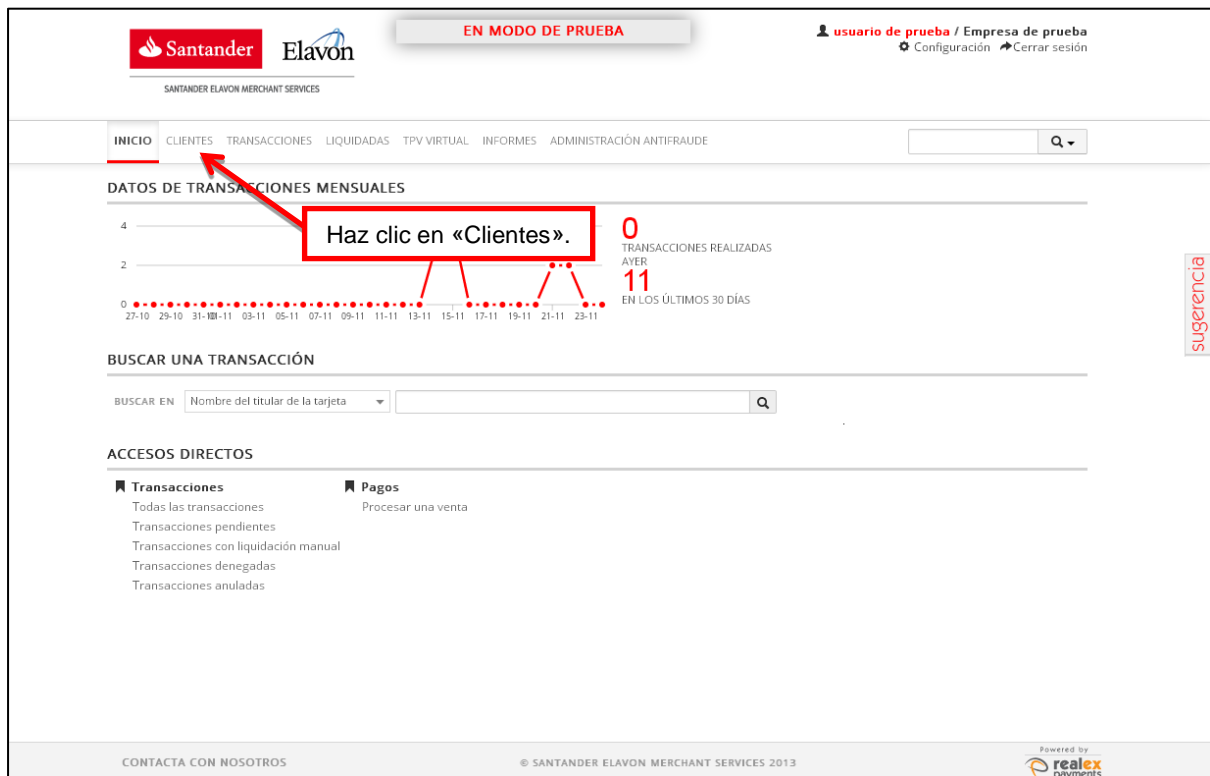
Nombre del campo	Explicación
Inicio	Te lleva a la página de inicio de Información de Gestión.
Transacciones	<p>En esta sección, puedes ver las transacciones que se han autorizado, pero que aún no se han enviado para su liquidación.</p> <p>También puedes consultar y descargar aquellas enviadas al banco adquirente para que queden liquidadas. Las transacciones se agrupan en lotes, que normalmente se crean de lunes a viernes. Para obtener más información sobre el momento concreto en que tu banco crea los lotes, ponte en contacto con el equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon.</p>
TPV Virtual	<p>Puedes utilizar esta herramienta para procesar ventas, reembolsos y transacciones manuales.</p> <p><b>Nota:</b> Tu cuenta no tiene las transacciones manuales configuradas de forma predeterminada.</p>

Nombre del campo	Explicación
Informes	En esta sección, puedes ver los informes generados con la herramienta Información de Gestión. Aquí también podrás consultar el historial de los 25 informes anteriores y descargarlos en Excel.
Configuración	En esta sección, puedes cambiar la contraseña de acceso y consultar tu información general.
Buscar en	Esta sección te permite buscar transacciones a partir de unos criterios de búsqueda específicos.
Cerrar sesión	Esta opción te permite finalizar la sesión y cerrarla de forma segura.



### 3 Clientes de Información de Gestión

En el menú principal de Información de Gestión, haz clic en la pestaña «*Clientes*» para acceder al servicio de Almacenamiento 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 sistema cumple con el nivel 1 de PCI (Payment Card Industry). Una vez añadidos los números de tarjeta, ya no verás la información confidencial propiamente dicha; si bien, mediante “tokens” o referencias, posteriormente podrás cargar pagos de acuerdo con los detalles de tarjeta almacenados.



Al hacer clic en «*Cientes*», aparecerá la siguiente pantalla. En ella, podrás realizar lo siguiente:

1. Buscar los clientes almacenados actualmente.
2. Añadir clientes nuevos.

EN MODO DE PRUEBA

usuario de prueba / Empresa de prueba  
Configuración Cerrar sesión

INICIO CLIENTES TRANSACCIONES LIQUIDADAS TPV VIRTUAL INFORMES ADMINISTRACIÓN ANTIFRAUDE

**CLIENTES**  
BUSCA TUS CLIENTES Y PAGOS RECURRENTES

REFERENCIA DEL CLIENTE  
NOMBRE  
APELLIDO(S)  
CORREO ELECTRÓNICO  
NÚMERO DE MÓVIL  
REFERENCIA DE CALENDARIO  
NÚMERO DE TARJETA

Q BUSCAR

AÑADIR CLIENTE

Para añadir un pagador nuevo, haz clic en «Añadir cliente».

Para buscar clientes actuales, introduce los detalles que conozcas y haz clic en «Buscar».

CONTACTA CON NOSOTROS © SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES 2013 Powered by realox payments

### 3.1 Configuración de clientes

Haz clic en la opción «*Añadir cliente*» del menú. Así, accederás a la pantalla modal de cliente nuevo.

EN MODO DE PRUEBA

usuario de prueba / Empresa de prueba  
Configuración Cerrar sesión

INICIO CLIENTES TRANSACCIONES LIQUIDADAS TPV VIRTUAL INFORMES ADMINISTRACIÓN ANTIFRAUDE

**CLIENTES**  
BUSCA TUS CLIENTES

Añadir cliente

REFERENCIA DEL CLIENTE \*  
TIPO \*  
TRATAMIENTO \*  
NOMBRE \*  
APELLIDO(S) \*  
CORREO ELECTRÓNICO  
MÓVIL  
TELÉFONO DEL DOMICILIO  
TELÉFONO DEL TRABAJO  
FAX

EMPRESA  
DIRECCIÓN 1  
DIRECCIÓN 2  
DIRECCIÓN 3  
CIUDAD  
PROVINCIA  
PAÍS - Selecciona el país -

CANCEL SUBMIT

CONTACTA CON NOSOTROS © SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES 2013 Powered by realox payments

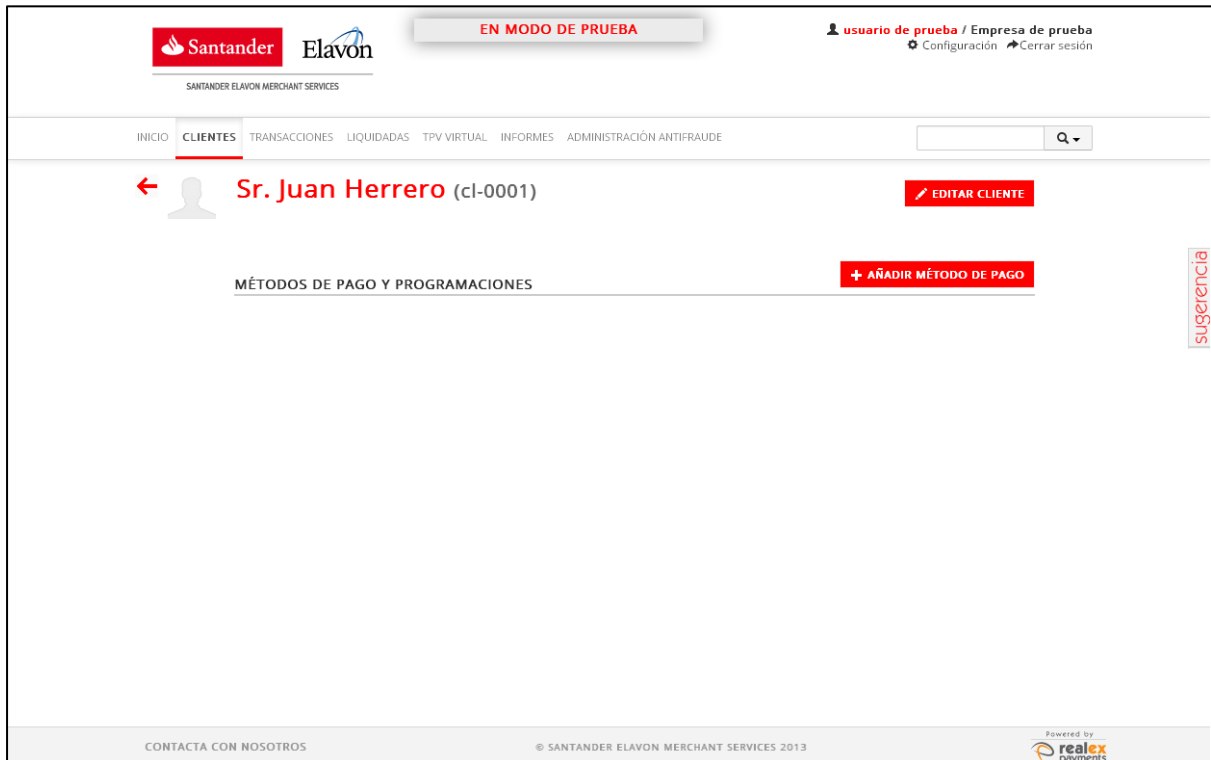
## Formato y longitud de los campos

**Nota:** Ten en cuenta que " " representa un espacio. Los campos obligatorios se destacan con un asterisco y son necesarios para que la transacción se procese.

Campo	Explicación	Formato	Longitud
Referencia del cliente*	Este campo sirve para identificar al cliente de forma única y remitirse a él en futuras transacciones. Es posible que ya apliques alguna convención de numeración de clientes, por lo que, si es así, sería conveniente que utilizaras tu número de cliente como referencia. Si no, puedes probar con lo siguiente: un número con las iniciales de los apellidos. (Solo se permiten letras, dígitos, puntos, espacios, guiones y guiones bajos). La referencia del cliente debe ser reconocible para emplearla en futuras transacciones.	a-z A-Z 0-9 _ -	1-50
Tipo*	El tipo de cliente es obligatorio. Puedes tener diferentes categorías, por ejemplo, personal, empresarial, etc.	a-z A-Z 0-9 _ -	0-50
Nombre*	Es el nombre del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	1-100
Correo electrónico	Es la dirección de correo electrónico del cliente.	[A-Z a-z 0-9 . _ % -] + @ [A-Z a-z 0-9 . -]+\.[a-z A-Z]	5-50
Móvil	Introduce el teléfono móvil del cliente.	[0-9]	0-50
Teléfono del domicilio	Introduce el teléfono del domicilio del cliente.	[0-9]	0-50
Teléfono del trabajo	Introduce el teléfono del trabajo del cliente.	[0-9]	0-50
Fax	Introduce el fax del cliente.	[0-9]	0-50
Empresa	Introduce el nombre de la empresa del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	0-50
Dirección	Introduce la dirección del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	0-150
Ciudad	Introduce la ciudad de residencia del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	0-50

Campo	Explicación	Formato	Longitud
Provincia	Introduce la provincia de residencia del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	0-50
País	Selecciona el país de facturación en el menú desplegable.	Predefinido	Predefinida

Después de enviar los detalles, se muestra la pantalla del «perfil del cliente»:



The screenshot shows the user interface for a client profile. At the top, there are logos for Santander and Elavon, a status bar indicating 'EN MODO DE PRUEBA', and user information for 'usuario de prueba / Empresa de prueba'. Below this is a navigation menu with options like 'INICIO', 'CLIENTES', 'TRANSACCIONES', 'LIQUIDADAS', 'TPV VIRTUAL', 'INFORMES', and 'ADMINISTRACIÓN ANTIFRAUDE'. The main content area displays the client's name 'Sr. Juan Herrero (cl-0001)' with a back arrow and an 'EDITAR CLIENTE' button. Below that, there is a section for 'MÉTODOS DE PAGO Y PROGRAMACIONES' with an 'AÑADIR MÉTODO DE PAGO' button. A vertical 'sugerencia' banner is visible on the right side. The footer contains contact information, copyright for 2013, and a 'Powered by realox payments' logo.

## 3.2 Adición de tarjetas de crédito o débito

Para añadir una tarjeta de crédito o débito al perfil del cliente, sigue estos pasos:

- 1) Haz clic en la opción «*Añadir método de pago*» situada en la parte inferior de la pantalla. Tras ello, aparecerá la siguiente pantalla modal:

The screenshot shows a web interface for 'SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES' in 'EN MODO DE PRUEBA'. A modal window titled 'Añadir método de pago' is open over a client profile for 'Sr. Juan'. The modal contains the following fields:

- REFERENCIA DE LA TARJETA: Text input field.
- NÚMERO DE TARJETA \*: Text input field.
- FECHA DE CADUCIDAD \*: Two dropdown menus for month (01) and year (2013).
- NOMBRE DEL TITULAR DE LA TARJETA \*: Text input field.

At the bottom of the modal are two buttons: 'CANCELAR' and 'GUARDAR'.

- 2) Asigna una referencia a la tarjeta para identificarla de forma única posteriormente. Solo puedes introducir detalles de los tipos de tarjeta (Visa y MasterCard, entre otras) contemplados en el acuerdo de servicios de adquirencia que has firmado con tu banco adquirente.
- 3) Introduce los detalles de la tarjeta en esta pantalla y haz clic en «*Guardar*».

Después de ello, la pantalla del «*perfil del cliente*» se mostrará como sigue:

The screenshot shows the 'perfil del cliente' (customer profile) for Sr. Juan Herrero (cl-0001). The interface includes a navigation menu with options like INICIO, CLIENTES, TRANSACCIONES, LIQUIDADAS, TPV VIRTUAL, INFORMES, and ADMINISTRACIÓN ANTIFRAUDE. The main content area displays the customer's name and a 'MÉTODOS DE PAGO Y PROGRAMACIONES' section with a '+ AÑADIR MÉTODO DE PAGO' button. Below this, there is a card for a Visa 01 card belonging to Juan Herrero, with a masked card number and an expiration date of 01/16. Action buttons for 'EDITAR', 'ELIMINAR', 'NUEVA PROGRAMACIÓN', 'RECAUDAR PAGO', and 'HISTORIAL' are visible. A 'sugerencia' banner is on the right, and the footer contains contact information and a 'Powered by realox' logo.

### 3.3 Acciones con clientes

En función de cuáles sean tus permisos de usuario, en la parte inferior de la pantalla del «perfil del cliente» dispondrás de algunas de las siguientes acciones o de todas ellas.

#### Explicación de los campos

Nombre	Descripción
Editar	Haz clic en « <i>Editar</i> » para actualizar los detalles del cliente.
Eliminar	Si quieres borrar un método de pago del cliente, haz clic en « <i>Eliminar</i> ». De esta forma, eliminarás permanentemente los detalles.
Nueva programación	Esta opción te permite configurar un pago programado. Sirve para crear una programación de pagos regulares a partir de una tarjeta de cliente almacenada.
Recaudar pago	Al hacer clic en « <i>Recaudar pago</i> », procesarás un pago con los detalles de la tarjeta de crédito almacenados en el cliente.
Historial	Puedes ver las transacciones anteriores al hacer clic en « <i>Historial</i> ».

## 4 Recaudación de pagos

En esta sección, explicaremos cómo recaudar un pago de un cliente.

Para ello, tendrás que buscar el perfil del cliente. Puedes hacerlo introduciendo los detalles en el menú de búsqueda.

The screenshot shows the 'CLIENTES' section of the interface. On the left, there is a search form with the following fields: REFERENCIA DEL CLIENTE, NOMBRE (filled with 'Juan'), APELLIDO(S) (filled with 'Herrero'), CORREO ELECTRÓNICO, NÚMERO DE MÓVIL, REFERENCIA DE CALENDARIO, and NÚMERO DE TARJETA. Below these fields is a red button labeled 'BUSCAR'. To the right of the form is a large grey area with a person icon and the text 'PUEDES BUSCAR CLIENTES O NAVEGAR POR TODOS ELLOS.'. A red box highlights the search form and the 'BUSCAR' button, with a red arrow pointing to the text: 'Introduce los detalles del cliente. A continuación, haz clic en «Buscar».' The interface also shows the user 'usuario de prueba / Empresa de prueba' and navigation links like 'Configuración' and 'Cerrar sesión'.

De este modo, accederás al perfil del cliente. Para recaudar un pago, haz clic en «Recaudar pago».

The screenshot shows the client profile for 'Sr. Juan Herrero'. At the top, there is a navigation bar with 'CLIENTES' selected. Below the name, there is a red button labeled 'EDITAR CLIENTE'. Underneath, there is a section titled 'MÉTODOS DE PAGO Y PROGRAMACIONES' with a red button labeled '+ AÑADIR MÉTODO DE PAGO'. Below this, a payment method is listed: 'VISA visa01' with the name 'Juan Herrero' and a masked card number 'xxxxxxxxxxxx1111 (01/16)'. To the right of the card details are buttons for 'EDITAR', 'ELIMINAR', 'NUEVA PROGRAMACIÓN', 'RECAUDAR PAGO', and 'HISTORIAL'. A red box highlights the 'RECAUDAR PAGO' button, with a red arrow pointing to the text: 'Haz clic en «Recaudar pago».' The interface also shows the user 'usuario de prueba / Empresa de prueba' and navigation links like 'Configuración' and 'Cerrar sesión'.

Tras ello, aparecerá la siguiente pantalla modal:

The screenshot shows a payment modal with the following fields and callouts:

- «Referencia del cliente»** es el identificador único configurado al crear el cliente. (Callout pointing to the 'REFERENCIA DEL CLIENTE' field with value 'cl-0001')
- Introduce la referencia del pago. (Callout pointing to the 'REFERENCIA DEL PAGO' field)
- Selecciona la cuenta. (Callout pointing to the 'CUENTA' dropdown menu)
- Introduce el importe. (Callout pointing to the 'IMPORTE' field)
- «Referencia del método de pago» es el identificador único configurado al añadir los detalles de la tarjeta del cliente. (Callout pointing to the 'REFERENCIA DEL MÉTODO DE PAGO' field with value 'visa01')

Other visible fields include: 'NÚMERO DE C...', 'ID DE PRODUCTO', 'REFERENCIA VARIABLE' (value: visa01), 'COMENTARIO 1', and a checkbox for 'LIQUIDAR AUTOMÁTICAMENTE CON EL BANCO'.

Si quieres procesar una transacción con liquidación manual, anula la selección de «Liquidar automáticamente con el banco». Encontrarás más información sobre este tipo de transacciones la *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Información de Gestión*.

A continuación, se indican la longitud y el formato de los campos de la interfaz de recaudación de pagos.

**Nota:** Ten en cuenta que " " representa un espacio. Los campos obligatorios se destacan con un asterisco (\*) y son necesarios para que la transacción se procese.

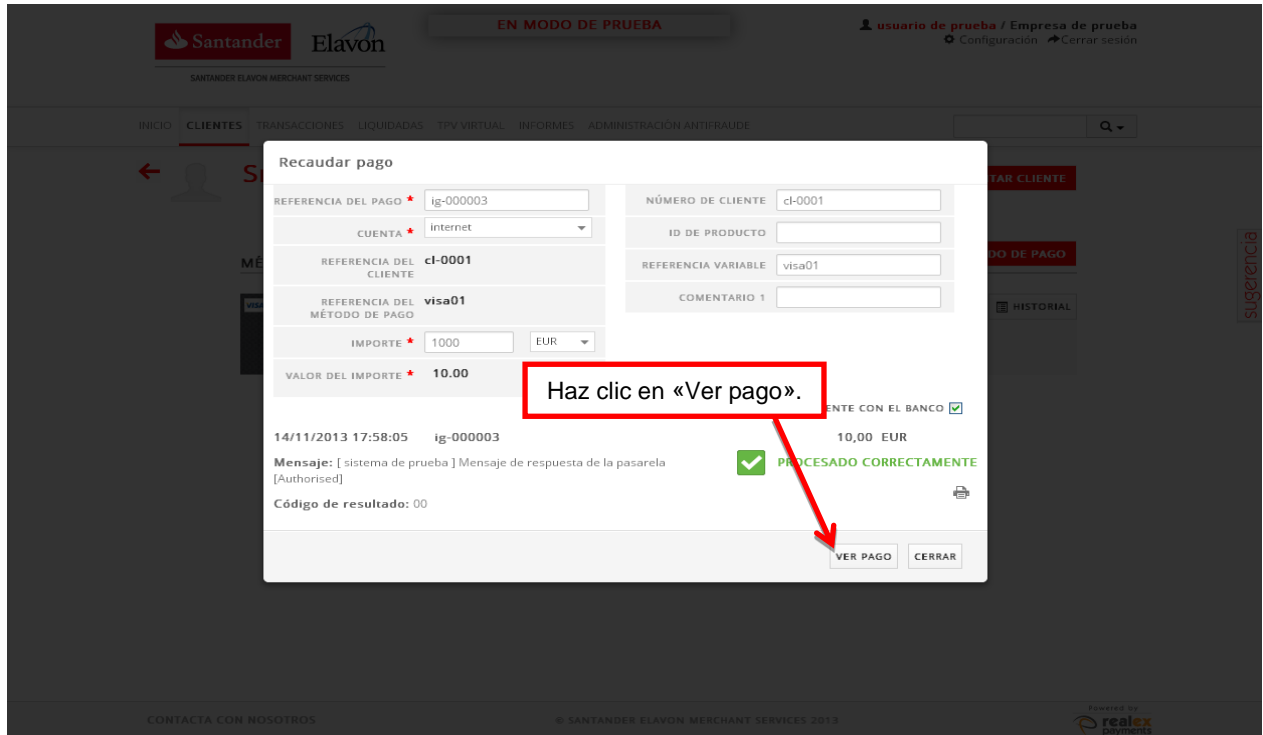
Campo	Explicación	Formato	Longitud
Referencia del pago*	Este campo sirve para identificar el pago de un cliente.	a-z A-Z 0-9 _ -	1-15
Importe*	El importe nunca debe contener decimales, es decir, para procesar 10,00, debes introducir 1000 para TODAS las divisas.	0-9	1-8
Comentario 1	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios.	a-z A-Z 0-9 ' " , + " " . _ - & \ / @ ! ? % ( ) * : £ \$ & € # [ ]   =	0-255



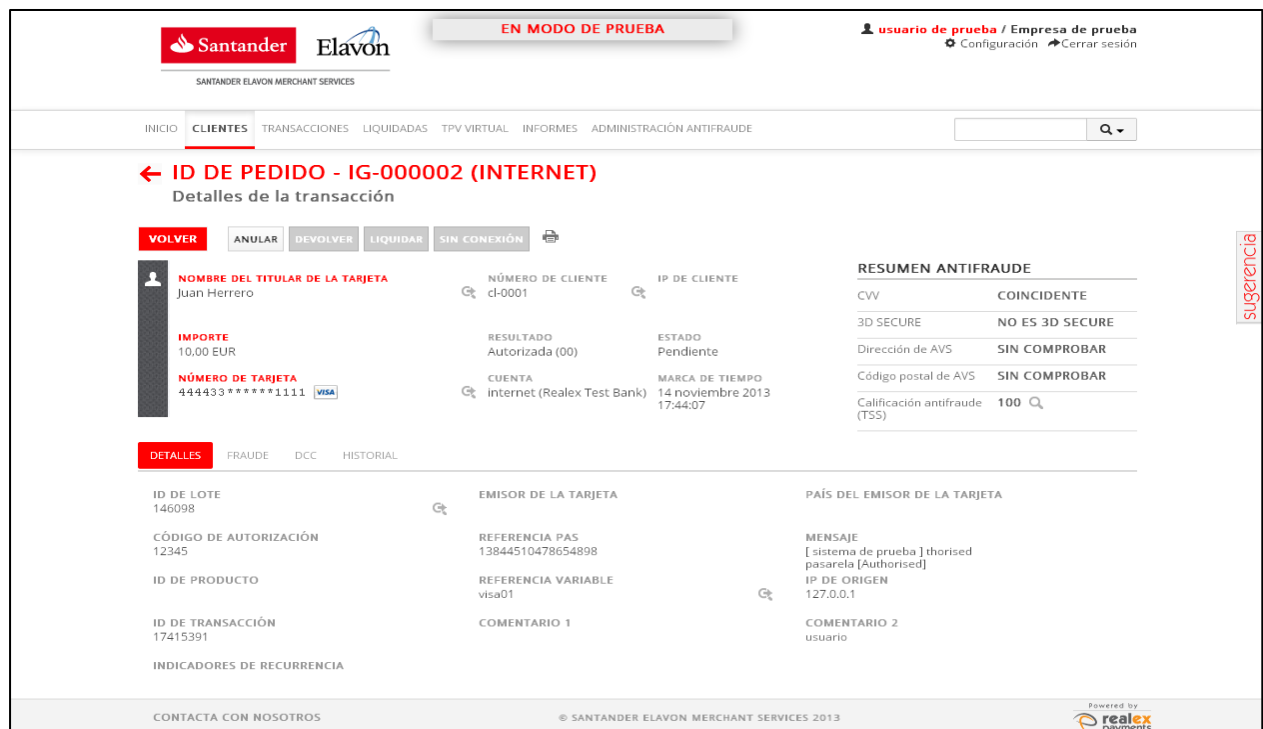
Campo	Explicación	Formato	Longitud
Número de cliente	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 - "" _ . , + @	0-50
ID de producto	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 - "" _ . , + @	0-50
Referencia variable	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 - "" _ . , + @	0-50

## 4.1 Visualización de los detalles del pago

Una vez procesado el pago, podrás ver todos los detalles de la transacción si haces clic en «Ver pago».



De esta forma, se mostrará un desglose completo de la transacción. Si deseas anularla o devolverla, encontrarás información sobre cómo hacerlo en la guía *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Información de Gestión*.





---

SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

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