



PREGUNTAS FRECUENTES

Adhesión de Comercio

¿Cómo puedo adherirme para operar con todas las tarjetas del Sistema Fiserv?

Dispone de tres opciones:

A través de la Entidad Bancaria, a través de un Representante Comercial de Fiserv o ingresando a www.fiserv.com.ar

¿En qué plazo se contacta el promotor?

Una vez tomado el pedido, un promotor se contactará en el transcurso de los primeros 3 días hábiles para concertar una entrevista con el responsable del comercio.

¿Cómo me entero que ya estoy habilitado para operar?

Le llegará una carta de bienvenida con su número de comercio. Usted deberá verificar si todos los datos son correctos para habilitar el comercio.

Comercio Adherido

Quiero modificar el domicilio y el número de cuenta de mi comercio, ¿cómo hago?

En ambos casos debe dirigirse a su entidad bancaria y confeccionar el formulario correspondiente.

Los datos que se pueden modificar en la entidad bancaria son:

Nombre de Fantasía
Domicilio del Comercio
Tipo y Número de Cta. Bancaria:*
Categoría Impositiva
Sucursal bancaria
Rubro

*NATIVA sucursal BNA

*CMR: CMR: El comercio deberá presentar nota a FD (Perú 143 1° Piso CP 1067 / Sector Cobertura Adquirente) ó por mail alta_modificación_comercios@fiserv.com

El plazo aproximado hasta que se impacte la modificación es de 72hs hábiles.

Quiero realizar un cambio de entidad, ¿cómo lo hago?

Debe dirigirse al Banco elegido (Entidades adheridas al Sistema) y presentar una carta en papel membrete de su comercio solicitando el "Cambio de Entidad Pagadora". En ella deberá indicar tanto de la Entidad anterior como de la nueva, nombre del Banco, sucursal, tipo y número de Cuenta además de la documentación específica que la entidad requiera.

*CMR: El comercio deberá enviar la solicitud por mail alta_modificación_comercios@fiserv.com

¿Cuánto demora el cambio de entidad?

El cambio de entidad se hace efectivo dentro de los 7 días hábiles de presentada la documentación en Fiserv.

¿Todas las operaciones requieren autorización?

Sí, por todo tipo de importe, ya sea de contado o en cuotas.

- Operaciones On Line: El sistema POS arrojará un cód. de autorización en el cupón.
- Operaciones OFF LINE: requieren siempre autorización telefónica. Las mismas deben ser solicitadas únicamente por el comercio en el centro de autorizaciones de FD 4340-5600.

Por todo tipo de importe, ya sea de contado o en cuotas

NO SE PODRAN AUTORIZAR OPERACIONES CON TARJETA DE DEBITO (MAESTRO – MC DEBIT)

¿Las devoluciones requieren autorización?

Las devoluciones no requieren autorización, ni se pueden realizar OFF LINE.

¿Puedo presentar el cierre de lote diariamente, o hay fechas predeterminadas?

Puede realizar el cierre de lote diariamente.

El socio firmó el ticket duplicado ¿cómo procedo?

Preséntelo normalmente dado que se considera original.

¿Cuánto tiempo tengo para efectuar un reclamo?

Desde la fecha de cierre de lote, 180 días corridos de realizada la transacción.

¿Qué tipo de documentación debo presentar para la confección del reclamo?

La documentación varía según el tipo de reclamo:

- SOLICITUD DE CREDITO: El comercio deberá comunicarse con el TIPO Y NUMERO DE CUENTA, el representante solicitara estos datos para poder dar curso al reclamo.
- IMPORTE ERRONEO: Factura y cupón de venta
- RESTO DE LOS RECLAMOS: Cupón / Fotocopia legible de Ticket y Cierre de lote / Liquidación (en caso de corresponder).

¿Dónde puedo realizar el reclamo?

- En la Entidad pagadora.
- Atención al cliente 4340-5900 Lunes a viernes de 8 a 20hs
- En Fiserv O por correo tradicional: solo en los casos que amerite un documento legal (carta documento) Perú 143 piso 6° dirigido a Servicio a Clientes
- Por email a: comercios@fiserv.com solo si el comercio reclama más de 10 cupones. (previa consulta con el call center)

¿Es obligatorio recargarle el costo financiero al socio?

No, el establecimiento decide absorber o no el descuento por costo financiero.

¿Tienen algún sistema para adelantarme las operaciones efectuadas en un solo pago?

Sí, disponemos de un sistema de Venta Anticipada de Liquidación.

Servicio no disponible para las tarjetas CMR, Ticket Nación, Red Lider, Argencard, Cencosud y Nativa

Para obtener más información ingresar aquí.

Comercio Adherido - Tarjeta de Crédito - Débito Automático

¿Cómo debo realizar las presentaciones de Débito Automático?

A través de Débito Fácil, una herramienta diseñada especialmente para la presentación de sus operaciones de Débitos Automáticos. Para obtener más información sobre como instalar el soft y el manejo del programa haga click [aquí](#).

¿Cómo se solicita la anulación?

El comercio debe enviar un mail con el pedido a debitoautomatico@fiserv.com

Días y horarios habilitados para presentación:

- Las presentaciones realizadas en días hábiles después de las 12hs., como así también los días sábados, domingos y feriados, se tomarán como presentadas el día hábil posterior (tanto en la liquidación de los cupones como para la generación del archivo de devolución para los comercios).

- Los días miércoles, sólo se procesarán presentaciones hasta las 17hs., entre las 12hs. y las 17hs. serán consideradas como presentadas el día hábil posterior. Luego de las 17hs. y hasta el viernes no se deberán realizar presentaciones

- Los días JUEVES no se realizan presentaciones

¿Cómo puedo consultar los Débitos Procesados, Rechazados y Observados?

Puede hacerlo ingresando a www.fiserv.com.ar, en la opción de menú Débitos Procesados / Rechazados y Observados. En esta sección tendrá la posibilidad de visualizar débitos procesados, rechazados y observados haciendo click en la fecha de presentación. Aquí podrá ver la cantidad e importe total y porcentual de débitos procesados, aceptados y rechazados.

Por defecto podrá visualizar o bajar a su PC el listado de débitos rechazados y observados.

Si desea obtener el listado de débitos procesados, rechazados u observados deberá hacer click en la palabra "Procesados" dentro de la tabla que contiene los porcentuales. Una vez dentro podrá visualizarlo o bajarlo a su PC en formato plano o separado por puntos y comas.

También puede ingresar a la sección Novedades donde usted podrá ver las novedades sobre Altas, Bajas y Stop Debit solicitadas por los socios en el Call Center de Fiserv (únicamente para comercios con Adhesión en el Call Center de Fiserv).

Comercio Adherido - Tarjeta Maestro/Mastercard Debit

¿Qué es la Tarjeta Maestro/Mastercard Debit?

Maestro/Mastercard Debit es una tarjeta de débito emitida por entidades financieras, y asociada a una cuenta bancaria (cuenta corriente o caja de ahorro) que permite realizar operaciones electrónicas contra los saldos disponibles.

¿Mi Comercio puede operar con Tarjeta Maestro/Mastercard Debit?

Si su comercio opera con terminal de captura y está adherido al Sistema Fiserv puede realizar transacciones con Tarjeta Maestro/-Mastercard Debit.

¿Puedo operar con Maestro/Mastercard Debit si no tengo POS?

No, sólo si opera con POS.

¿Cuál es el plazo de acreditación?

El plazo de acreditación es de 48 horas hábiles.

Aclaración: El horario de presentación automática de las operaciones con tarjeta Maestro/Mastercard Debit es a las 17 horas del día hábil. Las operaciones que se realicen a partir del horario de presentación automático pasan al día hábil siguiente.

¿Puedo realizar operaciones en dólares?

No, las transacciones sólo se realizan en pesos.

¿Puedo realizar operaciones en cuotas?

No, Maestro/MasterCard Debit es una tarjeta de débito y por lo tanto queda exenta la operatoria en cuotas.

Comercios - Pago Puntual por Internet

¿En qué consiste el Servicio de Pagos por MasterConsultas?

Es un servicio adicional y optativo para los Establecimientos de la República Argentina que permite a los Socios Mastercard a través de nuestra página web www.masterconsultas.com.ar abonar las facturas propias o de terceras personas emitidas por los Establecimientos adheridos al presente Servicio.

Para utilizar el Servicio, el Usuario deberá previamente solicitar y obtener, su Usuario y Clave de Acceso a MasterConsultas. Todo Socio Mastercard podrá pagar a través de este canal de pago solo aquellas facturas emitidas e informadas correspondientes a los Establecimientos adheridos al Servicio de Pagos.

El servicio será ofrecido en forma gratuita a los Socios Mastercard.

¿Ventajas de operar con el servicio?

- Para los Establecimientos adheridos: Facilitan la cobranza de sus Clientes y Brindan mayores beneficios.
- Para el Socio Mastercard: Mayor Comodidad: puede abonar sus facturas durante las 24hs con mayor celeridad. Mayor tranquilidad: permite controlar e imprimir los cupones de pago con todos los datos de la operación. Financiación: puede financiar el pago de sus facturas de la misma forma que lo hace con el resto de sus compras con su tarjeta Mastercard.

¿Cómo tramito mi incorporación al servicio de Pagos por MasterConsultas?

Con esta información, el Establecimiento deberá efectuar diariamente, un control de las operaciones ingresadas, a los fines de registrar los pagos realizados. Podrá consultar un histórico de rendiciones de hasta un mes.

Estos archivos se ajustan a un diseño específicamente convenido entre el comercio y Red Link quien soporta el servicio. Las liquidaciones correspondientes a las operaciones realizadas a través del Servicio de Pagos, y demás circunstancias que hagan a la determinación del monto a cobrar por tales operaciones, serán puestas a disposición del Banco Pagador, en las mismas condiciones que resulten aplicables a las restantes operaciones efectuadas con tarjetas Mastercard.

Se entiende por Día de Negocio el período comprendido entre las 16:45 hs. de un día hábil hasta las 16:45 hs. del siguiente día hábil. Con esta información, el Establecimiento deberá efectuar diariamente, un control de las operaciones ingresadas, a los fines de registrar los pagos realizados. Podrá consultar un histórico de rendiciones de hasta un mes.

Estos archivos se ajustan a un diseño específicamente convenido entre el comercio y Red Link quien soporta el servicio. Las liquidaciones correspondientes a las operaciones realizadas a través del Servicio de Pagos, y demás circunstancias que hagan a la determinación del monto a cobrar por tales operaciones, serán puestas a disposición del Banco Pagador, en las mismas condiciones que resulten aplicables a las restantes operaciones efectuadas con tarjetas Mastercard.

¿Presentación, Rendición y Liquidación de Pagos efectuados por MasterConsultas?

Presentación de operaciones al cobro: La presentación al cobro de las operaciones se efectuará en forma automática, sin que el Establecimiento tenga que efectuar ningún tipo de trámite.

Rendición de operaciones: Diariamente, pondremos a disposición de los Establecimiento adheridos al servicio, en el Sitio "www.fiserv.com.ar", sección "Rendición Pago Socios" y/o a través del Sistema SIFT, en los días que existan transacciones, un archivo de rendición con el detalle de las facturas abonadas por los clientes con su tarjeta MasterCard en su Establecimiento a través de MasterConsultas durante el Día de Negocio.

Se entiende por Día de Negocio el período comprendido entre las 16:45 hs. de un día hábil hasta las 16:45 hs. del siguiente día hábil. Con esta información, el Establecimiento deberá efectuar diariamente, un control de las operaciones ingresadas, a los fines de registrar los pagos realizados. Podrá consultar un histórico de rendiciones de hasta un mes.

Estos archivos se ajustan a un diseño específicamente convenido entre el comercio y Red Link quien soporta el servicio. Las liquidaciones correspondientes a las operaciones realizadas a través del Servicio de Pagos, y demás circunstancias que hagan a la determinación del monto a cobrar por tales operaciones, serán puestas a disposición del Banco Pagador, en las mismas condiciones que resulten aplicables a las restantes operaciones efectuadas con tarjetas Mastercard.

Anulación y devolución es lo mismo?

NO.

Para generar la anulación de una venta el lote NO debe estar cerrado. SOLO CREDITO.

Para generar la devolución de una venta el lote debe estar cerrado. SE UTILIZA PARA CREDITO Y DEBITO.

¿Cuánto tiempo debo conservar los cupones?

Operaciones en cuotas deben guardarse durante 2 (dos) años. Operaciones de contado durante 1 (un) año.

¿Dónde puedo visualizar mi número de comercio?

- En cualquier cupón de venta, anulación, devolución realizada con los productos de Fiserv.
- En el detalle de las liquidaciones.
- Ingresando a www.fiserv.com.ar con usuario y contraseña
- En la carta de bienvenida por correo postal al momento de la adhesión.