

Gestión mensajes pasarela

GreenPay



Greenpay



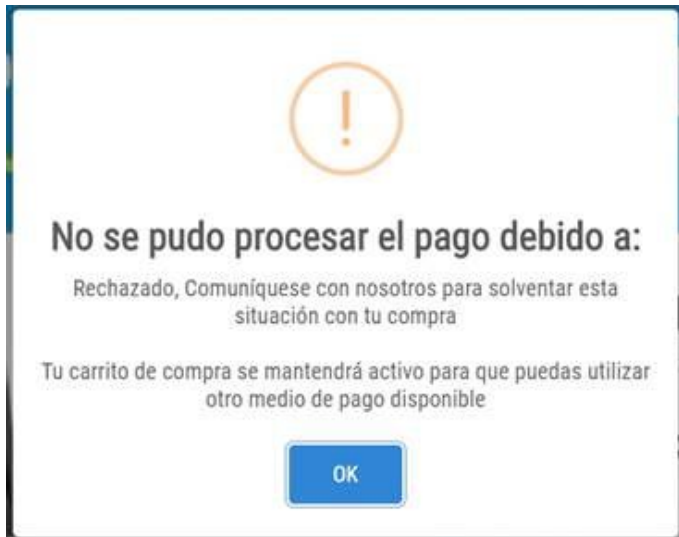
**BANCO
NACIONAL**



Pasarela de pagos Green Pay

Green Pay es quien procesa los pagos de diferentes plataformas de eCommerce en internet y en los eCommerce NIDI. Green Pay es la plataforma que envía el dinero a la cuenta del emprendedor en el Banco Nacional.

- Si se presenta algún inconveniente con los costos de un pago debe de comunicarse con su ejecutivo asignado.
- Si no tiene acceso al dashboard de GreenPay debe de escribir al correo support@greenpay.me
- Si tienes alguna duda en cuanto a la configuración de la plataforma escríbenos al correo ayuda@nidux.com



Si a tu cliente le aparece un mensaje como el de la imagen:

Lo que debes de hacer, es **revisar en el dashboard de GreenPay** el mensaje que te aparece para dicha transacción. Dependiendo del mensaje que te aparezca te podremos ayudar con el siguiente paso.

Por lo general esto ocurre porque no hay fondos suficientes en la tarjeta del cliente final. O, porque tiene alguna restricción de compra por parte del banco emisor de la tarjeta.

En ocasiones podrás ver que llegó una orden de compra **Anulada**. Para cualquier duda que tengas en cuanto a una compra no finalizada lo ideal es que **revises en el dashboard que te proporcionó GreenPay** para que puedas valorar el motivo del rechazo de la transacción.

Situación de compra Fraudulenta

Indicaciones para que usted como administrador verifique si se presenta esta situación.

En algunas ocasiones se puede presentar la situación de que una compra podría ser fraudulenta, **las transacciones tienen la información donde se muestra la validación antifraude, la cual contiene los siguiente:**

1. **Calificación del cliente:** Este se modifica según el comportamiento del usuario.
2. **País:** Lugar desde donde se hace la transacción.
3. **Recomendación:** Indica si recomienda aprobar o rechazar la transacción.
4. **Dispositivo móvil:** Indica si la transacción fue efectuada desde este tipo de dispositivos o no.

Para Anulaciones o Reversiones

Se tiene que conocer cuál es la transacción específica que se quiere revertir. El administrador del eCommerce debe comunicarse directamente con support@greenpay.me. y explicarle detalladamente la situación, para que le brinde las indicaciones respectivas de como anular o revertir un pago, desde el dashboard o panel de Green Pay.

IMPORTANTE

Para los comercios con plan de eCommerce NIDI, las ventas en el extranjero están restringidas por lo que, **si el comercio desea recibir una compra fuera de Costa Rica se le va a presentar el mensaje de Compra fraudulenta** por las restricciones que tiene GreenPay establecidas para los comercios que tienen el convenio con el Banco Nacional. Estas vienen a ser **barreras de protección** para las pequeñas y medianas empresas.

Si desea que se quite esta restricción, su comercio debe de enviar un correo a support@greenpay.me y a su ejecutivo asignado haciendo la solicitud o bien, para que le brinden una asesoría en relación a esta.

Cada comercio debe de tener presente las restricciones o medidas que establece el Banco con su comercio, las cuales están en el contrato que firman ambas partes.

IMPORTANTE

Recuerde que NIDI es un plan de eCommerce de la Plataforma NIDUX, un medio para poder exponer sus productos y/o servicios en internet, así como **Green Pay en conjunto con el Banco Nacional** son otros entes involucrados en todo el proceso transaccional dentro de su eCommerce.

Recuerde gestionar correctamente sus órdenes de compra dentro de la plataforma NIDI y verificar los pagos en el dashboard de su pasarela de pagos Green Pay.

En caso de consultas o dudas, de mensajes de transacciones dentro del dashboard de GreenPay debe de comunicarse con la pasarela. support@greenpay.me

En caso de consultas o dudas, de gestión de órdenes de compra dentro de su eCommerce NIDI debe comunicarse a ayuda@nidux.com



Greenpay