

Guía sobre tarjetas de crédito y débito

Descripción

Antes de comenzar con la puesta en marcha del circuito de tarjetas, le recomendamos leer el presente capítulo, en el que resumimos la operatoria general del tema tarjetas de crédito y débito (independientemente del sistema Tango).

Cuando el comercio decide trabajar con [tarjetas](#) debe firmar un convenio con las distintas administradoras. En éste se pactan ciertas condiciones que afectan tanto a venta (recargos financieros a cobrar al cliente, máximo de cuotas, promociones a aplicar), como a la posterior liquidación de los cupones generados por el comercio (recargos financieros a descontar al comercio, impuestos, comisiones, gastos variables, fechas de acreditación, etc.)

Una vez que firmó el convenio con las distintas administradoras debe seleccionar con qué empresa realizará la captura, transporte y validación de datos. Dicha empresa es la que le entregará las [terminales POS](#) que utilizan los vendedores de su comercio para emitir los cupones de venta con tarjeta.

Las terminales POS se conectan a distintos servidores (denominados [host](#)) para validar las transacciones efectuadas por los clientes. La terminal POS tiene configurado a que host conectarse dependiendo de la tarjeta utilizada en la transacción.

Cuando el comercio ha recibido las terminales POS, puede comenzar a realizar ventas con tarjetas de crédito y débito.

La operatoria normal para un vendedor (front office) consiste e

- [emitir facturas](#): generando el cupón de venta con tarjeta en la terminal POS. Dependiendo de su política comercial, puede aplicar descuentos o recargos financieros según la tarjeta o promoción utilizada. Para mayor información consulte [¿Cómo trabajar con descuentos, recargos financieros y promociones?](#).
- [cerrar el lote](#): normalmente una vez al día para informar a las administradoras de tarjetas sobre las ventas realizadas.

[axoft_box title=»Más información:» box_color=»#F0F0F0? title_color=»#444444? class=»axoft_box_blanco»]

Recuerde que si bien las administradoras de tarjetas autorizaron cada una de las ventas efectuadas en su comercio a través de un código de autorización solicitado por la terminal POS, es requisito que realice el cierre de lote para que comience a regir los plazos de acreditación de cupones pactados con cada administradora de tarjeta.

[/axoft_box]

Como última etapa se encuentra el tesorero o encargado de tarjetas de crédito (back office) cuya tarea consiste en [conciliar los cupones](#) que las administradoras de tarjetas acreditan o rechazan. Para ello, utiliza las liquidaciones enviadas por las administradoras y los extractos electrónicos que éstas

publican en Internet.

¿Qué modalidades de trabajo puedo utilizar?

Tango ofrece tres modalidades de trabajo con tarjetas de crédito y débito que se describen en orden de recomendación:

- POS integrado: bajo esta modalidad se evita el ingreso manual de datos tanto en la terminal POS (número de comprobante, plan, cantidad de cuotas e importe) como en la pantalla de facturación (número de tarjeta, vencimiento, número de cupón, código de autorización). Es la opción que recomendamos para disminuir los tiempos de facturación y para evitar los errores de ingreso de datos. Esta modalidad de trabajo está disponible sólo con Tango plus. Para más información, consulte el tópico [¿Cómo configurar la modalidad «POS integrado»? \(en Lapos o en Posnet\)](#).
- POS no integrado: esta modalidad le permite trabajar con [terminales POS](#) no conectadas al sistema. Si bien los errores de ingreso están acotados (ya que varios datos se validan contra tablas del sistema) no se evita el ingreso de datos, en el sistema y en la terminal POS, por parte del vendedor. Para más información, consulte el tópico [¿Cómo configurar la modalidad «POS no integrado»?.](#)
- Ingreso manual: utilice esta opción cuando no posea [terminales POS](#) en su comercio. Para más información, consulte el tópico [¿Cómo configurar la modalidad «Ingreso manual»?.](#)

¿Qué tipos de cupones existen?

Existen dos tipos de cupones:

- Cupones de compra: este tipo de cupón es el más habitual dentro del circuito de tarjetas y es, como su nombre lo indica, el que refleja la compra por parte del cliente.
- Cupones de devolución: este tipo de cupón permite anular una operación (cupón de compra) independientemente de que éste último haya pertenecido a un cierre de lote.

Para más información sobre este tema consulte los ítems [¿Cómo realizar cobros con tarjeta?](#) y [¿Cómo registrar una devolución de una cobranza efectuada con tarjeta?](#).

¿Qué estados puede tener un cupón?

Los cupones (sin importar su tipo) pueden tener los siguientes estados:

- Cartera: este es el estado inicial (1) de los todos los cupones. Indica que el cupón está autorizado pero aún no ha sido informado a las administradoras de tarjetas.
- Depositado: es el siguiente estado dentro del circuito de tarjetas y se le asigna automáticamente cuando ejecute el [Cierre de lote](#) o el [Depósito manual de cupones](#). Con este estado se refleja que ya se ha enviado el cupón a las administradoras de tarjetas para solicitar su acreditación.
- Acreditado: indica que el cupón ha sido cobrado por el comercio (previa deducción de gastos, comisiones, etc.). Este estado se asigna en forma manual desde la [Conciliación de cupones](#).
- Rechazado: indica que el cupón ha sido rechazado por la administradora de tarjetas (y por lo tanto no cobrado por el comercio). Este estado se asigna en forma manual desde la [Conciliación de cupones](#).
- Anulado: sólo para cupones manuales y de Pos no integrado, que aún no han sido depositados.

(1) Si trabaja con la modalidad de ingreso manual, puede configurar el sistema para que se generen los cupones con estado 'depositado', a fin de no utilizar el proceso de [Depósito manual de cupones](#) y trabajar directamente con la [Conciliación de cupones](#). Para ello ingrese a [Parámetros de Tesorería](#) y en la solapa Administración de tarjetas seleccione la opción 'Depositado' para el campo Estado del cupón en su estado manual. Tenga en cuenta que si configura el sistema de esta forma no se generará el [movimiento automático de Tesorería](#) que respalde el cambio de estado a 'depositado', por lo que deberá ingresarlo manualmente.

Operaciones relacionadas con la venta

En el presente capítulo se brinda una breve explicación de las operaciones relacionadas con la venta utilizando tarjeta de crédito o débito.

Para profundizar sobre el tema le recomendamos consultar la ayuda de cada uno procesos intervinientes.

Realizar cobros con tarjeta

Una vez que ha [configurado](#) el sistema para trabajar con tarjetas, lea el presente capítulo para comprender cómo cobrar con este medio de pago.

El módulo Ventas ofrece dos modalidades de trabajo en lo que respecta a selección de medios de pago durante la facturación.

a) Modalidad 'cobro al contado'

Utilice esta modalidad cuando los medios de pago tengan relacionados descuentos o recargos financieros. Una vez que haya seleccionado los medios de pago a utilizar por el cliente se aplicarán automáticamente los descuentos o recargos financieros que éstos tengan asociados disminuyendo o aumentando el valor del comprobante.

Esta modalidad es típica del comercio minorista y está disponible solamente en el proceso [Facturación Punto de Venta](#)

Para mayor información sobre este tema consulte [Perfiles de facturación](#) y [¿Cómo trabajar con descuentos, recargos financieros y promociones?](#).

b) Modalidad 'tradicional'

Esta es la modalidad de trabajo por defecto que propone el sistema. Una vez ingresada y confirmada la factura (incluyendo los descuentos y recargos financieros correspondientes) se completan (en otra pantalla) los medios de pago que utilice el cliente para cancelarla. Estos medios de pago no afectarán el total del comprobante aunque tengan descuentos o recargos financieros asociados.

Esta modalidad es típica de empresas y mayoristas en los que los descuentos o recargos financieros están más vinculados al cliente, el flete o al monto de la operación. Esta modalidad de trabajo está disponible en los procesos de [Facturación](#), [Nota de crédito](#), [Nota de débito](#), [Ingreso de cobranzas](#) y [Facturación Punto de Venta](#).

Forma de trabajo

Independientemente de la modalidad de trabajo seleccionada, puede resumirse la operatoria con tarjetas durante la facturación en los siguientes pasos:

- Ingreso del medio de pago: seleccione el medio de pago a utilizar. Para ello debe ingresar la [cuenta de Tesorería](#) que representa la tarjeta de crédito o débito.
- Selección de la promoción: una vez ingresado el medio de pago, y en caso que existan promociones activas para la tarjeta y día de la semana, seleccione la promoción a aplicar. Si define promociones asociadas a un banco específico recuerde verificar que el plástico del cliente haya sido emitido por dicho banco. Para más información sobre este tema consulte [Promociones](#).
- Selección de plan y cuota(1): a continuación seleccione el plan y la cantidad de cuotas en las que se abonará la factura. Tenga en cuenta que en esta pantalla puede consultar el valor final de cada cuota así como también el costo total de la compra sin importar que el descuento o recargo financiero se aplique en línea de caja o mediante reintegro; de esta forma, podrá asesorar al cliente sobre la ventajas de cada plazo de financiación. Para más información sobre este tema consulte [¿Cómo trabajar con descuentos, recargos financieros y promociones?](#).
- Generación de cupón: para finalizar la operación debe generar el cupón de compra respaldatorio. Si trabaja con la modalidad [POS Integrado](#) pase la tarjeta por la terminal POS para concluir la operación; en caso contrario emita el cupón ingresando en la terminal POS el número de comprobante, la cantidad de cuotas y el monto de la operación; y en el sistema los datos del cupón y su correspondiente código de autorización. Si genera cupones de tarjeta en forma manual, complete el cupón y solicite el código de autorización en forma telefónica.

(1) La selección del plan y la cantidad de cuotas es aplicable sólo a las tarjetas de crédito. En caso de que la tarjeta sólo tenga asignado un plan y una sola cuota el sistema lo asignará en forma automática de forma similar a los que hace para las tarjetas de débito.

[axoft_box title=»Más información:» box_color=»#F0F0F0? title_color=»#444444? class=»axoft_box_blanco»]

Si trabaja con la modalidad POS integrado le recomendamos leer el ítem [Mensajes que puede emitir la terminal POS cuando se trabaja en modo POS integrado](#)

Si trabaja con órdenes de nexo e-Commerce cobradas en línea con tarjeta de crédito, le recomendamos leer el ítem [Observaciones mostradas durante la carga automática de cupones](#).

[/axoft_box]

Este proceso va a generar automáticamente un movimiento de Tesorería como constancia de la operación. Para más información consulte [Generación automática de movimientos de Tesorería](#).

[axoft_box title=»Uso de abreviaturas:» box_color=»#F0F0F0? title_color=»#444444? class=»axoft_box_blanco»]

Utilice abreviaturas para agilizar la operatoria con tarjetas. Con sólo ingresar un código (abreviatura) indica la tarjeta (cuenta de Tesorería), el plan y la cuota. Por ejemplo puede utilizar «VI12» para indicar «Visa, 12 cuotas».

En caso que existan promociones activas para el día seleccione cuál quiere aplicar.

Tenga en cuenta que al utilizar abreviaturas no podrá comparar el valor de cada cuota como se explicó en párrafos anteriores al seleccionar plan y cuota en forma manual. Sin embargo resulta de suma utilidad cuando el cliente ya decidió por su cuenta la cantidad de cuotas con las que desea financiar su compra.

El uso de abreviaturas puede coexistir sin inconvenientes con el modo de ingreso habitual de tarjetas. Usted puede optar por ingresar una abreviatura o seleccionar la tarjeta, la cantidad de cuotas y el plan.

Para asignar abreviaturas ingrese a la solapa Datos para la venta en el proceso [Tarjetas](#). Tenga en cuenta que si usted no ingresa explícitamente al ítem Abreviaturas dentro de cada plan, éstas no serán generadas para su uso posterior.

[/axoft_box]

Anular un cobro con tarjeta

Puede optar entre dos alternativas:

1. Generar un nuevo cupón de tipo 'Devolución'. Para más información consulte [¿Cómo registrar una devolución de una cobranza efectuada con tarjeta?](#). Tenga en cuenta que si los cupones de tarjetas incluidos en la operación fueron generados utilizando la modalidad [Pos Integrado](#) sólo es posible anular el cobro generando un nuevo cupón de tipo 'Devolución'.
2. Utilizar el proceso [Anulación de comprobantes](#).

Esta opción es de utilidad si la operación registró cupones de origen 'Manual' o 'Pos no integrado'.

En el caso de cupones de Pos no integrado, existen dos opciones:

- El cupón realmente fue generado por un Pos, en modo [no integrado](#) y luego fue ingresado al sistema. En este caso lo más conveniente es efectuar la anulación de la compra, generando un

nuevo cupón de devolución, con el fin de informar a la empresa administradora de la tarjeta que esa operación debe quedar sin efecto. Para más información consulte [¿Cómo registrar una devolución de una cobranza efectuada con tarjeta?](#).

- El cupón no fue generado por la terminal Pos y se ingresó por error en el sistema. En este caso lo más conveniente es anular el comprobante.

[axoft_note note_color=»#f7f6f5?]

Ejemplo...

El sistema se encuentra configurado en la modalidad 'Pos Integrado'. Se presenta la ventana de conexión al Pos, usted desliza la tarjeta por la terminal y por algún motivo, ésta no logra conectarse al servidor correspondiente (no hay línea, se dañó el cable de conexión, etc.) y la transacción no se da por válida, quedando incompleta. La consecuencia es que el cupón no se llega a generar en el POS. Se presenta, entonces, una ventana para cargar el cupón en modalidad no integrada. En el caso propuesto el cupón físicamente es inexistente, aunque el operador, por error, ingresa un lote y número de cupón (ficticio), confirmando el ingreso al sistema.

[/axoft_note]

El proceso de anulación valida que los cupones incluidos en el comprobante a anular, se encuentren 'En Cartera'.

En el caso de haber efectuado operaciones posteriores ([Depósito de cupones manuales](#), [Cierre de lote](#) o [Conciliación de cupones](#) sobre los cupones involucrados en la operación cuenta con dos alternativas:

- Las operaciones arriba mencionadas [generan comprobantes de Tesorería automáticamente al realizar procesos de administración de cupones](#): en este caso efectúe la [Reversión del comprobante](#) que se generó al ejecutar el proceso, para volver al estado anterior del cupón. Para obtener información sobre los números de movimientos que debe revertir, utilice la Ficha Live del cupón (acceda por Tesorería | Consultas | CuponesConsulta, filtrando por el número de cupón o fecha de ingreso).
 - Cupones con estado 'Depositado': revierta el movimiento que se informa en el ítem Comprobante de depósito de la solapa Comprobantes de Tesorería.
 - Cupones con estado 'Acreditado': revierta el o los movimientos de acreditación informados en la columna 'Comprobantes de Tesorería' de la solapa Cuotas.

Nota

En el caso de haber acreditado el cupón en varias cuotas, es necesario revertir cada movimiento de acreditación para llegar nuevamente al estado 'Depositado'. Una vez en este estado, revierta el Comprobante de depósito, para asignarle nuevamente el estado 'En cartera'.

- Las operaciones arriba mencionadas [no generan comprobantes de Tesorería automáticamente al realizar procesos de administración de cupones](#): en este caso indique el estado anterior del cupón en el proceso [Modificación de cupones](#).

Datos que debe completar para emitir un cupón

A continuación se detallan cada uno de los datos que forman parte de un cupón de tarjetas.

Al finalizar la explicación podrá consultar cómo afectan las [modalidades de trabajo](#) al ingreso de éstos datos.

Modalidad: indica que el cupón a generar se va a emitir mediante la modalidad [ingreso manual](#) o utilizando [POS no integrado](#). Este dato sólo está se encuentra editable cuando trabaje con la modalidad [POS no integrado](#) y puede utilizarlo cuando, trabajando en esta modalidad, debe registrar un cupón manual debido a algún inconveniente en la terminal POS.

Número de terminal POS: representa el número de terminal POS por la que se emitirá el cupón. Este dato no es requerido cuando se emite cupones en la modalidad [ingreso manual](#). En caso de trabajar con la modalidad [POS no integrado](#) puede seleccionar la terminal POS por la que emitirá el cupón. Por defecto se muestra la terminal POS configurada en [Parámetros de Tesorería](#).

Número de lote: constituye el número de lote al que pertenecerá el cupón a emitir. La numeración de este dato puede ser automática o manual dependiendo de lo indicado en [Terminales POS](#). Tenga en cuenta que una correcta asignación del número de lote facilita la [conciliación de cupones](#).

Código de plan: indica el plan de la tarjeta con el que se emitirá el cupón. Este dato se completa en base a información seleccionada por el vendedor durante el proceso de venta. Para más información sobre este tema consulte [¿Cómo realizar cobros con tarjeta?](#).

Importe a consignar: representa el importe del cupón expresado en la moneda de la [cuenta de Tesorería](#). Por defecto se asume que el cupón cancela el saldo del comprobante. En caso que existan descuentos y/o recargos financieros relacionados a la tarjeta se mostrará un mensaje notificando la situación y el importe resultante de la aplicación del descuento y/o recargo financiero. Para más información consulte [¿Cómo trabajar con descuentos, recargos financieros y promociones?](#).

Cantidad de cuotas: refleja la cantidad de cuotas con que el cliente financiará la compra. Este dato se completa en base a información seleccionada por el vendedor durante el proceso de venta. Para más información sobre este tema consulte [¿Cómo realizar cobros con tarjeta?](#). Aunque existe un [parámetro general](#) que permite modificar este dato (para las modalidades [ingreso manual](#) y [POS no integrado](#)) recomendamos no utilizarlo ya que el cambio de la cantidad de cuotas en esta pantalla no deriva en el recálculo de los descuentos y/o recargos financieros relacionados. Si requiere modificar la cantidad de cuotas le recomendamos que pulse la tecla <Esc> y elija la cantidad de cuotas a utilizar desde la ventana de selección.

Número de cupón: ingrese el número de cupón a generar. Este dato es editable (sólo en las modalidades [ingreso manual](#) y [POS no integrado](#)) dependiendo de lo configurado en [Parámetros de Tesorería](#). Aunque puede trabajar con numeración manual de cupones le recomendamos trabajar con numeración automática; para configurar el tipo de numeración ingrese al proceso de [Terminales POS](#) (cuando trabaja con la modalidad [POS no integrado](#)) y al de [Tarjetas](#) (cuando lo hace en modalidad [ingreso manual](#)).

Moneda: representa la moneda de expresión del cupón. Es un dato que no puede modificarse y asume la moneda de la [cuenta de Tesorería](#) que está utilizando para emitir el cupón.

Fecha del cupón: exhibe por defecto la fecha del comprobante y puede modificarla si no trabaja con la modalidad [Pos integrado](#).

Número de la tarjeta: ingrese el número de tarjeta (también denominado número de socio) que va a utilizar el cliente para realizar la compra.

Fecha de vencimiento: indique la fecha de vencimiento de la tarjeta. Al igual que el dato anterior esta información se encuentra impresa al frente de la tarjeta del cliente.

Tipo de documento y número de documento: ingrese el tipo y número de documento del cliente.

Referencia: este dato permite el ingreso de información adicional al cupón que puede ser de ayuda en caso de tener que contactar al cliente. Por ejemplo puede ingresar su nombre.

Teléfono de contacto: al igual que el dato anterior, la información ingresada aquí puede resultarle de utilidad en caso de tener que contactarse con el cliente por algún inconveniente relacionado con este cupón.

Código de autorización: transcriba aquí el código de autorización entregado por la administradora de tarjetas, que se encuentra impreso en el cupón emitido.

[axoft_box title=»Más información:» box_color=»#F0F0F0? title_color=»#444444? class=»axoft_box_blanco»]

Los campos *número de la tarjeta*, *fecha de vencimiento*, *tipo y número de documento*, *referencia*, *teléfono* y *código de autorización* son de ingreso opcional u obligatorio dependiendo a lo configurado en el perfil de facturación para el campo *Carga estricta de cupones*. Si no trabaja con perfiles se considera que el tipo de ingreso es opcional.

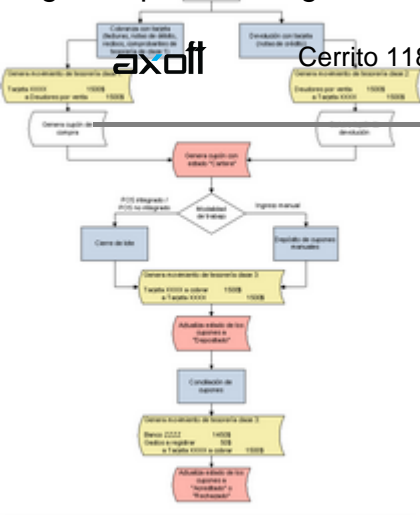
[/axoft_box]

Datos que debe ingresar según la modalidad de trabajo

A continuación se detallan los campos que debe completar al generar un cupón según la modalidad de trabajo seleccionada:

[axoft_table responsive=»yes» alternate=»no» fixed=»yes» class=»Tabla_General»]

Datos a ingresar en Tesorería	Tipo de ingreso	Modalidad de trabajo		
		POS integrado	POS no integrado	Manual



JS

Fecha del cupón	Obligatorio	N/A	T/M	N/A
Número de la tarjeta	Obligatorio	P	T/M	N/A
Fecha de vencimiento	Obligatorio	P	T/M	N/A
Tipo de documento	Obligatorio	T/M	T/M	N/A
Número de documento	Obligatorio	T/M	T/M	T/M
Referencia	Obligatorio	T/M	M	M
Teléfono de contacto	Obligatorio	P	T/M	T/M
Código de autorización	Obligatorio	T	T	T
Fecha del cupón	Obligatorio	T	T	T
Número de la tarjeta	Según perfil	P (1)	M	M
Fecha de vencimiento	Según perfil	P	M	M
Tipo de documento	Según perfil	M	M	M
Número de documento	Según perfil	M	M	M
Referencia	Según perfil	M	M	M
Teléfono de contacto	Según perfil	M	M	M
Código de autorización	Según perfil	P	M	M

[/axoft_table]

(1) La terminal POS sólo envía al sistema los últimos 4 dígitos de la tarjeta.

Tipo de ingreso:

- Obligatorio: debe completar siempre el valor del dato.
- Opcional: puede dejar el dato sin un valor asignado.
- Según perfil: el tipo de ingreso depende de acuerdo a lo configurado en el perfil de facturación para el campo Carga estricta de cupones. Si no trabaja con perfiles se considera que el tipo de ingreso es opcional.

Forma de ingreso:

- P (terminal POS): el dato es completado automáticamente por la terminal POS.
- T (Tango): el dato es completado automáticamente por Tango.
- M (ingreso manual): el dato debe ser ingresado manualmente por el operador.
- N/A (no aplicable): indica que el dato no es aplicable para esa modalidad de trabajo.

Para más información sobre el significado de los datos a ingresar consulte [¿Cuáles son los datos que debe completar para emitir un cupón?](#)

Datos que debe ingresar en la terminal POS según la modalidad de trabajo

En la siguiente grilla puede consultar los campos que debe completar en la terminal POS al generar un cupón según la modalidad de trabajo seleccionada:

[axoft_table responsive=»yes» alternate=»no» fixed=»yes» class=»Tabla_General»]