

Full Service

Tabla de contenidos

1. Introducción

2. Activación

3. Métodos de pago

4. Proceso de pago

5. Transferencia bancaria

5.1 Configuración

5.2 Correo electrónico de confirmación personalizado

5.3 Proceso de pago

5.4 Actualización de estado

5.5 DirectLink

6. Proceso de pago

7. Reembolsos

8. Informes

8.1 Reconciliación

8.2 Informes push

1. Introducción

Con Full Service, puede ofrecer [diversos métodos de pago](#) mediante un solo contrato. Puede compensar y reembolsar transacciones con facilidad en su cuenta de Ingenico ePayments.

Full Service puede combinarse perfectamente con los carritos de la compra que funcionan con nuestros productos.

Donde corresponda, debe leer esta guía de forma conjunta con las siguientes secciones:

- [Ingenico ePayments e-Commerce](#)
- [Ingenico ePayments DirectLink](#)
- [Ingenico ePayments Reconciliación](#)
- [Ingenico ePayments Informes push](#)

2. Activación

Activar Full Service es un procedimiento simple, que requiere una acción mínima por su parte.

Después de haberse puesto en contacto con nuestro equipo de ventas, debe seguir estos pasos:

1. Le enviaremos un enlace a un formulario de registro.
2. Rellene el formulario de registro y seleccione los métodos de pago.
3. Recibirá un correo electrónico de confirmación con una propuesta.
4. Al aceptar la propuesta, recopilaremos datos adicionales y recibirá una solicitud de aceptación y un enlace para la "carga de documento".
5. Cargue la solicitud de aceptación firmada y el resto de los documentos necesarios.
6. El proceso finalizará y se confirmará el registro.

Para poder solicitar Full Service, su sitio web **debe** contener:

- Sus términos y condiciones
- Su número de IVA
- Su información de contacto detallada (dirección física y dirección de correo electrónico O número de teléfono).

Si no cumple con alguno de estos criterios, no se podrá procesar el registro.

En la carga de documentos, también tiene que incluir sus estatutos (dependiendo de su tipo de empresa).

Si tiene más preguntas sobre el registro, puede ponerse en contacto con nuestro equipo Full Service en collect@fs.ingenico.com.

3. Métodos de pago

Full Service admite los siguientes métodos de pago:

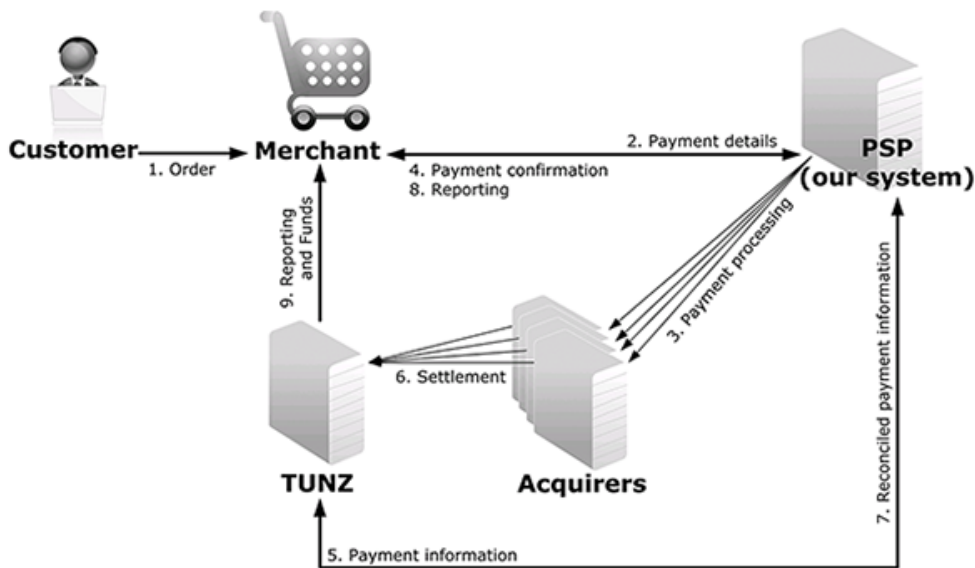
- Bancontact
- Transferencias bancarias (BE/DE/FR/NL/IT/SK)
- Belfius Direct Net
- Cartes Bancaires
- Giropay
- iDEAL
- ING Home'Pay
- KBC/CBC Online
- Maestro
- MasterCard
- Sofort Banking/Überweisung (BE/DE/AT/FR/NL/IT)
- Visa
- V Pay

4. Proceso de pago

El proceso de pago con Full Service es como un [proceso de pago de e-Commerce](#) normal. La única diferencia es la participación de nuestro departamento Ingenico Financial Solutions como socio de recaudación.

Por tanto, en su cuenta de Ingenico ePayments, los métodos de pago de Full Service están preconfigurados con detalles del banco o la afiliación de Ingenico FS.

El siguiente proceso de pago solo concierne a los botones de pago. [El proceso de pago para una transferencia bancaria es ligeramente diferente.](#)



1. El cliente realiza un pedido en su tienda.
2. Durante el proceso de compra, los detalles de pago del cliente se envían a la plataforma Ingenico ePayments.
3. Ingenico ePayments conecta con el banco/entidad adquirente para procesar el pago.
4. Una vez procesado el pago, Ingenico ePayments le envía la confirmación de pago.
5. Ingenico ePayments envía una confirmación independiente a Ingenico FS.
6. El banco o la entidad adquirente resuelve el pago con Ingenico FS, que cobra el dinero.
7. Ingenico FS envía la información de pago compensada a Ingenico ePayments.
8. Ingenico ePayments le envía un informe de pago. (consulte [Informes push: Ver transacciones e historial financiero](#))
9. Ingenico FS envía un informe de pago y transfiere el dinero a su cuenta bancaria. (consulte [Informes push: Reconciliación](#))

En función de la referencia de pago (que empieza por las letras RF, seguida de dos dígitos de control y el ID de pago o PAYID de Ingenico ePayments), creada para la transacción, Ingenico FS ingresa el dinero a su favor.

Si Ingenico FS no puede hacer coincidir el pago recibido con una transacción (por ejemplo, la transacción está en estado no válido/incompleta en la plataforma Ingenico ePayments, pero se ha debitado al comprador), entonces Ingenico FS devolverá automáticamente el dinero, después de realizar algunos controles de seguridad. La referencia de pago será: "Importe rechazado, comunicación no válida", junto con la referencia de pago original.

De forma semanal, Ingenico FS transfiere los fondos cobrados a su cuenta bancaria (consulte el pago).

Proceso a través de DirectLink

Full Service

De forma predeterminada, todos los métodos de pago con Full Service deben procesarse a través de e-Commerce. No obstante, Bancontact/Mister Cash y la transferencia bancaria a través de Full Service también se pueden procesar con [DirectLink](#).

Como Bancontact/Mister Cash requiere autenticación 3-D Secure, su cuenta deberá estar habilitada para procesar transacciones de DirectLink con 3-D Secure. Si no está seguro de que este sea el caso, puede comprobar en su cuenta de Ingenico ePayments, a través de "Configuración" > "Cuenta" > "Sus opciones", si la opción "D3D ([DirectLink 3-D](#))" está habilitada en la pestaña "Opciones disponible".

5. Transferencia bancaria

La transferencia bancaria a través de Full Service es un método de pago completamente automatizado, lo que significa que no tendrá que llevar a cabo ninguna acción manual durante el proceso de pago. Además, en comparación con la normal, la transferencia bancaria a través de Full Service tiene características adicionales y está integrada con el [Módulo de reconciliación](#).

5.1 Configuración

En su cuenta de Ingenico ePayments, en la página de configuración de la transferencia bancaria, los detalles bancarios de Ingenico FS se configuran de forma automática en función del país (Transferencia bancaria BE, FR, etc.). El cliente utilizará estos detalles para transferir el dinero de su cuenta bancaria a Ingenico FS.

De forma predeterminada, la validez de una transferencia bancaria es de 30 días. Antes de su caducidad, se envía al cliente de forma automática un recordatorio mediante correo electrónico.

En la misma página de configuración, puede cambiar el período de validez de un valor de 5 a 30 días, así como adaptar los correos electrónicos de recordatorio automáticos en función de los clientes.

5.2 Correo electrónico de confirmación personalizado

Para cada transacción de transferencia bancaria, Ingenico ePayments puede enviar un correo electrónico estándar con instrucciones de pago al cliente (con los detalles de la transferencia bancaria) si se dispone de la dirección de correo electrónico de este.

Puede elegir no enviar este correo electrónico estándar y, en su lugar, enviar un correo electrónico personalizado desde su propio sistema, siguiendo el estilo y redacción propias de su empresa.

Para poder enviar al cliente los detalles de transferencia bancaria necesarios, vaya en su cuenta a Ingenico ePayments "Configuración" > "Información técnica" > "Respuesta de transacción" y configure los "Parámetros de e-Commerce dinámicos (o DirectLink)" para que se le envíen los próximos detalles con la transacción de cada transferencia bancaria:

Campo	Descripción
BUYER_EMAIL	La dirección de correo electrónico del comprador
COLLECTOR_BIC	Código BIC, identificador del banco
COLLECTOR_IBAN	Número de cuenta bancaria IBAN
PAYMENT_REFERENCE	La referencia de pago (empieza por RF, contiene el PAYID)

Asegúrese de que estos 4 campos estén incluidos y **no alterados** en sus correos electrónicos de confirmación/recordatorio.

Puede recuperar estos datos a través de:

- las [URL de redirección](#); o
- la [respuesta de posventa](#) de servidor a servidor en el entorno [e-Commerce](#); o
- con una [consulta directa](#) a través de DirectLink.

5.3 Proceso de pago

Una transacción con transferencia bancaria a través de Full Service se procesa de forma distinta que con los botones de pago.

1. Inicio de la transacción

1. El cliente realiza un pedido en su tienda web.
2. Al realizar el pago, la página de proceso de compra de su tienda redirecciona al cliente a la página de pago de Ingenico ePayments, donde aparecen los métodos de pago correspondientes.
3. El cliente selecciona uno de los métodos de pago de transferencia bancaria disponibles.
4. En la siguiente página, el cliente encuentra una exención de responsabilidad, un campo de dirección de correo electrónico y un botón de confirmación.
5. Una vez confirmados, los detalles bancarios (de Ingenico FS) se muestran al cliente. La transacción en su cuenta de Ingenico ePayments se actualiza con el estado "41-Esperando pago del cliente".
6. Ingenico ePayments envía la información de la transacción a Ingenico FS y muestra un mensaje de confirmación al cliente. Si está configurado, Ingenico ePayments envía la información de la transacción a su sistema y un correo electrónico de confirmación al cliente.

2. Procesamiento de la transacción

El estado de la transacción en su cuenta de Ingenico ePayments cambiará de forma automática, dependiendo de que el cliente haya pagado:

- En el momento en que el cliente realice el pago, Ingenico FS enviará una confirmación a nuestro sistema. El estado de la transacción cambiará de forma automática a "9-Pago solicitado".
- Si el cliente no ha pagado, la transacción caducará. El estado cambiará primero a "61-Esperando eliminación de autor." y Ingenico ePayments enviará un estado CADUCIDAD a Ingenico FS.

Cuando reciba el estado CADUCIDAD, Ingenico FS responderá de una de estas dos formas:

- Si durante este periodo de tiempo no se ha recibido el dinero, Ingenico FS responderá CADUCADO y el estado de la transacción cambiará a "6-Autorizado y cancelado".
- Si durante este periodo de tiempo se ha recibido el dinero, Ingenico FS responderá DÉBITO y el estado de la transacción cambiará a "63-Eliminación de autor. rechazada", que luego se actualizará con el estado "9-Pago solicitado".

De esta forma, si el pago sigue llegando el día de la caducidad, se podrá capturar la transacción.

Solo deberá cancelar el pedido en su sistema si el estado ha cambiado a "6-Autorizado y cancelado".

3. Pago mediante Ingenico FS

Después de que el cliente haya transferido el dinero, en función de la referencia de pago (las letras RF, seguidas de dos dígitos de control y el PAYID de Ingenico ePayments) creada para cada transacción, Ingenico FS enviará el dinero a la cuenta del comerciante correspondiente.

Si Ingenico FS no puede hacer coincidir el pago recibido con una transacción, debido a que:

- La referencia de pago es incorrecta: Ingenico FS intentará hacer coincidir la transacción de forma manual. Si no puede, devolverá el dinero de forma automática. La referencia de pago será: "TyyyyyyyZ Dinero rechazado". (yyyyyyy es un rango de 8 dígitos aleatorios)
- El importe pagado es superior o inferior al esperado: Ingenico FS devolverá de forma automática el dinero después de realizar algunos controles de seguridad. La referencia de pago será: "TyyyyyyyZ Dinero rechazado: ID de pago – importe o divisa no válidos". (yyyyyyy es un rango de 8 dígitos aleatorios)

Con el siguiente [pago](#), Ingenico FS transferirá el dinero a su cuenta bancaria.

5.4 Actualización de estado

Para recibir una notificación si el estado de una transacción cambia a sin conexión (del estado 41 al 9 o 6), puede configurar dos valores en

la página Información técnica de su cuenta de Ingenico ePayments:

- En la pestaña “Respuesta de transacción”, el elemento “ [Solicitud HTTP para cambios de estado](#)”
- En la pestaña “Correos electrónicos de transacción”, el elemento “ [Recibir correos electrónicos en caso de cambios en el estado de transacciones sin conexión](#)”.

5.5 DirectLink

También puede procesar (y cancelar) transacciones de transferencia bancaria a través de [DirectLink](#), por ejemplo, para crear usted mismo una transacción y enviar una factura al comprador por correo electrónico:

1. Recibirá todos los parámetros necesarios en una respuesta XML (o mediante una consulta directa).
2. Envíe las instrucciones de pago al comprador usando COLLECTOR_IBAN / COLLECTOR_BIC / PAYMENT_REFERENCE / BUYER_EMAIL (consulte Correo electrónico de confirmación personalizado).
3. Siga el proceso de Full Service para realizar una transferencia bancaria normal (Ingenico FS cobra el dinero, notifica a Ingenico ePayments y realiza el pago en su cuenta).

Campo	Descripción
BUYER_EMAIL	La dirección de correo electrónico del comprador
COLLECTOR_BIC	Código BIC, identificador del banco
COLLECTOR_IBAN	Número de cuenta bancaria IBAN
PAYMENT_REFERENCE	La referencia de pago (empieza por RF, contiene el PAYID)

6. Proceso de pago

Ingenico FS transfiere los fondos cobrados cada semana.

Como el dinero se transfiere con una transferencia bancaria normal, en general puede esperarla en su cuenta bancaria poco después de la fecha de pago notificada en el módulo de reconciliación. Reconocerá la transferencia bancaria con una comunicación que cuenta con el siguiente formato:

TyyyyyyyZ xxxxx COL CDDDD.ddBDDDD.dd E

- yyyyyyy: un rango de 8 dígitos aleatorios
- xxxxxxx: la referencia de pago (número que se incrementa)
- CDDDD.dd: comisión deducida del importe de pago
- BDDDD.dd: importe bruto
- E: End (fin)

Ejemplo: T24823658Z 12345678 COL C100.20B4008.00 E

En el módulo Reconciliación, los estados de las diferentes transacciones cambiarán según corresponda.

Nota: En el proceso con botones de pago, siempre participa un emisor/banco, lo que significa que el pago es procesado tanto por el emisor como por Ingenico FS. Por tanto, los pagos que se realizan (con una antelación inferior a) un día antes del pago podrían no incluirse en el próximo pago, pero sí en el siguiente.

7. Reembolsos

Con Full Service, puede realizar reembolsos (completos y parciales) de transacciones con todos los métodos de pago, solo si Ingenico Financial Solution recibe el IBAN/BIC del banco del consumidor durante la transacción original.

Puede realizar reembolsos:

- En su cuenta de Ingenico ePayments, con el botón "[Reembolso](#)" que aparece en la descripción general de la transacción.
- Con una solicitud de [DirectLink](#), del mismo modo que con los reembolsos de tarjetas de crédito.
- Con un archivo [por lotes](#), del mismo modo que con los reembolsos de tarjetas de crédito.

Importante

- Para transacciones con Visa (y V Pay), MasterCard, Maestro e iDEAL, el botón Reembolso estará disponible de inmediato.
- Para otros métodos de pago, una transacción realizada un día se puede reembolsar a partir del día siguiente a las 13 h. De hecho, el botón de reembolso aparece cuando Ingenico FS confirma a Ingenico ePayments que han recibido el dinero en su cuenta bancaria.

En caso de transferencia bancaria, depende de si el cliente ha realizado el pago y Ingenico FS lo ha recibido, así como si se trata de una transferencia nacional o internacional.

- En cuanto Ingenico FS haya transferido el dinero de su saldo a su cuenta bancaria, puede que quede (tras transacciones recientes) muy poco crédito en su saldo. Por tanto, en dicho momento, si intenta realizar un reembolso, podría retrasarse.
- Ingenico FS intentará volver a realizar el reembolso una vez al día durante 7 días antes de devolver un reembolso como rechazado.
- Si realiza un reembolso, Ingenico FS tendrá en cuenta el saldo completo de su cuenta, con independencia del método de pago usado para la transacción original.
- Los reembolsos también son posibles en transacciones archivadas (que superen los 35 días)

En caso de reembolso, la referencia de pago en el extracto bancario del comprador seguirá la siguiente estructura:

Nombre legal del comerciante + TxxxxxZ + Referencia de pedido del comerciante+(RFD+"PAYID")

8. Informes

8.1 Reconciliación

Vaya a [Reconciliación](#)

8.2 Informes push

Vaya a [Informes push](#).