

Manual de Gestión de la pasarela VPOS2 del Banco Nacional en eCommerce

VPOS2



Introducción

Tomando en consideración las diferentes situaciones que se pueden presentar en una pasarela de pagos, en conjunto con una tienda virtual, Nidux en su compromiso de formación en eCommerce ha elaborado este manual con el fin de colaborar y ayudar a todos nuestros clientes en el conocimiento y entendimiento de las posibles acciones que puedan llegar a suceder al momento en que un cliente hace una compra pagando con tarjeta de crédito o débito y utilizando la pasarela VPOS2.

Es importante que todos conozcan las implicaciones que existen cuando dos plataformas independientes se comunican en redes o Internet. Los puntos de fallo existen, por lo tanto no es posible eliminarlos y por esa razón es que existen dashboards por parte de cada plataforma para consultar de forma ágil y rápida y de esta manera poder atender y gestionar cualquier orden. El dashboard o backoffice del VPOS2 se llama Vpayment

Por lo tanto el administrador de un eCommerce 24/7 debe estar atento a las órdenes que se están generando y de los pagos recibidos dentro del Vpayment.

Nidux siempre ha tenido el compromiso en colaborar con todos sus clientes en que puedan lograr sus objetivos y esperamos que con este manual puedan tener todo el conocimiento necesario para solucionar las diferentes incidencias que se puedan presentar. O bien hacer la consulta a las personas indicadas.

Facilitamos los contactos de los encargados de pasarela VPOS2 en caso de que deban de comunicarse con el banco por alguna situación específica de la pasarela.

mhernandezmo@bncr.fi.cr ó oconejoz@bncr.fi.cr

Pedidos por VPOS Banco Nacional

Pedido: #14

Información del pago
Método de pago
VPOS2

Información de orden
Fecha
23 de May 2019, 02:06:50 PM

Información del cliente
Nombre
Cliente Amador
Idioma
Español

Estado de pago
Pagado ▼

Pagado: Cuando tenemos una pago por VPOS. El Banco emita un código de autorización y en observaciones se indica: **Aprobación Exitosa.**

DEBUG ERROR CODE 00

Al hacer clic en **Consultar VPOS sobre esta orden** se abre una ventana

Información del pago	Código Auth	Cupón	Moneda
Método de pago VPOS2	152283	N/A	C (Colones)
Estado de pago Pagado ▼	Observaciones Aprobación Exitosa DEBUG ERROR CODE: 00	Consultar VPOS sobre esta orden	

Dirección de envío
Dirección exacta: 0, Ciudad: 0, Distrito: , Cantón: , Provincia: , País: , Código Postal:

Mensajes de la Pasarela de Pagos VPOS

En el documento que el Banco emita a los comercios en el contrato del VPOS, muestra una serie de mensajes que posiblemente saldrán en el sistema. **En este documento presentaremos los más relevantes** para el uso del mismo. Sin embargo recomendamos revisar detenidamente el mismo.

1. Liquidado o Autorizado



El estado de la orden en VPOS: **Liquidado o Autorizado**.

El código de resultado de transacción va a ser **00**.

El mensaje de la pasarela es: **"Successful approval / completion"**

Este mensaje significa que el dinero va a llegar a la cuenta con total seguridad.

Autorizado Significa que el cargo fue satisfactorio hacia la tarjeta del comprador.

Liquidado Significa que el cierre ya se dió y el dinero ya fue depositado en la cuenta destino. Antes de llegar a este estado la transacción estuvo en estado Autorizado.

En cualquiera de los dos estados de pago, significa que el administrador puede despachar el pedido.

Cualquier otro mensaje que no sea Liquidado o Autorizado significa que el dinero no va a llegar a la cuenta y hay que proceder a anular el pedido o contactar al cliente para resolver que pudo haber pasado con el pago y resolverlo. Solo los pedidos autorizados disminuyen el inventario.

Todos los demás no.

2. Pago no confirmado

La orden queda como pendiente, pero al consultar el VPOS, vemos que el pago fue efectuado al revisar **“Consultar VPOS sobre esta orden”** o el V payment

La situación de pago no confirmado a pesar de ser autorizado en VPOS puede pasar en cualquier momento en el tiempo, al ser dos plataformas independientes puede pasar, es una situación poco frecuente pero puede pasar. Para esto es que en conjunto con VPOS tenemos en cada orden la posibilidad **de consultar desde Nidux si la orden fue o no aprobada**, en **“Consultar VPOS sobre esta orden”** a continuación una imagen de ejemplo:

Pedido: #3025

Información de orden

Fecha
15-07-2020 4:43 PM

Información del cliente

Nombre
Lorena Ramírez Sánchez
Teléfonos
6337 8913

Información del pago

Método de pago
VPOS2
Estado de pago
Pendiente ▾

Información proveniente del VPOS

Estado de orden en VPOS: Autorizado
Código de resultado de transacción: 00
Mensaje de la pasarela: Successful approval / completion

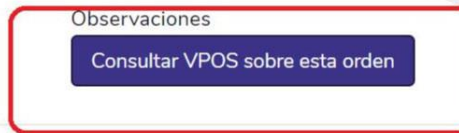
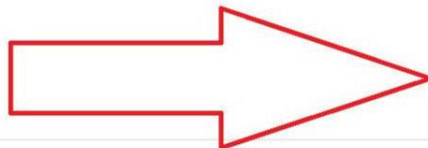
✕ Cerrar

Código Auth
146867

Cupón
N/A

Observaciones

Consultar VPOS sobre esta orden



El estado de la orden en VPOS: **Pendiente**.

El código de resultado de transacción será (un numero x, en este caso 164867

El mensaje de la pasarela es: **Autorizado**

Este mensaje significa que la orden quedó como pendiente pero si revisamos el botón de consultar, vemos que el pago fue efectuado al indicar Autorizado, con esto, estamos seguros de que el dinero si va a caer en nuestra cuenta. **Se procede cambiando el estado de Pendiente a Pagado de forma manual.**

Cuando pasa eso se deben tener las siguientes consideraciones:

1- el stock hay que bajarlo manualmente

2- no se envía correo de compra el comercio. (no hay aviso)

3- no se envía correo de compra al comprador | el administrador puede proceder a mandarle el pdf de la orden que puede generar.

3. Inválido

Información proveniente del VPOS ✕

Estado de orden en VPOS: **Invalido**

Código de resultado de transacción: **2300**

Mensaje de la pasarela: **User Cancelled in PASS 1**

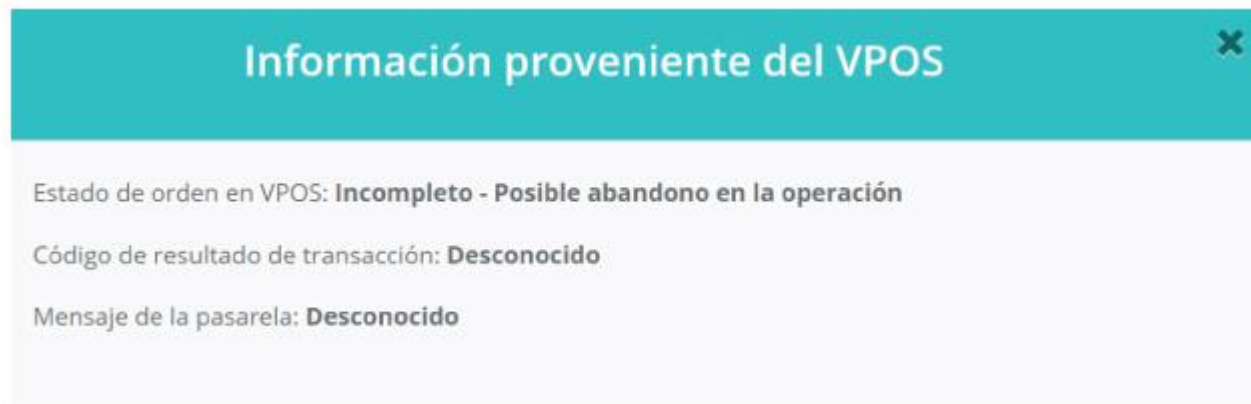
El estado de la orden en VPOS: **Inválido**.

El código de resultado de transacción va a ser **2300**.

El mensaje de la pasarela es: **User Cancelled in PASS 1**

Este mensaje significa que el cliente estaba en la pasarela de pago del Banco Nacional y no quiso terminar o finalizar el pago. Se procede a poner el estado de la orden como **“Anulado”**

4. Incompleto – Posible abandono de la operación



El estado de la orden en VPOS: **Incompleto – Posible abandono en la operación**.

El código de resultado de transacción será **Desconocido**.

El mensaje de la pasarela es: **Desconocido**

Este mensaje significa que el cliente estaba en la pasarela de pago del Banco Nacional y se cerró el browser por diferentes razones. En este caso el pago del pedido queda como pendiente. Se puede proceder contactando al cliente para ayudarlo a terminar la compra. En este caso queda registrado como pedido pendiente y se procede efectuando un **link de pago** para que el cliente no tenga que volver a realizar todo el proceso de compra. La orden queda registrada y manualmente hay que anularla. Se procede a poner el estado de la orden como **“Anulado”**

5. Denegado - 57

Información proveniente del VPOS ✕

Estado de orden en VPOS: **Denegado**

Código de resultado de transacción: **57**

Mensaje de la pasarela: **Transaction not permitted to cardholder**

El estado de la orden en VPOS: **Denegado**

El código de resultado de transacción será **57**

El mensaje de la pasarela es: **Transaction not permitted to cardholder**

Este mensaje significa que el pago no fue permitido o aprobado por el emisor de la tarjeta de débito o crédito. Y el pago no se va a efectuar. Se procede a poner el estado de la orden como **“Anulado”**

6. Denegado – N7

Información proveniente del VPOS ✕

Estado de orden en VPOS: **Denegado**

Código de resultado de transacción: **N7**

Mensaje de la pasarela: **Decline for CVV2 failure**

El estado de la orden en VPOS: **Denegado**
El código de resultado de transacción será **N7**
El mensaje de la pasarela es: **Decline for CVV2 failure**

Este mensaje significa que el pago no se va a efectuar por error de transcripción o digitación del código CVV de la tarjeta por parte del cliente. Por lo tanto el pago no se va a efectuar. Una buena estrategia es contactar al cliente para informarle de lo sucedido y consultar si desea terminar la compra. En este caso se procede con link de pago para agilizar el mismo en caso de que el cliente no quiera realizar de nuevo todo el proceso de compra. Se procede a poner el estado de la orden como **“Anulado”**

7. Denegado - 04



El estado de la orden en VPOS: **Denegado** .

El código de resultado de transacción será **04**

El mensaje de la pasarela es: **Pickup Card**

Este mensaje significa que el pago no se va a realizar por problemas con la tarjeta, puede ser por tarjeta reportada como robada o tarjeta reportada como perdida. En este caso no se tramita ningún pedido y se anula el mismo. No se contacta al cliente. Se procede a poner el estado de la orden como **“Anulado”**

8. Otras situaciones

CASO IPHONE6 | primera generación Safari. Cuando se hace una compra con un iphone6 en la pasarela del Banco al cliente no le aparece en el formulario el año. Es un error de tarjetahabiente. ¿Cómo lo soluciono? Las alternativas son cambio de móvil o cambio de navegador.

CASO VPOS2 PENDIENTE | COD AUTH: Liquidado | Consultar VPOS2 Este caso específico el pago si fue efectuado, pero la comunicación entre la pasarela VPOS2 del Banco Nacional y la plataforma NIDUX no ha sido completada. En este caso específico no se bajó el inventario, el mismo debe de bajarse manualmente. Mismo incidente que caso 7. Solo que indica liquidado.

Si el estado entra como PENDIENTE | COD AUTH: Sin Código de Autorización

Si el estado entra como ANULADO | COD AUTH: Sin Código de Autorización

Significa que el cliente abandona la compra, o se pierde la comunicación por diferentes factores. El administrador de la tienda debe de consultar en el Backoffice del VPOS2 directamente para saber si el pago se realizó o no, dentro de la pasarela. Ya que en estos casos no queda registrado en Nidux. Si el dinero no está se procede a anular la orden y enviar link de pago para resolver de manera inmediata con el cliente. Si el pago está reflejado, debe de gestionar la orden cambiando el estado a pagado de forma manual. Nota: Este tipo de situaciones casi no se dan.

NOTA IMPORTANTE SOBRE EL BACK OFFICE

A la plataforma donde se pueden ver reflejadas las transacciones recibidas de la pasarela VPOS2 se le conoce como **Vpayment** del Banco Nacional. Esta es la que tiene la última palabra en relación a las transacciones. Como clientes del VPOS2 los administradores de la tienda, deben de tener acceso a este BackOffice del VPOS2.

Por lo que, si usted no lo tiene, debe de comunicarse con el banco para que le brinden los respectivos accesos.

IMPORANTE: ¿Cómo puedo reversar un pago en el Vpayment?

En el VPayment es posible realizar anulaciones de transacciones, recuerde que hay dos tipos de mensajes importantes en la pasarela **Autorizado o Liquidado**. Sólo si la transacción no ha sido liquidada por el banco, es decir si no se ha hecho el cierre (normalmente es nocturno, el banco le indicará en qué momento se hace cierre) el pago se puede reversar de forma sencilla desde el dashboard del Banco Nacional. Ahora si queremos reversar un pago que ya indica que está liquidado, se puede reversar, pero el proceso es más complejo y lento. Sugerimos que consulte con su ejecutivo los tiempos de trámite de pagos reversados desde la pasarela, para cada uno de los casos.

Es importante conocer que muchas personas al realizar compras por primera vez en internet, y dar ese salto de pantalla que presenta el VPOS2, piensan que están en otro sitio y cierran la ventana o regresen a la tienda virtual de nuevo a realizar el procedimiento de compra, esta es una de las razones por las cuales en algunas ocasiones se duplican las órdenes en el sistema.

Para disminuir estas situaciones le sugerimos que como administrador de su tienda virtual debe de habilitar un método para comunicar claramente qué es lo que va a experimentar el cliente en el momento de realizar la compra, ya sea en un documento pdf, un video, una página informativa etc.

Cualquier otra incidencia relacionada con la pasarela, sírvase en contactar a su ejecutivo del Banco Nacional.

Esperamos que esta documentación colabore con el conocimiento en materia de gestión de pagos del eCommerce de su tienda virtual.

Si usted tiene alguna consulta específica, no dude en contactar a ayuda@nidux.com



NIDUX
