

Mercado Pago

Manual para vendedores nuevos

2023



1

PÁGINA DE INICIO

2

TU DINERO

3

TUS MEDIOS DE PAGO

4

CÓMO OFRECER MESES SIN INTERESES

5

ACTIVIDAD

6

INFORMES

7

RETIRA TU DINERO

8

RECLAMOS, CONTRACARGOS,
RETENCIÓN DE DINERO Y
FACTURACIÓN

9

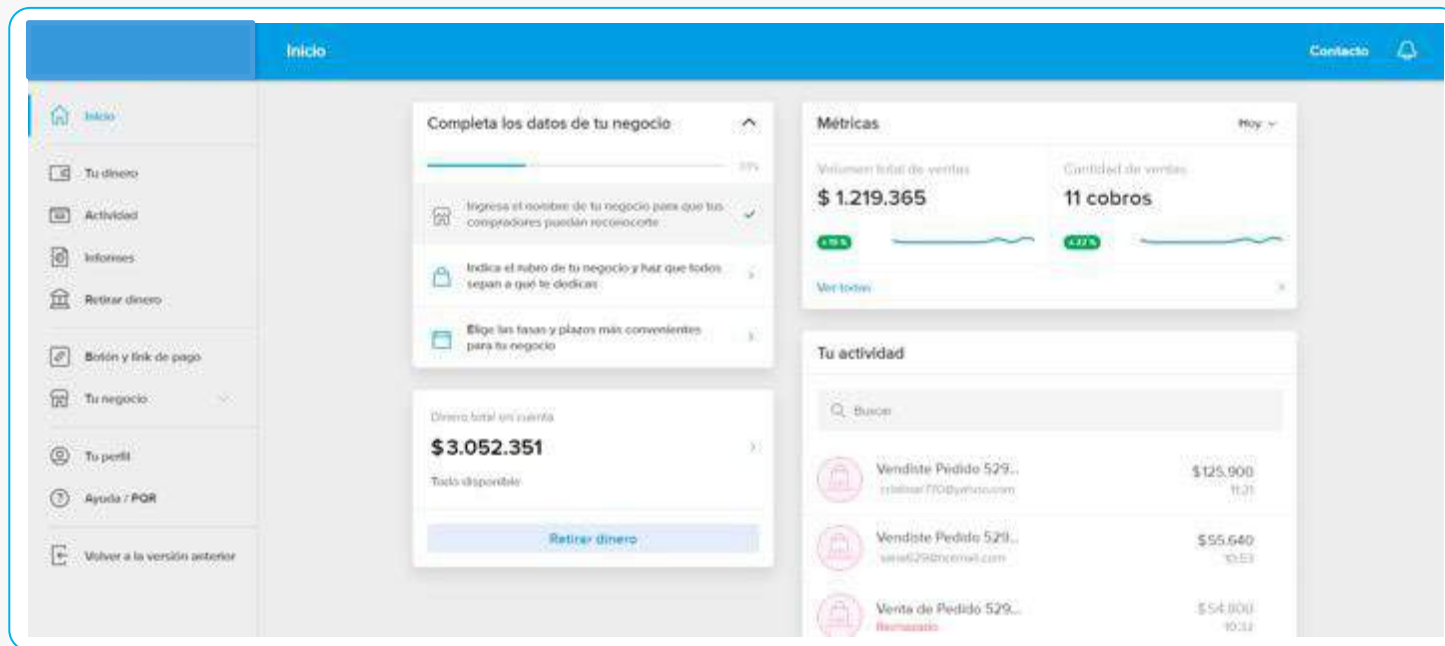
SOPORTE Y COMUNICACIÓN

INICIO



EN ESTA SECCIÓN PODRÁS VER EL RESUMEN SOBRE:

- Transacciones que entran a la plataforma.
- Dinero total en cuenta.
- Métricas.



TUS MEDIOS DE PAGO



¿QUÉ MEDIOS DE PAGO PUEDO OFRECER A MIS CLIENTES?



Ofrecemos diferentes opciones de pago para garantizar que tus clientes tengan una excelente experiencia de compra en tu negocio. Estas son:

TARJETA DE CRÉDITO

- Ofrece hasta 24 cuotas sin interés.
- Recibe la totalidad del monto en una sola vez, incluso si el pago es en cuotas.
- Elige cuándo quieres recibir el dinero de las ventas.
- Aprobación inmediata.
- Tarjetas aceptadas: Visa, Mastercard, American Express

TARJETAS DE DÉBITO O RECARGABLE

- BBVA, Banamex, Santander, Banorte, Ixe
- Aprobación inmediata

MERCADO CRÉDITO

- El cliente puede pagar en hasta 12 meses sin tarjeta de crédito, tu recibes su dinero al momento, no te tienes que preocupar por esa deuda
- Aprobación inmediata.



mercado
pago



mercado
crédito

¿QUÉ MEDIOS DE PAGO PUEDO OFRECER A MIS CLIENTES?

EN EFECTIVO CON TRANSFERENCIA O DEPÓSITO BANCARIO

Le daremos al comprador todos los datos para que pueda transferir o depositar dinero en nuestras cuentas bancarias de BBVA, Citibanamex o Santander.

Se acreditará en menos de 1 hora. En algunos casos puede tardar hasta 1 día hábil. Los pagos que se hagan durante el fin de semana o feriados se acreditarán al siguiente día hábil.

¿Dónde puede pagar mi comprador ?

En cualquier sucursal bancaria del país. También puede:

- Pagar por BBVA, Farmacias del Ahorro y Casa Ley.
- Pagar por Citibanamex en tiendas Telecomm-Telégrafos y Chedraui.



CÓMO OFRECER MESES SIN INTERESES



¿CÓMO OFRECER MESES SIN INTERESES?

Con Mercado Pago puedes ofrecer hasta **24 mensualidades** sin intereses a tus clientes. De esta forma, consigues que tu negocio sea más atractivo y logras más ventas.

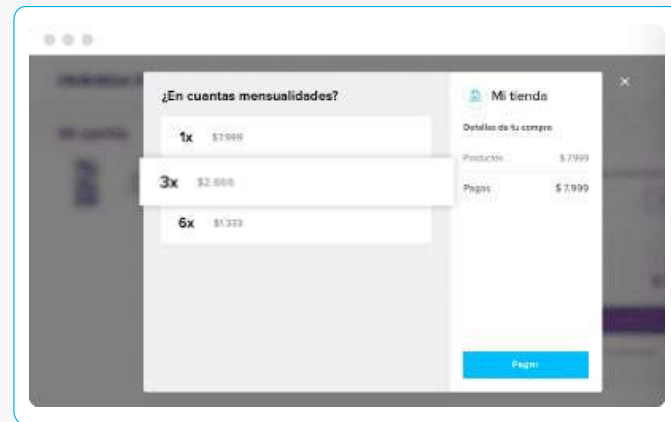
Desde tu cuenta de Mercado Pago, ingresa a **Tu Negocio > Configuración > Ofrecer meses sin intereses**.

Activa los meses y elige el máximo de meses sin interés que quieres ofrecer: 3, 6, 9, 12, 18 o 24.

Tu comprador verá hasta la opción más alta de meses que configures. Por ejemplo, si ofreces hasta 6 meses, verá la opción de 3 y 6 meses sin interés.

Tus clientes ya te pueden comprar sin intereses y tú pagas la tasa de procesamiento y el costo de financiación, que dependerá de la cantidad de meses elegidos al momento de la compra.

NOTA: Para desactivar los meses sin intereses solo debes de dirigirte a la misma parte donde los activaste y seleccionar "desactivarlos"



Cuotas	Costo de financiación*
3	4,49% + IVA
6	6,99% + IVA
9	12,99% + IVA
12	12,99% + IVA
18	17,70% + IVA
24	24,40% + IVA

TU DINERO



EN ESTA SECCIÓN PODRÁS VER:

El detalle de **TU DINERO**.

DINERO EN CUENTA

Es el dinero que ha ingresado a tu cuenta virtual de Mercado Pago por las ventas que has realizado.

DINERO DISPONIBLE

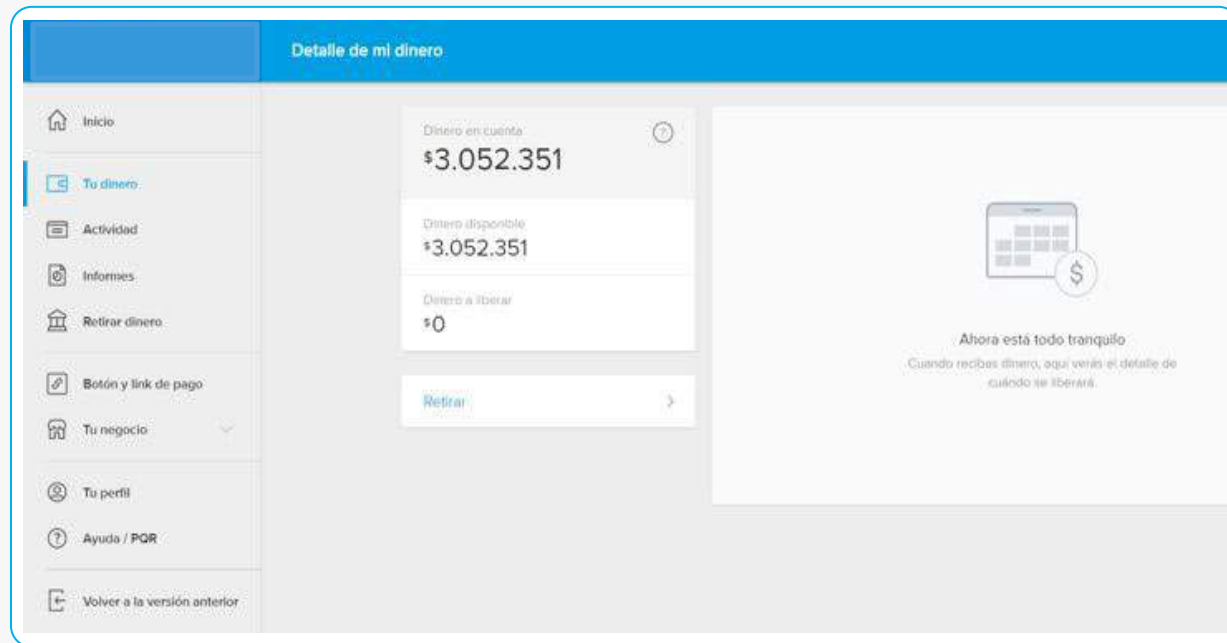
Es el dinero que ya tienes disponible para transferir a tu cuenta bancaria.

DINERO A LIBERAR

Dinero que no ha cumplido con la liberación de fondos que se pactaron.

DINERO RETENIDO

Dinero retenido por disputa o contracargo en proceso.

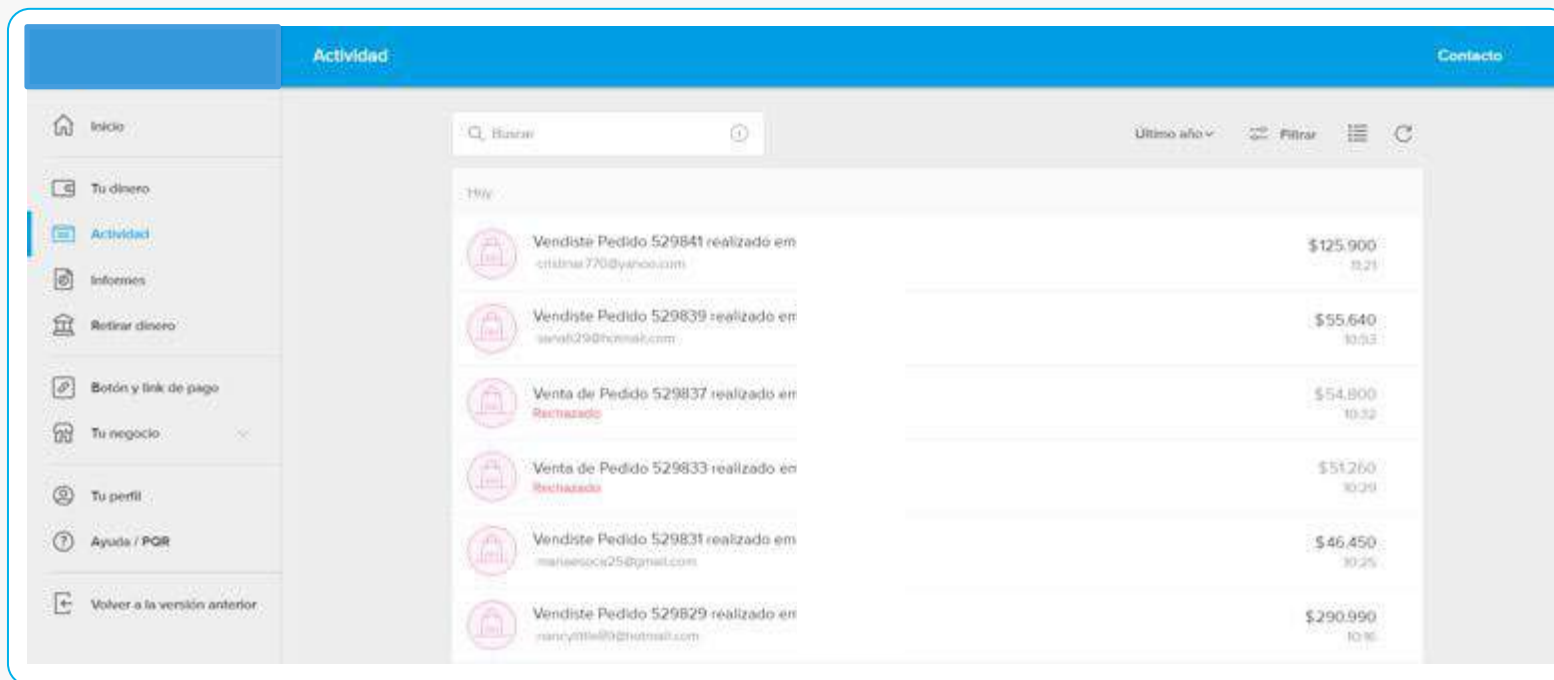


ACTIVIDAD



EN ESTA SECCIÓN PODRÁS VER:

El detalle de las transacciones que entran a la plataforma de MP y su estado. Además de poder exportar información en detalle.



The screenshot displays the 'Actividad' (Activity) section of the Mercado Pago interface. On the left is a sidebar menu with options: Inicio, Tu dinero, Actividad (highlighted), Informes, Retirar dinero, Botón y link de pago, Tu negocio, Tu perfil, Ayuda / PQR, and Volver a la versión anterior. The main area shows a list of transactions with a search bar, filters, and a table of transaction details.

Transacción	Importe
Vendiste Pedido 529841 realizado en cristina.770@yahoo.com	\$125.900 10.21
Vendiste Pedido 529839 realizado en sara.029@hotmail.com	\$55.640 10.53
Venta de Pedido 529837 realizado en Rechazado	\$54.800 10.52
Venta de Pedido 529833 realizado en Rechazado	\$51.260 10.29
Vendiste Pedido 529831 realizado en marieesoci25@gmail.com	\$46.450 10.25
Vendiste Pedido 529829 realizado en nancytillio@hotmail.com	\$290.990 10.16

Se pueden buscar transacciones por mail o payment id filtrar las transacciones por status o canal de la transacción y se puede elegir un periodo de tiempo para visualizar las transacciones.

Y AL DAR CLICK...

...en una transacción te saldrá una imagen como esta donde podrás encontrar el resumen del cobro, el historial de estado de la transacción y los descuentos realizados.

Inicio

Tu dinero

Actividad

Informes

Retirar dinero

Ver más

Cobrar en tu sucursal

Link de pago

Suscripciones

Tu negocio

Invita y gana

Detalle de operación

Operación 13561954635 • Creada el 7 de febrero - 13:08hs [Imprimir](#)

Cobro

\$3,949

Cargo de Mercado Pago

- \$118,47

Total

\$3,830.53

Cobro aprobado

7 de febrero - 13:08hs

Cobraste por Mercado Pago. Este dinero ya está disponible.

Referencia externa 15493909512279



Citibanamex terminada en 1045
#13561954635

DEFINICIONES

de estados de transacción:

ACREDITADA

El pago está efectivamente en la cuenta del vendedor y puede disponer de él. Este es el único estado de transacción que habilita al vendedor a realizar la entrega del producto o servicio.

PENDIENTE

El comprador inicio el proceso de pago pero no lo terminó. Esto puede ser por validación o porque el comprador no ha ido al punto de recaudo para pagos en efectivo. (Aplica para pagos en efectivo y transferencia bancaria)

EN PROCESO

El comprador terminó el proceso de pago exitosamente, sin embargo aún no se ha acreditado en la cuenta del vendedor. Si el pago fue realizado con tarjeta de crédito, queda en este estado porque necesita una verificación más exhaustiva que puede durar hasta 5 horas. (Aplica para Tarjeta de Crédito, débito y dinero en cuenta).

RECHAZADA

La transacción es rechazada por riesgo de fraude de Mercado Pago o por rechazo bancario



DEFINICIONES

de estados de transacción:

EN DISPUTA O CONTRACARGO

El comprador o vendedor iniciaron un reclamo en MercadoPago. El dinero queda retenido hasta la resolución del reclamo, MercadoPago cumple el papel de mediador.

DEVUELTA

El vendedor devolvió el dinero de una operación al comprador en los 90 días después de acreditarse el pago.

VENCIDA O CANCELADA

Una operación que estaba en “pendiente” pasa a estar vencida luego de 7 días de haber sido creada (Aplica para Medios en Efectivo)

RAZONES POR LA QUE SE PUEDE RECHAZAR LA TRANSACCIÓN

1. Por parte del **Banco**

Comprador ingresó mal CVV



Fondos insuficientes



Comprador ingresó mal la fecha de la tarjeta



Debe comunicarse con el banco para autorizar la compra



Otras razones bancarias



2. Por parte de **Mercado Pago**

Perfil de Fraude o no logramos comunicarnos con el comprador



ESTADO DE LA TRANSACCIÓN

ESTADO DE OPERACIÓN	DETALLE DE OPERACIÓN	RAZÓN
approved	Accredited	El pago está, efectivamente, en la cuenta del vendedor y puede disponer de el
approved	partially_refunded	Devolución parcial (Solo aplica a TC)
approved	chargeback	Devolver el pago
cancelled	by_collector	Pago cancelado por el vendedor
cancelled	by_payer	Pago cancelador por el comprador
cancelled	expired	Expiró el cupón en efectivo
in_process	pending_review_manual	Pago pendiente por revisión manual (Solo aplica a TC)
in_process	contingency	Contingencia, esperar al estado final: aprobado o rechazado
pending	pending_waiting_payment	Pendiente del pago del cupón en efectivo
refunded	bpp_refunded	Devolución total
refunded	refunded	Devolución total
rejected	Bank_error	Rechazo PSE
rejected	cc_rejected_bad_filled_security_code	Rechazo por parte del banco. CVV incorrecto
rejected	cc_rejected_call_for_authorize	Rechazo por parte del baco. Debe comunicarse con el banco para autorizar la compra
rejected	cc_rejected_high_risk	Rechazo por parte de Mercado Pago. Alto riesgo de fraude
rejected	cc_rejected_insufficient_amount	Rechazo por parte del baco. Fondos Insuficientes
rejected	cc_rejected_other_reason	Rechazo por parte del baco. Otras razones bancarias

DEVOLUCIONES

Se podrán hacer **DEVOLUCIONES** hasta **90 días** después de la generación del pago

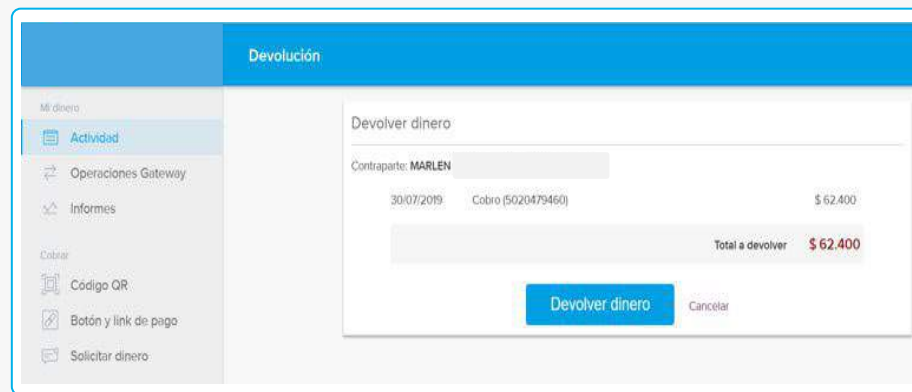
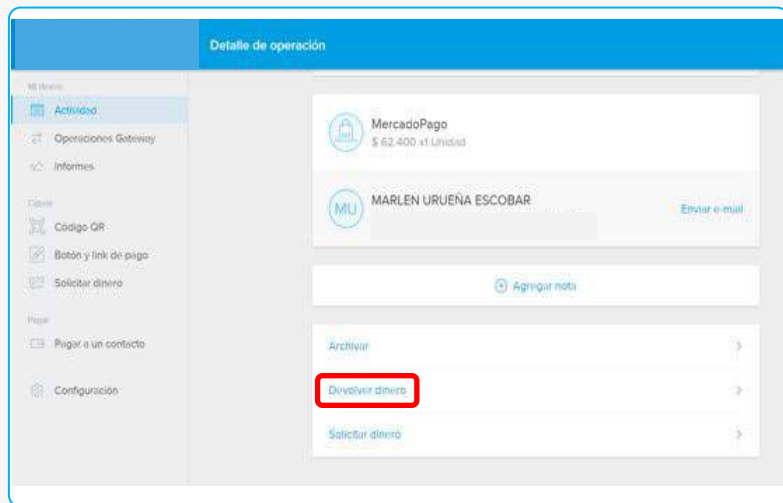
Pasados los 90 días, se deberá escalar la solicitud a través del chat / mail en la cuenta de Mercado Pago en la sección de AYUDA

Medio de Pago	Escenario	Proceso	SLA
Tarjeta de crédito y débito con CVV	Pago y solicitud de devolución se realizan el mismo día, antes de las 8pm	Pago es <u>anulado</u> : no hay cobro o devolución (es como si nunca existió la transacción)	Inmediato
	Todos los demás escenarios	Devolución es escalada por Mercado Pago ante red financiera que procesó el pago y acreditada a cuenta bancaria asociada a la tarjeta	Dependiendo de la Entidad Bancaria
Pago en efectivo y transferencia bancaria	-	Devolución es acreditada a cuenta Mercado Pago asociada al correo electrónico con el cual el cliente hizo la compra.	Inmediato



DEVOLVER DINERO

Para realizar **DEVOLUCIONES** en la parte inferior del detalle de la transacción podrás hacerlas. Solo tendrás que dar click en el botón de **DEVOLVER DINERO**. →
En caso de realizar una devolución parcial únicamente tendrás que digitar el monto deseado.



Nota: para MEDIOS EN EFECTIVO Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS SOLO SE PERMITEN DEVOLUCIONES TOTALES.

En el caso de necesitar hacer una devolución parcial a este medio de pago deben de escalarlo a través del canal de ayuda.



Gestión por parte del cliente.

Medio de Pago	Acción Vendedor	Soporte Mercado Pago
Tarjeta de crédito y débito	Es posible gestionar la devolución de la siguiente manera: 1) A través de la cuenta Mercado Pago, en el detalle de la transacción a devolver seleccionando la opción “Devolver el Dinero” 2) A través de un ajuste a la integración vía API. Descubre cómo hacer el ajuste aquí	A través de la cuenta Mercado Pago, vía chat o correo el cliente puede consultar el estado de la devolución. En caso de necesitarse, el equipo de soporte podrá compartir un comprobante de devolución entregado por la red financiera que procesó el pago.
Medios en efectivo	Ambas opciones permiten realizar devoluciones totales o parciales para todos los medios de pago.	A través de la cuenta Mercado Pago, vía chat o correo el cliente puede consultar el estado de la devolución.

INFORMES



REPORTES

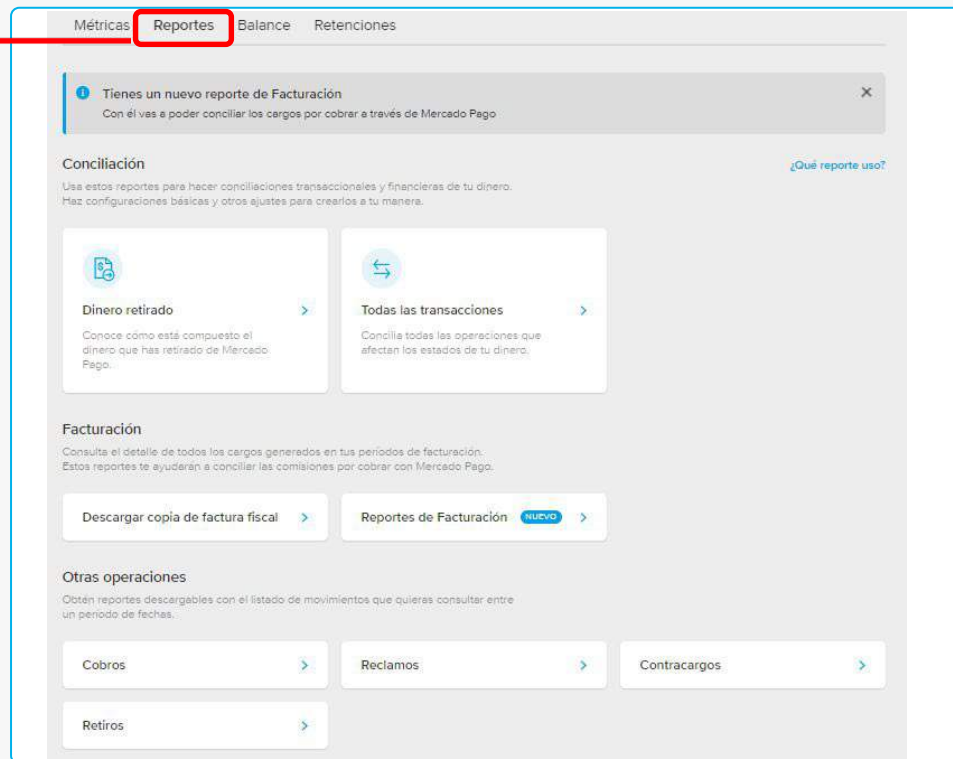
Encontrarás en detalle los retiros de dinero que generaste identificando a qué transacciones corresponde, además de reportes de las operaciones y factura fiscal. Aquí podrás programarlos para que se generen en automático. Haz click en el reporte deseado.

Haces
click en el
REPORTE
deseado.

NUEVO:

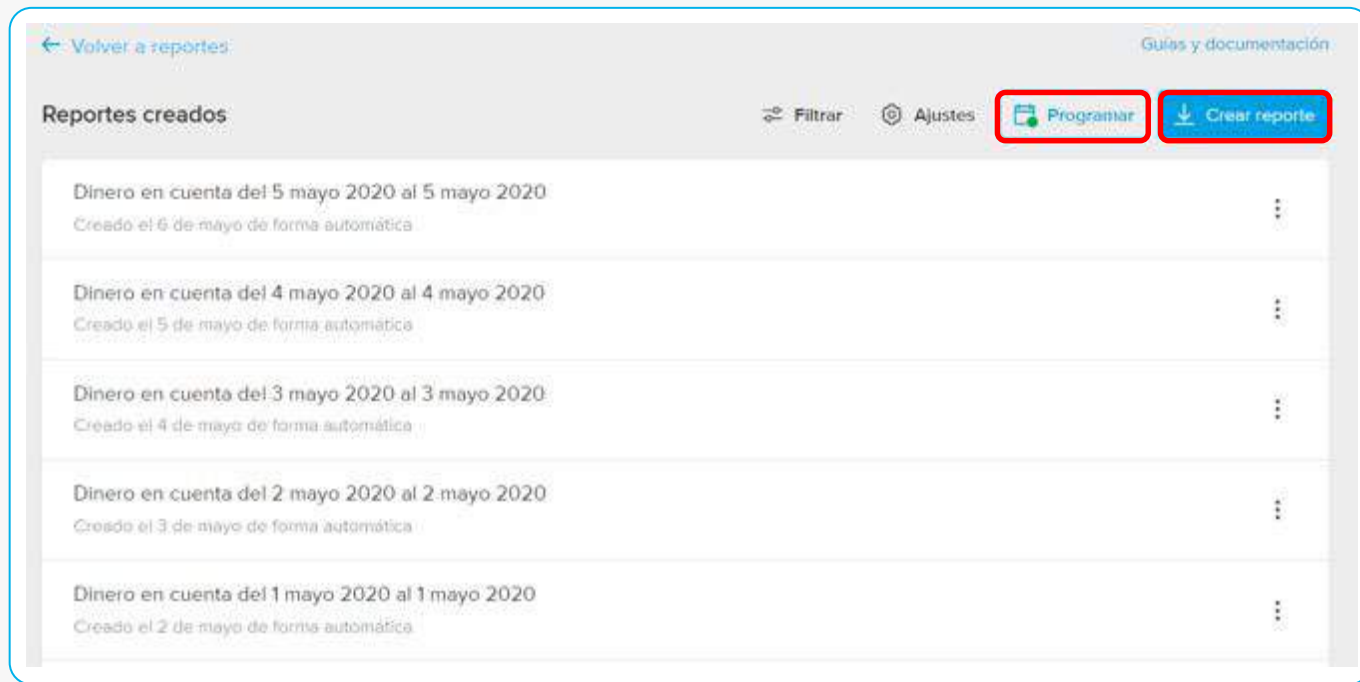
Se ha añadido el **Reporte de Facturación** que contiene todas las transacciones y sus correspondientes comisiones de mercado pago por cada factura generada.

2





Posteriormente pinchas en **CREAR REPORTE** y **PROGRAMAR** en el caso de quererlo.



← Volver a reportes: Guías y documentación

Reportes creados Filtrar Ajustes Programar Crear reporte

Dinero en cuenta del 5 mayo 2020 al 5 mayo 2020 Creado el 6 de mayo de forma automática	⋮
Dinero en cuenta del 4 mayo 2020 al 4 mayo 2020 Creado el 5 de mayo de forma automática	⋮
Dinero en cuenta del 3 mayo 2020 al 3 mayo 2020 Creado el 4 de mayo de forma automática	⋮
Dinero en cuenta del 2 mayo 2020 al 2 mayo 2020 Creado el 3 de mayo de forma automática	⋮
Dinero en cuenta del 1 mayo 2020 al 1 mayo 2020 Creado el 2 de mayo de forma automática	⋮

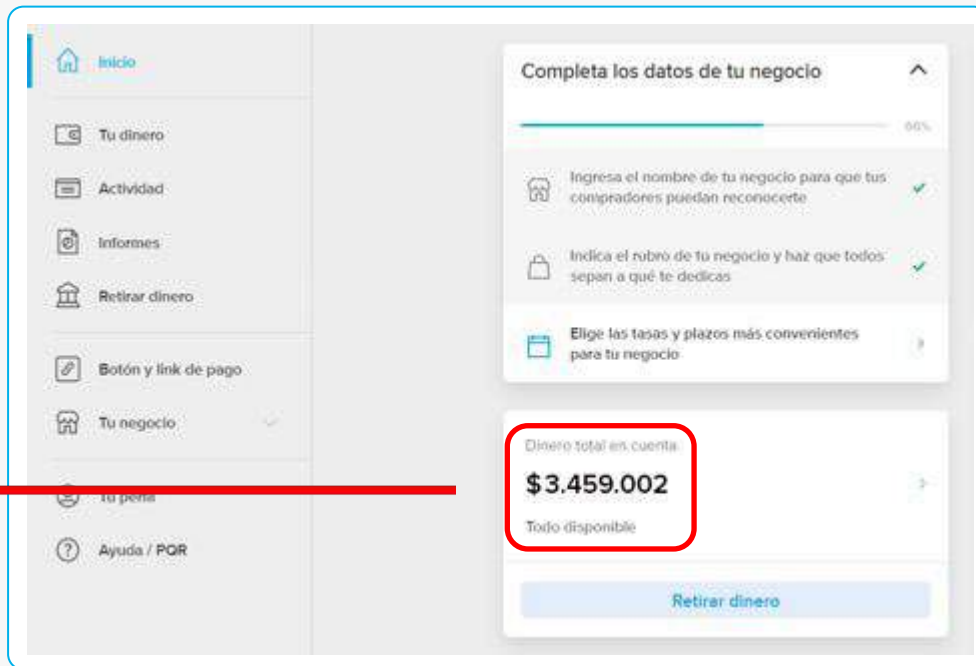
RETIRAR DINERO



RETIRO DE DINERO

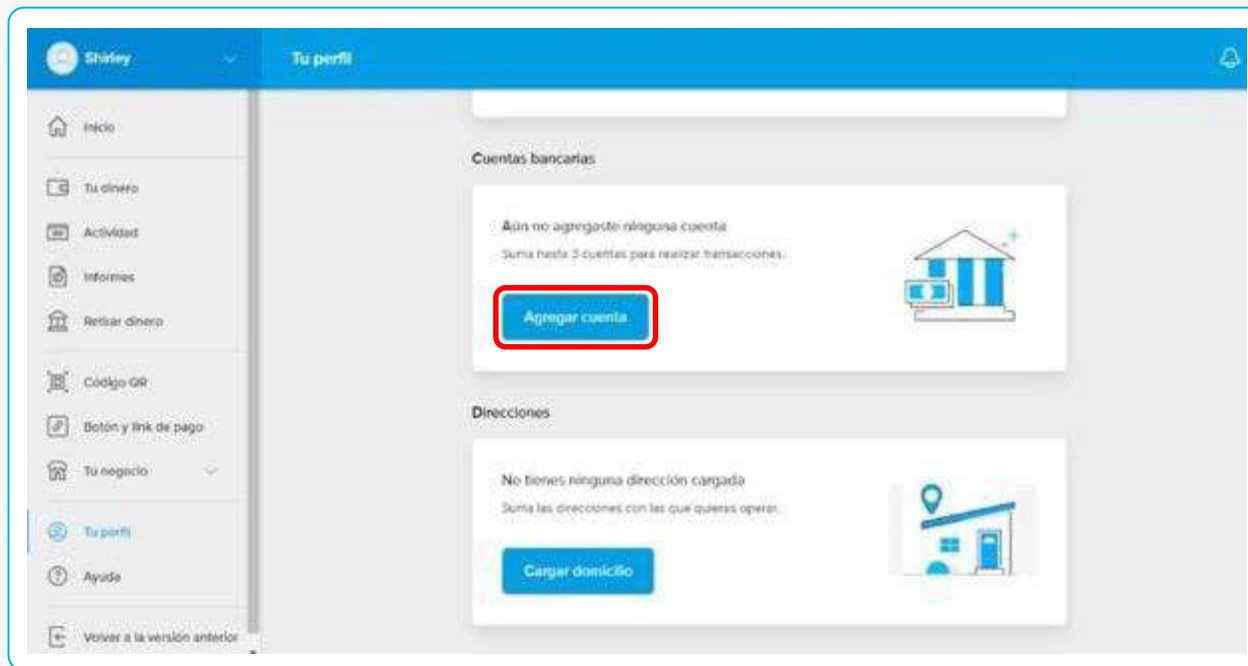
1. Ingresa al panel principal y en **DINERO TOTAL EN CUENTA** podrás ver el dinero disponible.

**Dinero ya
disponible** en
su cuenta para
transferir.



...

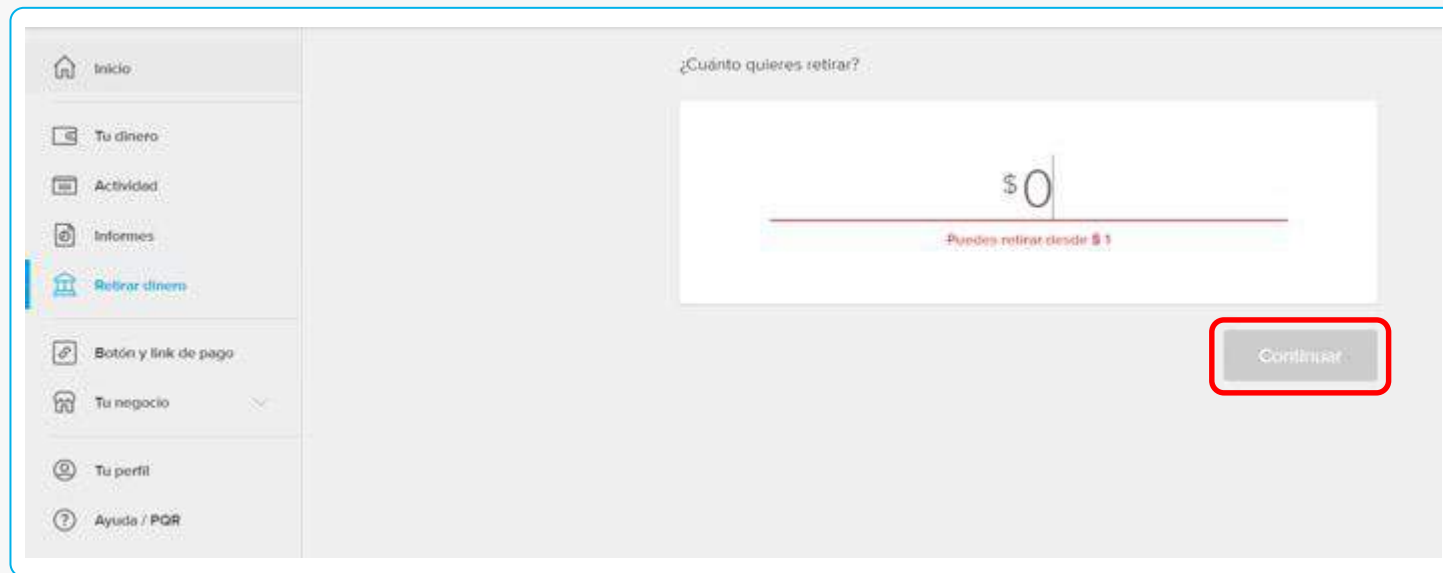
2. Accede a **TU PERFIL** y en la parte de **CUENTAS BANCARIAS** haz click en **AGREGAR CUENTA**.



...



3. Por último, para realizar el retiro accede a **RETIRAR DINERO**, ingresa el monto y haz click en **CONTINUAR**.



The screenshot shows the Mercado Pago mobile app interface for withdrawing money. On the left is a sidebar menu with options: Inicio, Tu dinero, Actividad, Informes, Retirar dinero (highlighted with a blue bar), Botón y link de pago, Tu negocio, Tu perfil, and Ayuda / PQR. The main area has the title '¿Cuánto quieres retirar?' and a large input field containing '\$0'. Below the input field, a red line indicates the minimum withdrawal amount: 'Puedes retirar desde \$ 1'. A 'Continuar' button is located at the bottom right of the main area and is highlighted with a red rectangular border.

TU NEGOCIO

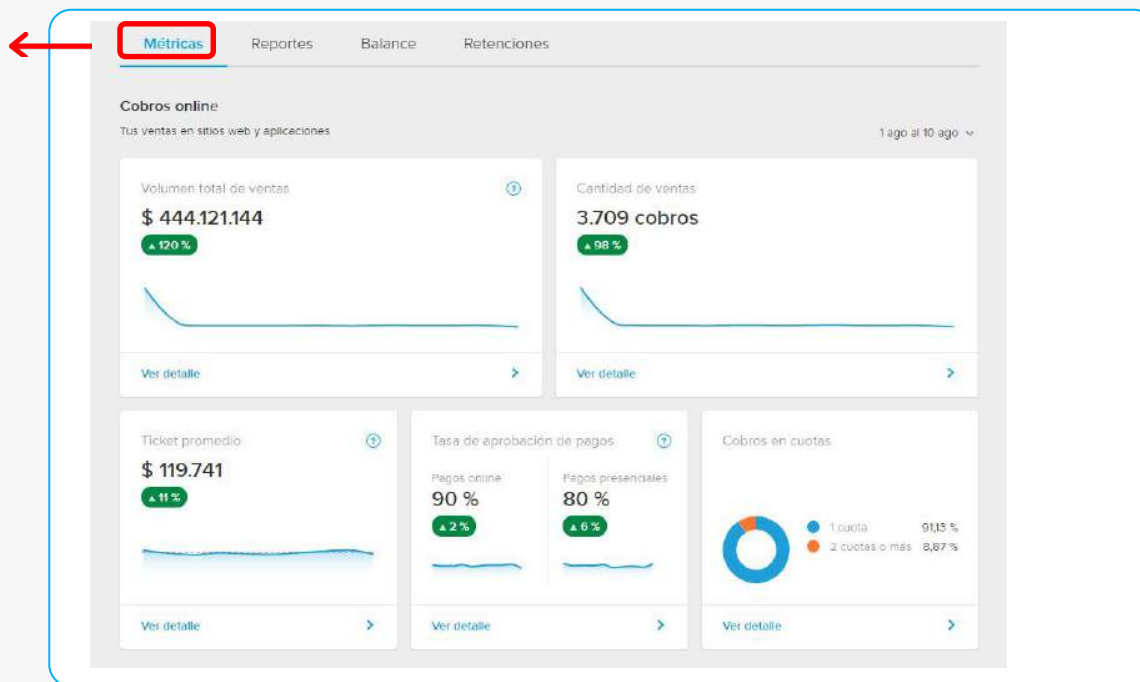


EN ESTA SECCIÓN PODRÁS VER:

Toda la información del resumen de tu saldo, reportes de los retiros que has realizado, certificados de retenciones y estadísticas del procesamiento de pagos.

MÉTRICAS

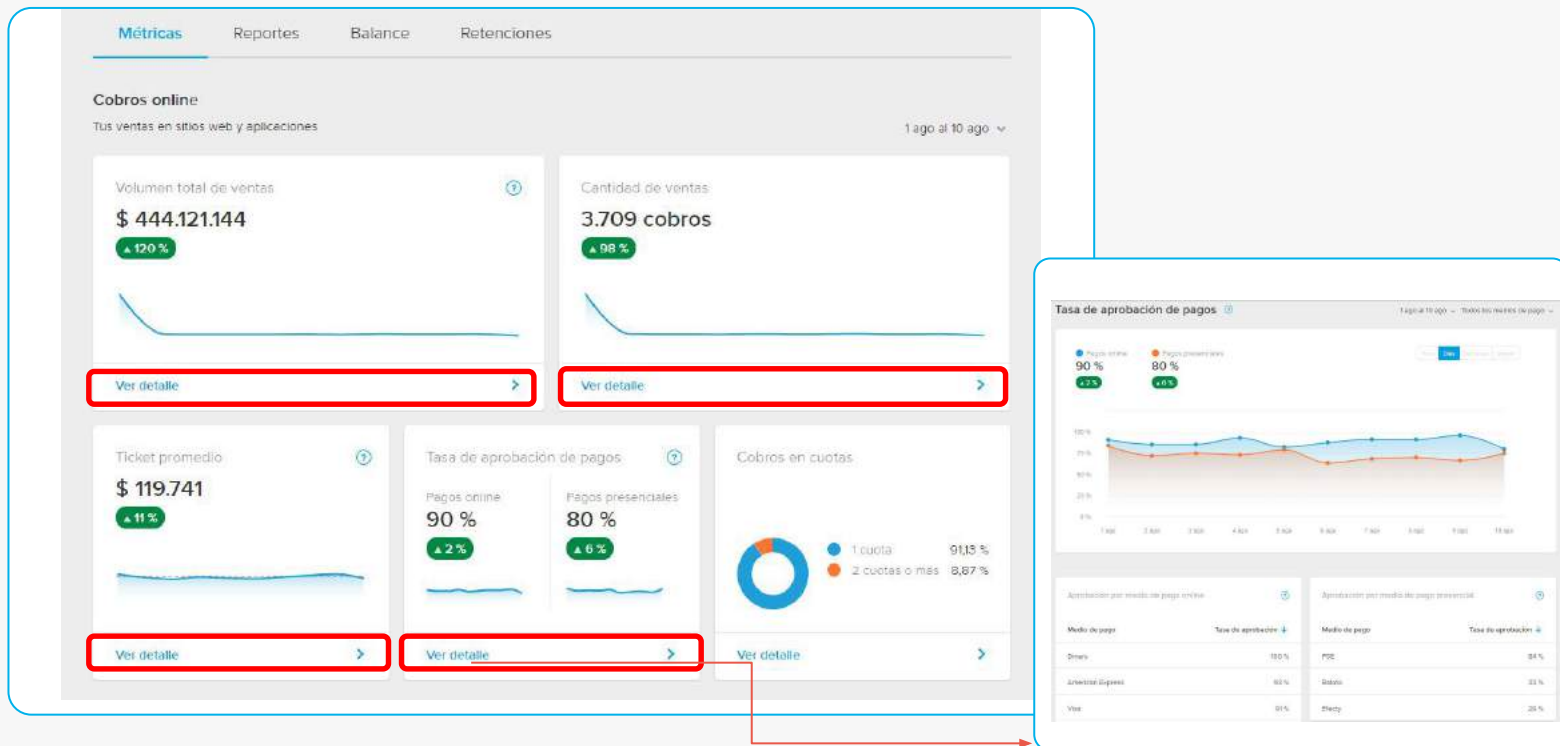
1



MÉTRICAS

Aquí verás tus ventas, cantidad de transacciones, ticket promedio, tasa de aprobación.

Si haces click en **VER DETALLE** vas a ver el gráfico de una manera más precisa.



EN ESTA SECCIÓN PODRÁS:

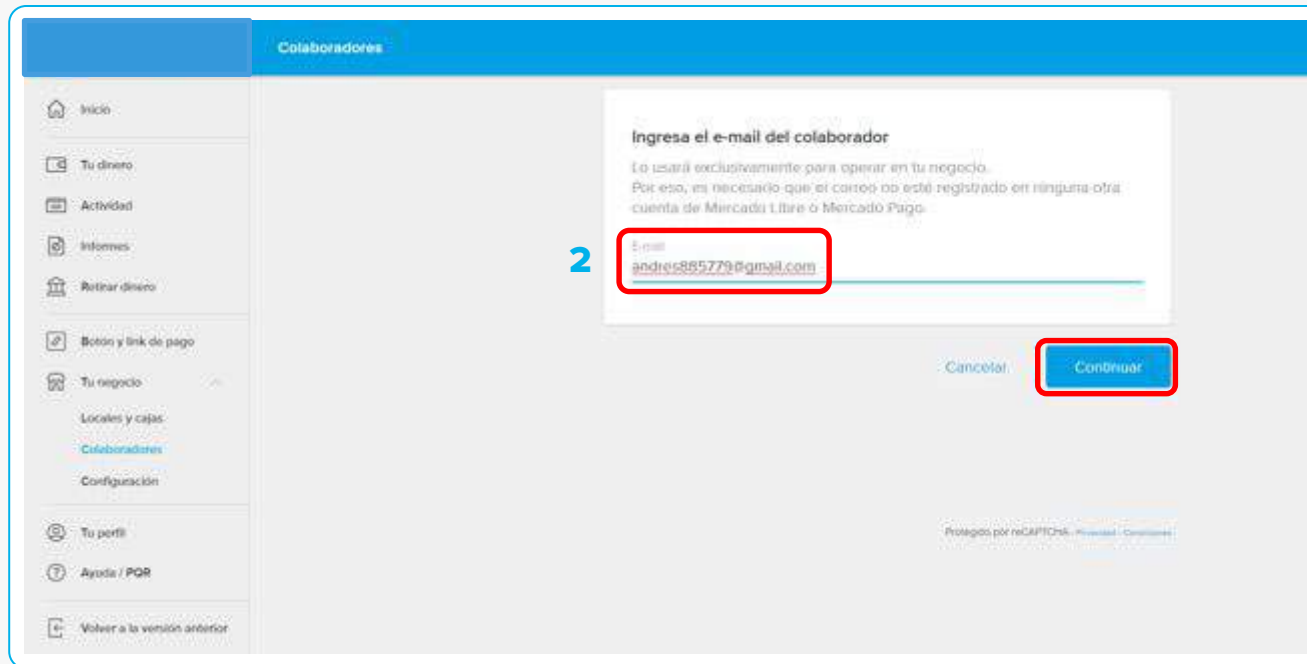
Incluir colaboradores para que te ayuden a gestionar la plataforma.

Para esto deberás ir a la pestaña de **COLABORADORES...**

1. ...Y luego
hacer click en
“EMPEZAR”



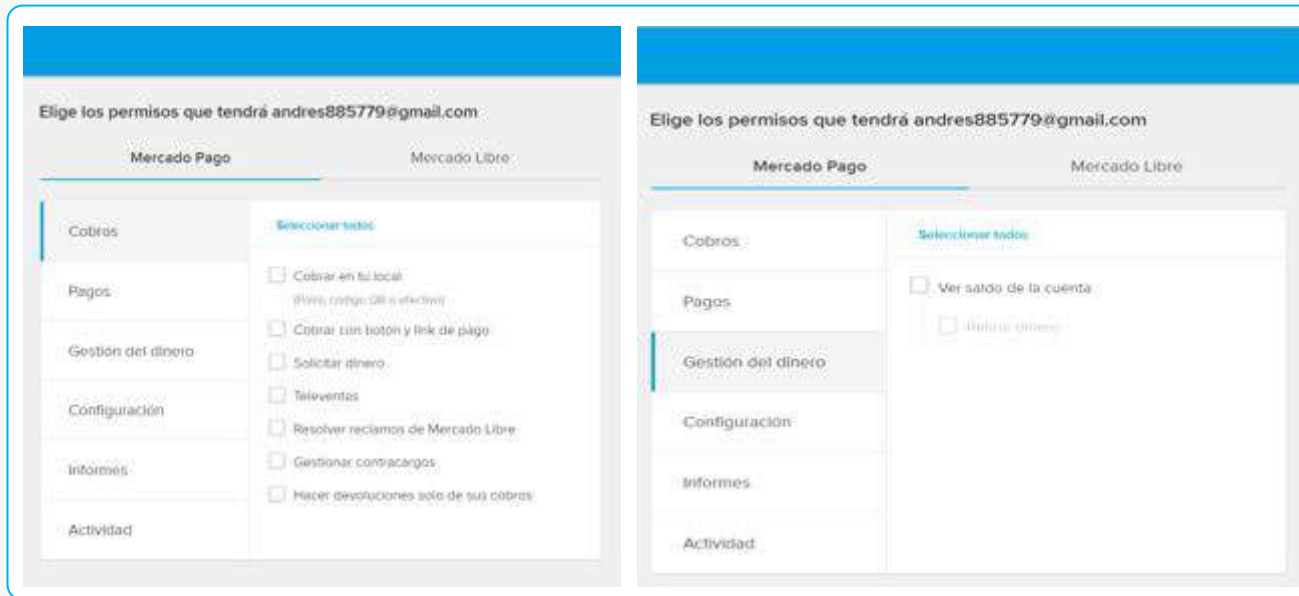
2. Ingresa el **MAIL** del colaborador que quieren incluir y das click en **CONTINUAR**.



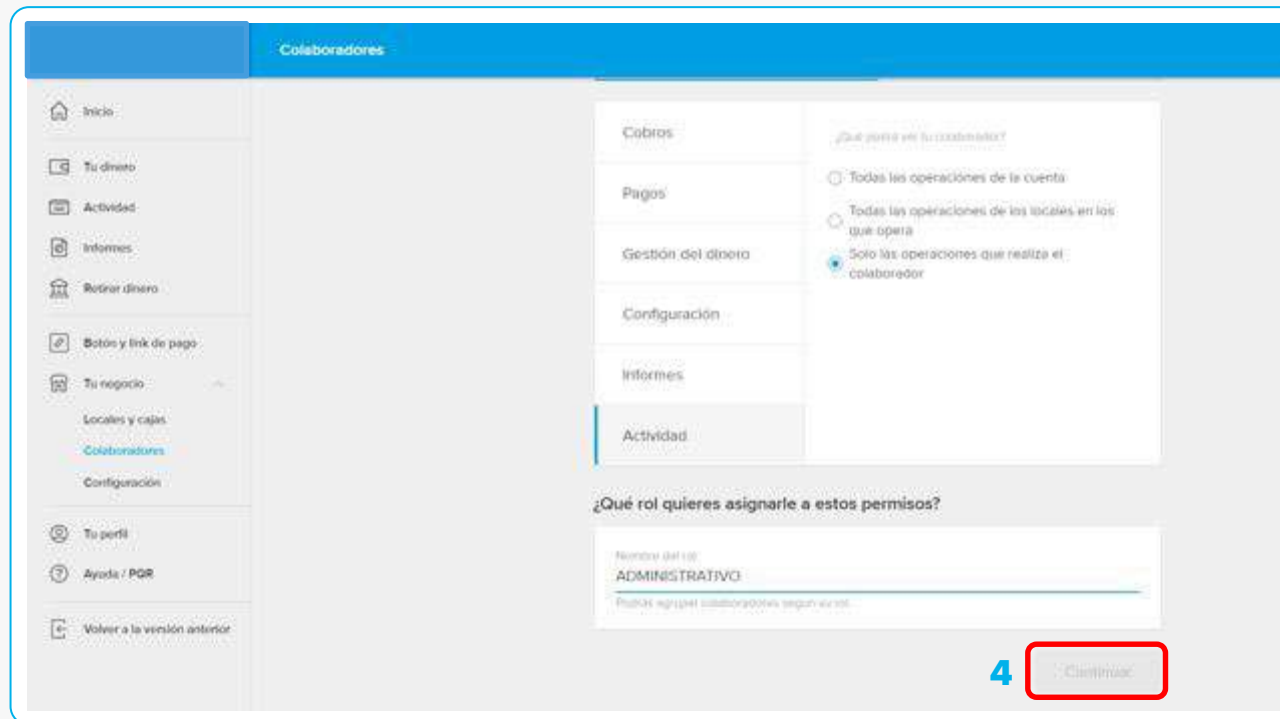
The screenshot shows the 'Colaboradores' (Collaborators) section of the Mercado Pago interface. A sidebar on the left contains navigation options: Inicio, Tu dinero, Actividad, Informes, Retirar dinero, Botón y link de pago, Tu negocio, Locales y cajas, Colaboradores (highlighted), Configuración, Tu perfil, Ayuda / PQR, and Volver a la versión anterior. The main content area displays a form titled 'Ingresa el e-mail del colaborador' (Enter the collaborator's email). The form includes a text input field with the email 'andres855779@gmail.com' entered, which is highlighted by a red box and a large blue number '2'. Below the input field are two buttons: 'Cancelar' and 'Continuar', with the 'Continuar' button also highlighted by a red box. A small note below the input field states: 'Lo usará exclusivamente para operar en tu negocio. Por eso, es necesario que el correo no esté registrado en ninguna otra cuenta de Mercado Libre o Mercado Pago.' At the bottom right, there is a link for 'Protección por reCAPTCHA - Privacidad - Condiciones'.

Nota: Debe ser un mail que no este registrado en ninguna otra cuenta de Mercado libre o Mercado Pago.

3. **Debes revisar** en cada uno de los módulos y otorgar los permisos que consideres para cada **ROL**.



4. Por último debes ponerle un nombre al **ROL** y dar click en **CONTINUAR**, así completarás el proceso de creación.



Colaboradores

Inicio

Tu dinero

Actividad

Informes

Retirar dinero

Botón y link de pago

Tu negocio

Locales y cajas

Colaboradores

Configuración

Tu perfil

Ayuda / PQR

Volver a la versión anterior

Cobros

Pagos

Gestión del dinero

Configuración

Informes

Actividad

¿Qué permisos ve tu colaborador?

☐ Todas las operaciones de la cuenta

☐ Todas las operaciones de los locales en los que opera

☒ Solo las operaciones que realiza el colaborador

¿Qué rol quieres asignarle a estos permisos?

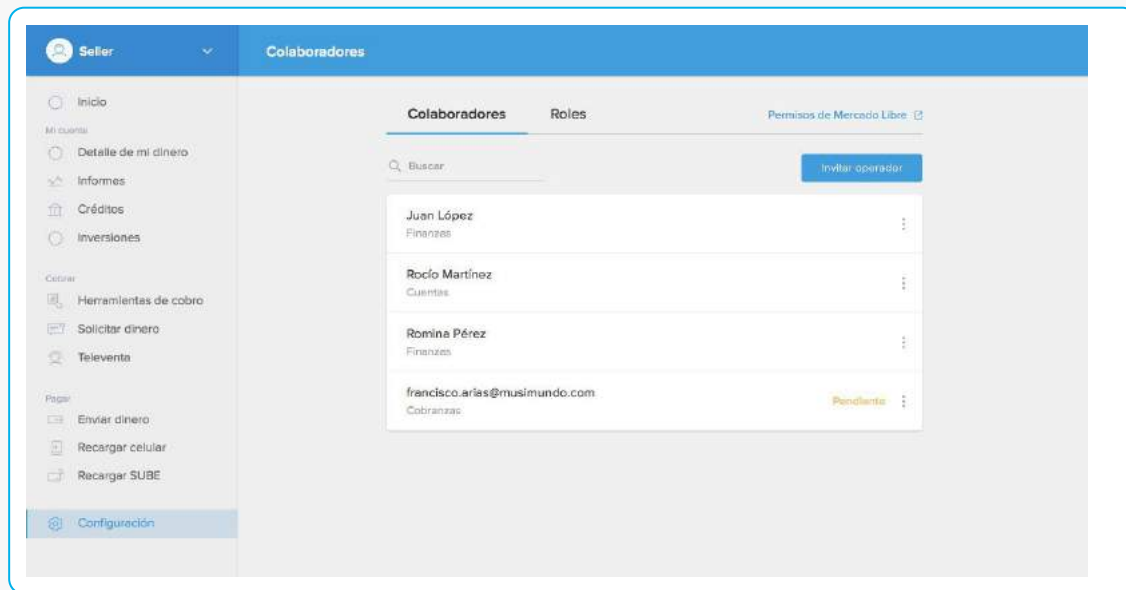
Nombre del rol

ADMINISTRATIVO

Puedes asignar colaboradores según su rol.

4 Continuar

Menú Principal □ Tu Negocio □ Colaboradores



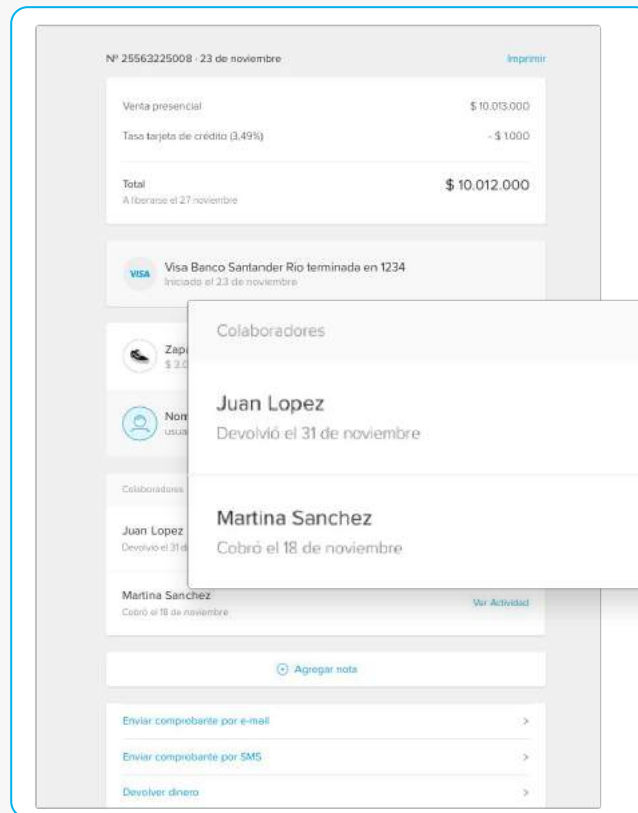
Panel de Gestión

El vendedor cuenta con un **panel de gestión que le permite tener a simple vista** toda la información necesaria para administrar su equipo de trabajo: el nombre de los colaboradores, el estado de las invitaciones enviadas y la posibilidad de editar roles, cambiar de rol a un colaborador o eliminarlo cuando el seller lo necesita.



Menú Principal ☐ Actividad

En la sección de Actividad es posible validar si la transacción fue generada por algún colaborador (Link de Pago) o quien la devolvió.



RECLAMOS, CONTRACARGOS, RETENCIÓN DE DINERO Y FACTURACIÓN



DIFERENCIA ENTRE RECLAMOS Y CONTRACARGOS

RECLAMOS

Es la instancia en que un comprador te informa, a través de Mercado Pago, que tuvo un problema con su compra y necesita ayuda. Si no respondes dentro de los 3 días útiles, Mercado Pago intervendrá para ayudarlos a resolverlo o devolverle el dinero al comprador.

CONTRACARGOS

Son disputas que ocurren cuando el cliente contacta al banco de su tarjeta de crédito para desconocer una compra y pedir la devolución del dinero. Puede suceder porque no reconoce el nombre de la tienda, porque hubo intento de fraude u otras razones.



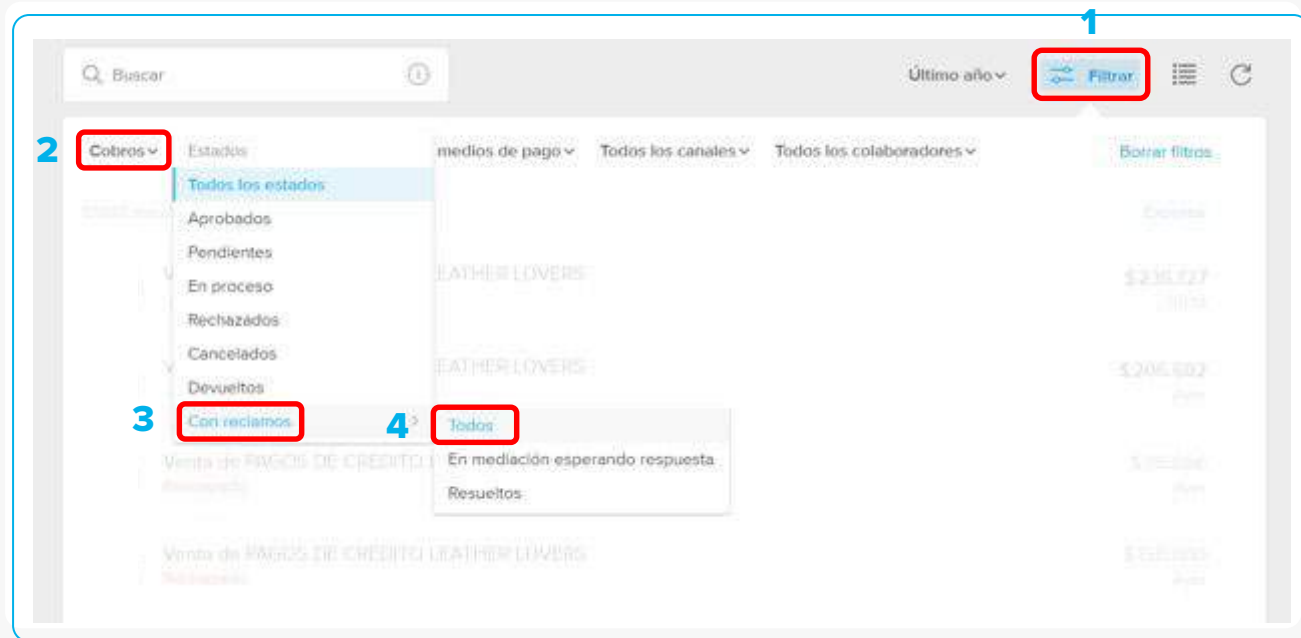
RECLAMOS

Un reclamo viene por parte del cliente hacia **MERCADO PAGO** a través del chat o correo de **MERCADO PAGO**.

Tienes hasta 3 días desde la notificación para la primera respuesta.

Basta con que respondas con la evidencia de la entrega, firma, INE del pagador. . En caso de no responderlo con el sustento, MP descuenta el monto de la transacción y se lo devuelve al cliente.

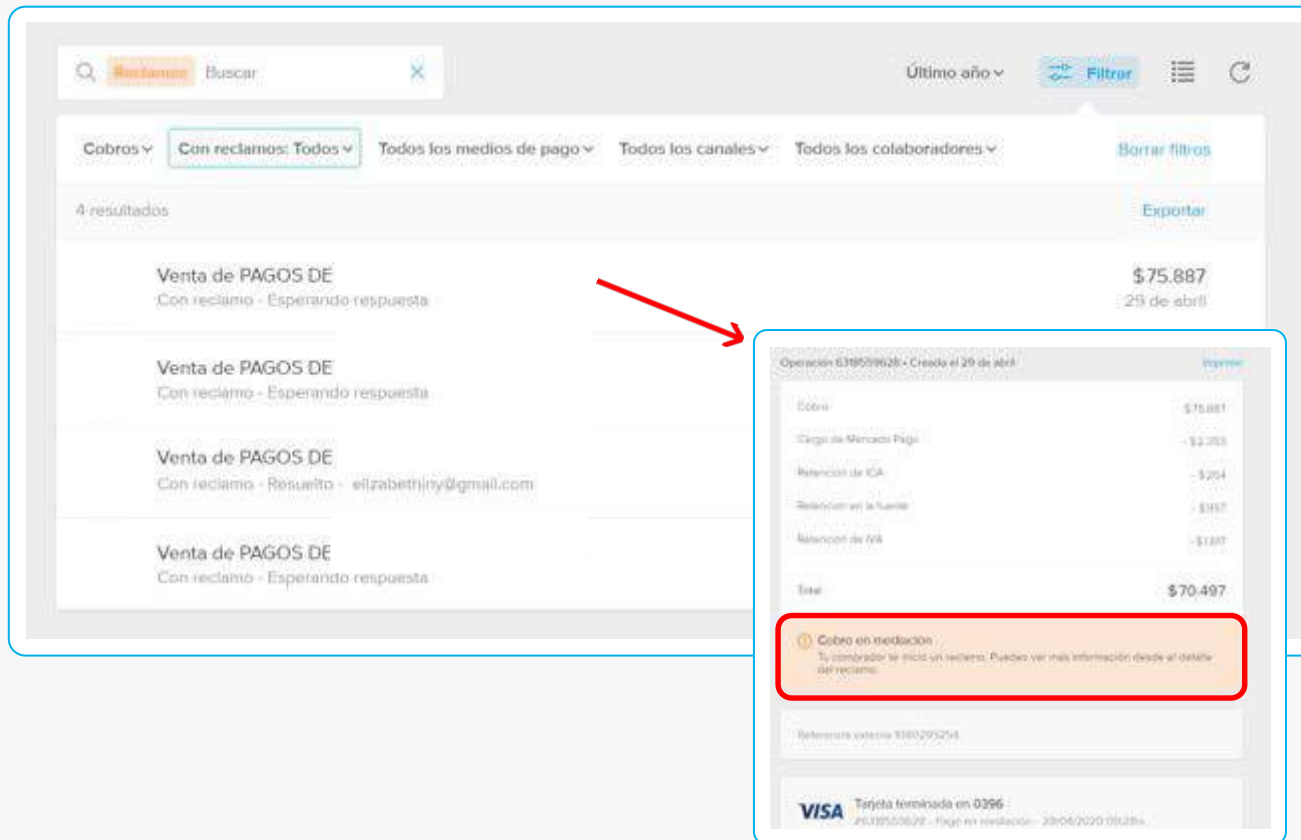
Para ver el reclamo dentro de la parte de **ACTIVIDAD** haz click en **FILTRAR**¹ en operaciones selecciona **COBROS**² y en estados **CON RECLAMOS**³ y **TODOS**⁴





Podrás ver todos los cobros en ese estado.

Para ver el **RECLAMO**, accede a uno de los cobros y dentro del **CUADRO NARANJA** encontraras en qué estado se encuentra.



The screenshot shows the Mercado Pago dashboard with a search bar at the top. Below the search bar, there are filters for 'Cobros', 'Con reclamos: Todos', 'Todos los medios de pago', 'Todos los canales', and 'Todos los colaboradores'. A red arrow points from the 'Con reclamos: Todos' filter to a detailed view of a payment operation.

The detailed view shows the following information:

- Operación 6318529626 - Creado el 29 de abril
- Cobro: \$75.887
- Cargo de Mercado Pago: -\$3.388
- Retención de ICA: -\$294
- Retención en la fuente: -\$197
- Retención de IVA: -\$1.007
- Total: \$70.497
- Cobro en mediación** (highlighted in a red box): Tu comprador se inició un reclamo. Puedes ver más información desde el detalle del reclamo.
- Referencia externa: 6360295256
- VISA Tarjeta terminada en 0396 - 20/05/2020 - Pago en mediación - 29/04/2020 09:38a



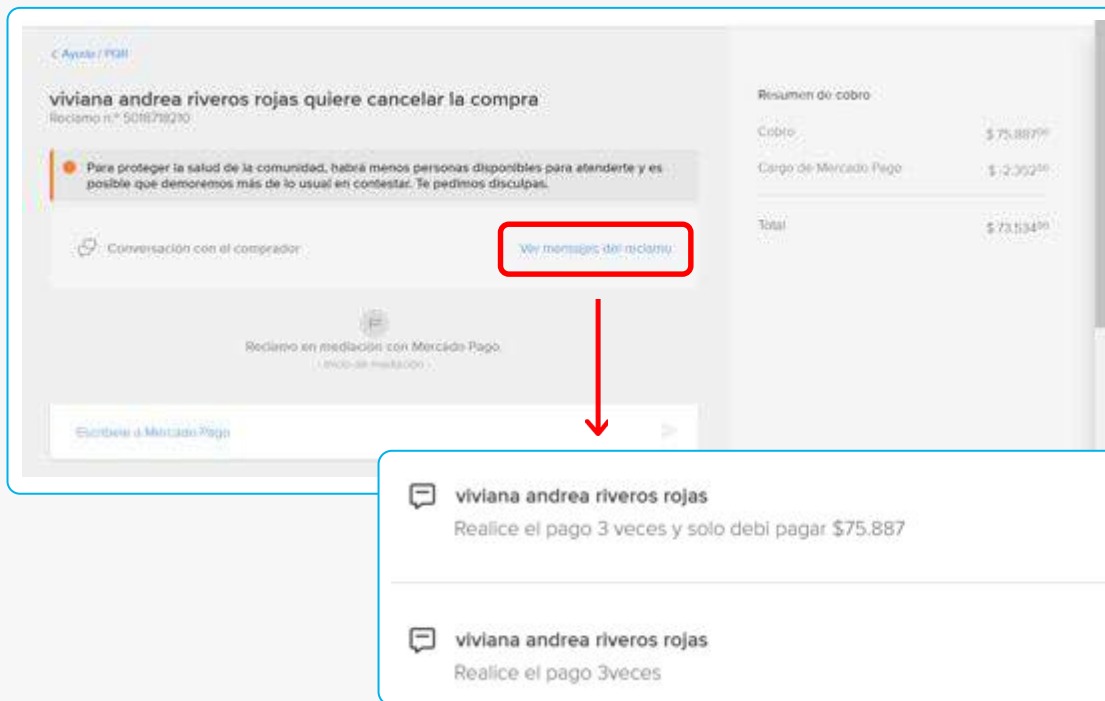
...





Podrás ver todos los cobros en ese estado.

Para ver el **RECLAMO**, accede a uno de los cobros y dentro del **CUADRO NARANJA** encontraras en qué estado se encuentra.



The screenshot displays the Mercado Pago interface. On the left, a claim titled "viviana andrea riveros rojas quiere cancelar la compra" (Claim ID: 5016719210) is shown. A red box highlights the "Ver mensajes del reclamo" link. Below this, a red arrow points to a chat window. The chat window shows two messages from "viviana andrea riveros rojas" dated "29 de abril". The first message says "Realice el pago 3 veces y solo debí pagar \$75.887" and the second says "Realice el pago 3 veces". On the right, a "Resumen de cobro" (Payment Summary) table is visible.

Resumen de cobro	
Cobro	\$ 75.88799
Cargo de Mercado Pago	\$ -2.35250
Total	\$ 73.53499





Después de revisar los detalles del reclamo tienes

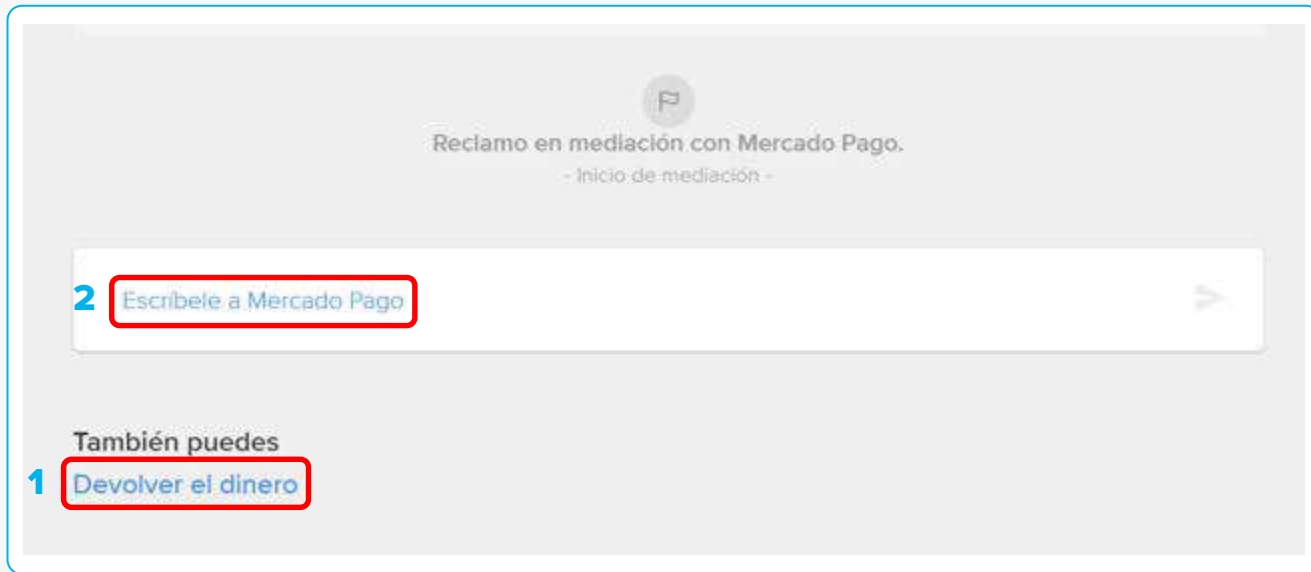
2 OPCIONES:

1. DEVOLVER EL DINERO

y así se da por resuelto el reclamo.

2. ESCRIBIR A MERCADO PAGO

y adjuntar la evidencia de entrega: Guía de entrega del operador logístico o la factura de venta con los datos, firma y cédula del receptor del producto.



The screenshot shows a dispute resolution screen titled "Reclamo en mediación con Mercado Pago." with a subtitle "- Inicio de mediación -". It features a circular icon with the letter 'P'. Below the title is a large white button labeled "2 Escribele a Mercado Pago" with a right-pointing arrow. At the bottom, under the heading "También puedes", there is a button labeled "1 Devolver el dinero". Both buttons are highlighted with red rectangular boxes.



CONTRACARGOS

Un contracargo viene por parte del banco hacia **MERCADO PAGO**. Es el tarjetahabiente quien reclama por su dinero por **DESCONOCIMIENTO DE COMPRA** (no entrega producto, robo tarjeta).

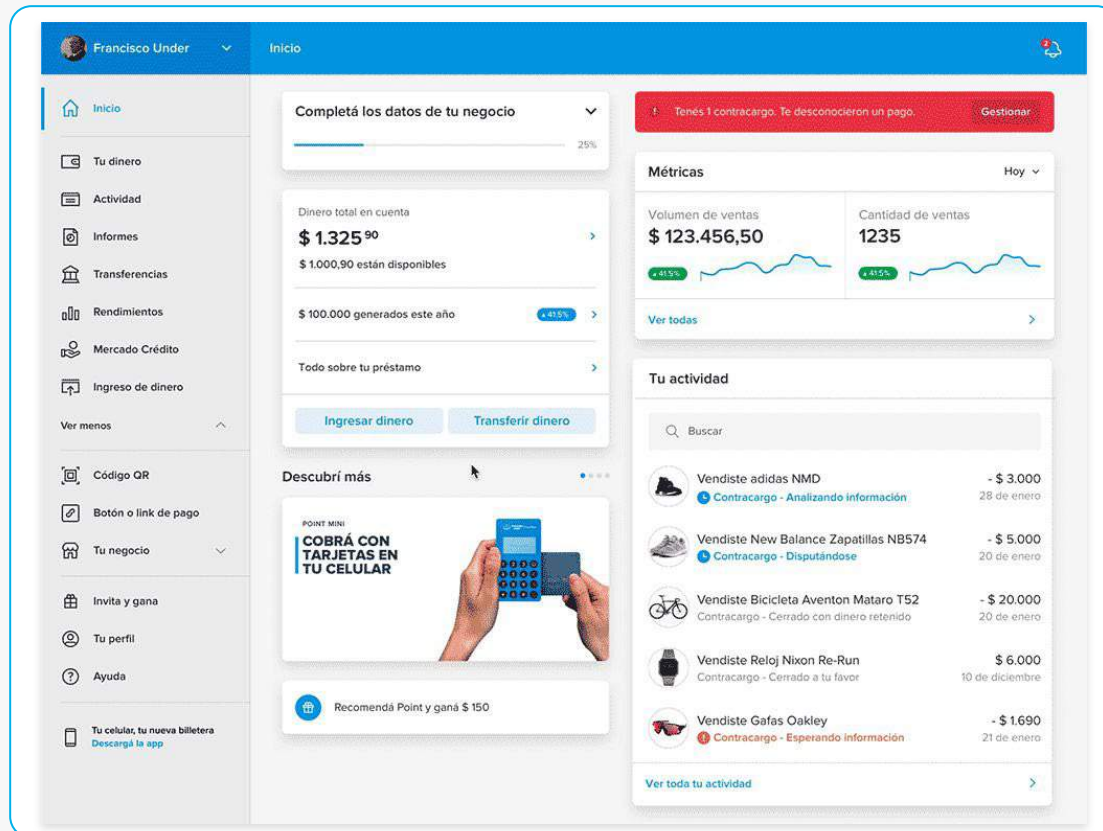
¿Cómo se genera un contracargo?

1. El titular de la tarjeta se comunica ante la entidad bancaria indicando que desconoce el pago
2. La entidad bancaria informa sobre el desconocimiento a Mercado Pago
3. Mercado Pago inicia el contracargo: se **notifica** al vendedor y se retienen **temporalmente** en la cuenta Mercado Pago los fondos asociados al pago disputado.
4. **El vendedor tiene 7 días corridos** desde la notificación para demostrar que entregó el producto
5. Si calificas para la cobertura de contracargos, el dinero es **liberado**
6. Si no calificas para la cobertura, **el banco define** si aplica o no el descuento del dinero.



Desde la Home el cliente puede visualizar distintos estados sobre sus contracargos **en tiempo real**.

Mercado Pago envía 2 notificaciones (día 0 y día 5) al correo electrónico Admin de la cuenta MP o / y al correo electrónico designado por el cliente corporativo para la gestión de contracargos.





Si solo existe un contracargo con determinado estado, se redirecciona al detalle de la operación en cuestión.

Si existe más de un pago con un estado, se redirecciona a **Activities** y se muestra el listado de contracargos con dicho estado.

Tenés 1 contracargo. Te desconocieron un pago. Gestionar

Envianos información para gestionar tus contracargos. Gestionar

Tu contracargo está pendiente de análisis. Ver detalle ×

Estamos disputando tu contracargo. Ver detalle ×

Tu contracargo fue cerrado a tu favor. Ver detalle ×

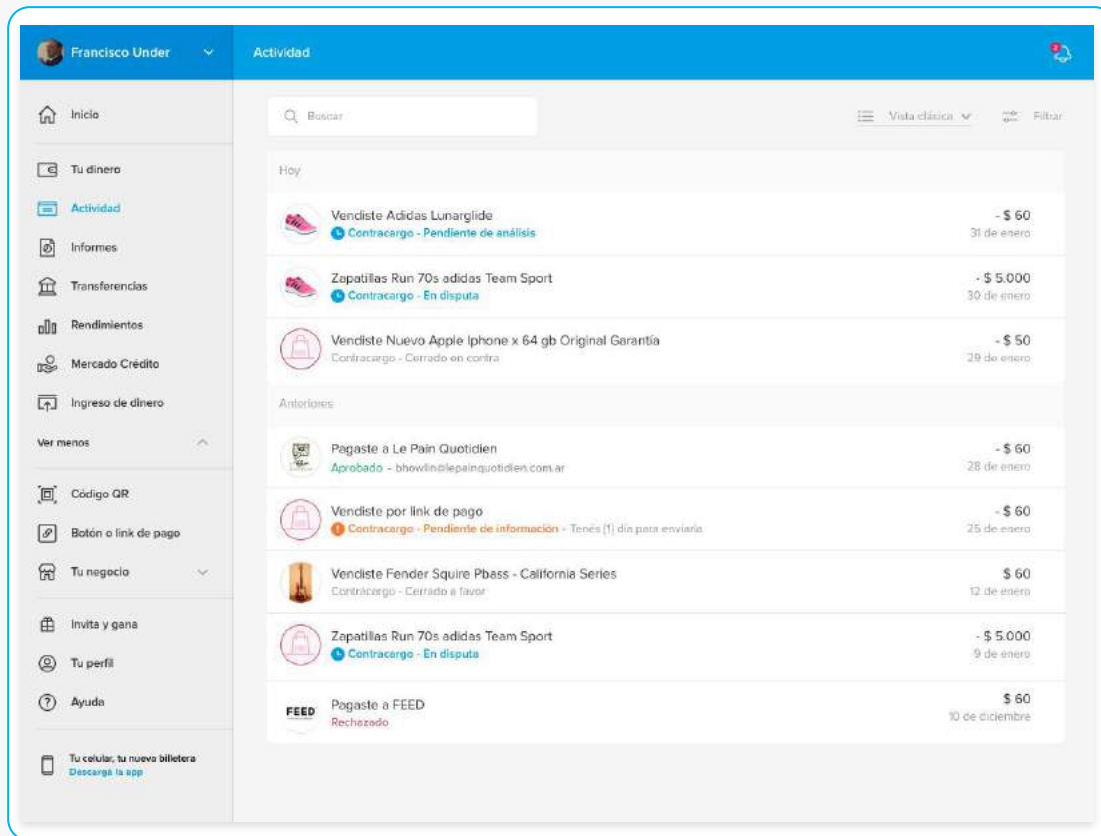
Tu contracargo fue cerrado, con dinero retenido. Ver detalle ×



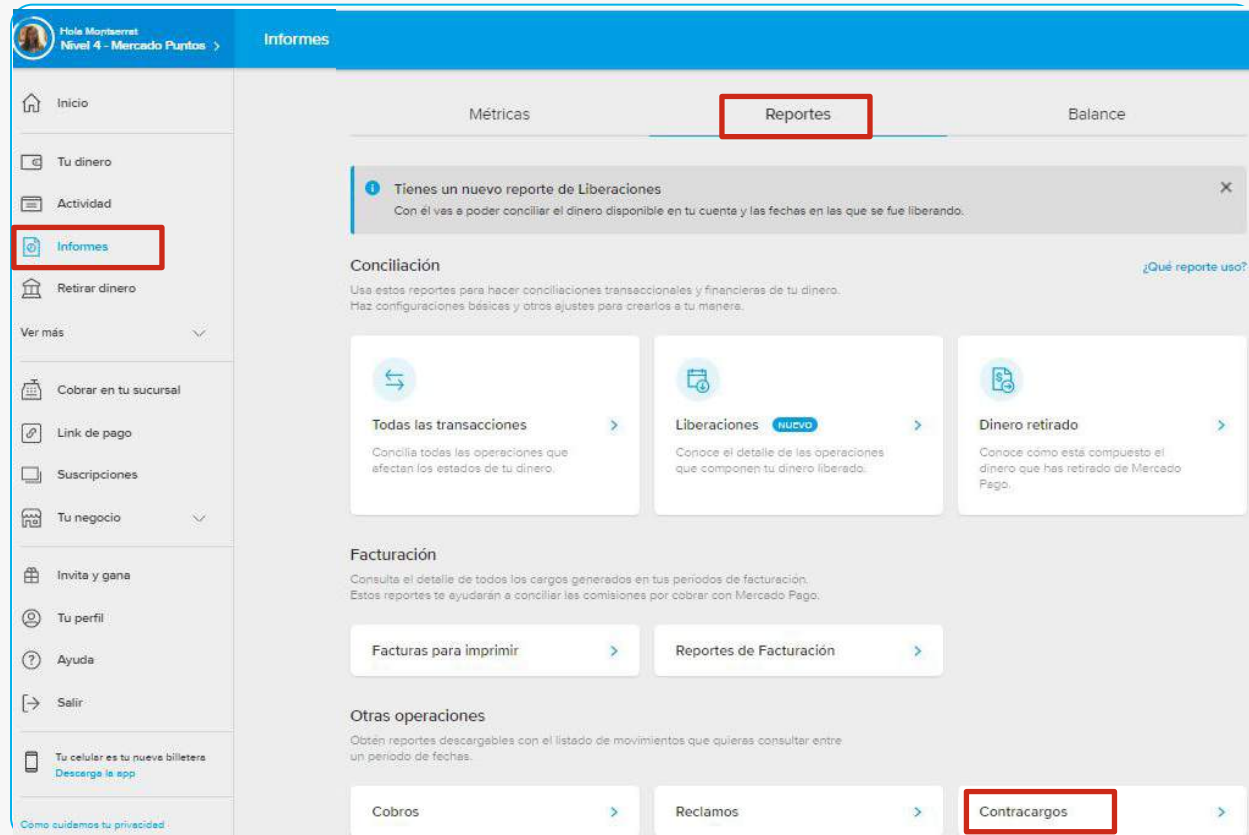
Manual para vendedores nuevos | 2023

Se muestra en cada pago la etapa de la gestión en la que se encuentra el contracargo.

Es una visualización más rápida para los vendedores, no tienen necesidad de entrar al detalle de cada operación.



En la sección de **informes**,
pueden encontrar un reporte que
los ayudará a saber cuáles son
las transacciones ligadas a un
contracargo y el estatus en el
que se encuentran



Hiola Montanari
Nivel 4 - Mercado Puntos >

Informes

Métricas **Reportes** Balance

Tienes un nuevo reporte de Liberaciones
Con él vas a poder conciliar el dinero disponible en tu cuenta y las fechas en las que se fue liberando.

Conciliación [¿Qué reporte uso?](#)

Usa estos reportes para hacer conciliaciones transaccionales y financieras de tu dinero. Haz configuraciones básicas y otros ajustes para crearlos a tu manera.

Todas las transacciones >
Concilia todas las operaciones que afectan los estados de tu dinero.

Liberaciones **nuevo** >
Conoce el detalle de las operaciones que componen tu dinero liberado.

Dinero retirado >
Conoce cómo está compuesto el dinero que has retirado de Mercado Pago.

Facturación
Consulta el detalle de todos los cargos generados en tus periodos de facturación. Estos reportes te ayudarán a conciliar las comisiones por cobrar con Mercado Pago.

Facturas para imprimir > **Reportes de Facturación** >

Otras operaciones
Obtén reportes descargables con el listado de movimientos que quieras consultar entre un periodo de fechas.

Cobros > **Reclamos** > **Contracargos** >

[Cómo cuidemos tu privacidad](#)

4. CASO 1: ENTREGASTE TU PRODUCTO

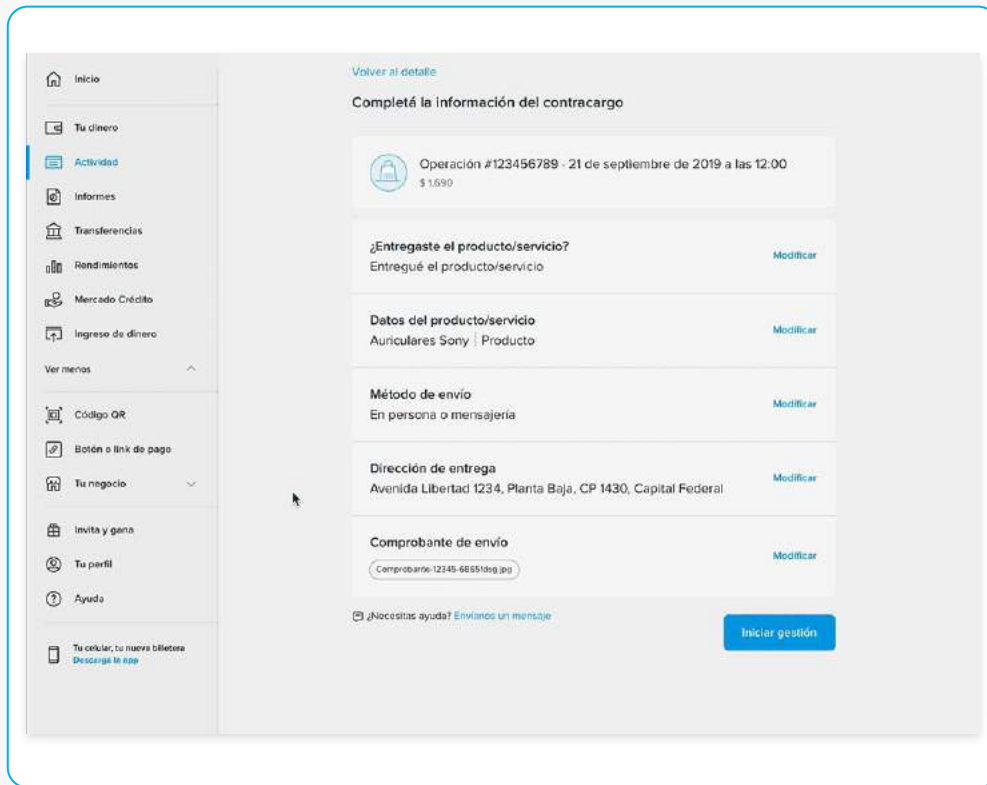
Paso 1: Especifica que entregaste el producto o servicio

Paso 2: Proporciona la información básica del producto

Paso 3: Comparte tu método de envío

Paso 4: Adjunta la dirección de entrega + tu comprobante de envío

Paso 5: Da click en "Iniciar gestión" para enviar la información al equipo de Mercado Pago



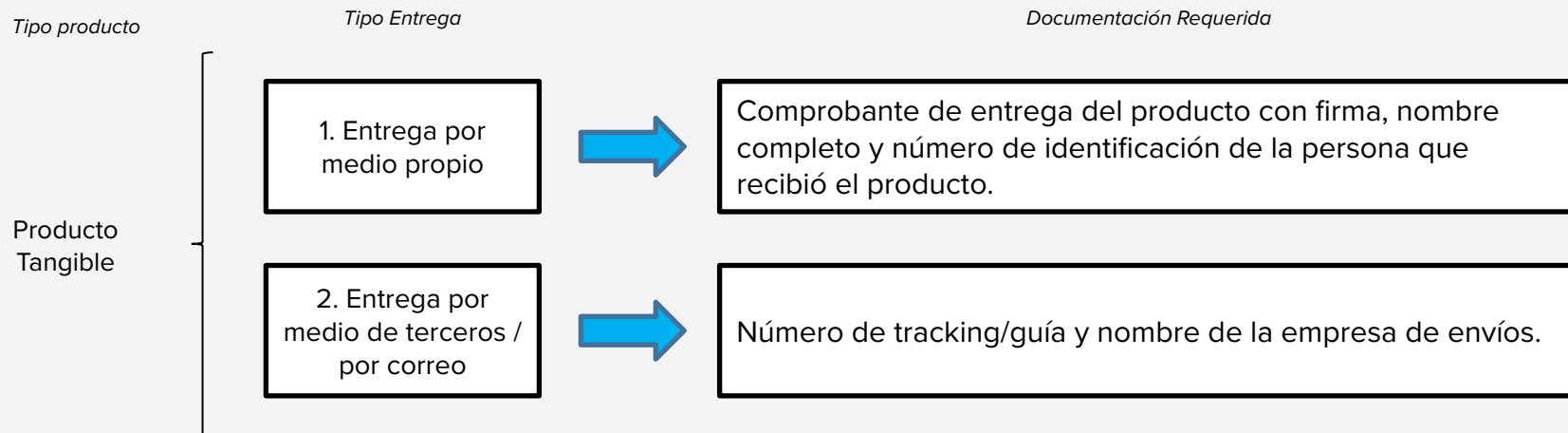
SEGUIMIENTO DE MENSAJES!!

Debes estar atento siempre de los mensajes que te mandamos para que los gestionas a tiempo.

PRODUCTO TANGIBLE: COMPROBANTES

¿Cómo se demuestra la correcta entrega del producto?

Mercado Pago contempla 3 posibles escenarios para la gestión de contracargos.



PRODUCTO TANGIBLE: COMPROBANTES

Formato Propio (ej. imagen a la derecha).
Comprobante de entrega del producto con firma, nombre completo y número de identificación de la persona que recibió el producto.

Guías Entrega aceptadas: se aceptan todas guías de entrega entregadas por carriers logísticos (ej. iVoy UPS, FedEx, DHL, Envía,)

¡Ojo! en caso de que el Carrier no entregue guía (ej. Mensajeros Urbanos) necesitamos recibir un formato de comprobante que contenga la **misma información descrita en el formato propio**.

Conoce más sobre [Requisitos Programa de Protección al Vendedor \(PPV\)](#)



mercado pago

Recibo de entrega de producto

Por favor completar en letra mayúscula de imprenta.

1. Datos de quien recibe el artículo

Nombre completo: _____

Número de documento: _____ Teléfono: _____

Dirección de entrega (cuando corresponda): _____

2. Información del producto

Artículo: _____ Número de operación: _____

Importante
Siempre corrobore el DNI y firma de quien retira

Apellido comprador: _____

Apellido vendedor: _____

Lugar y fecha: _____ Firma de quien retira: _____

Atención

En caso de contrincargo por parte del titular de la tarjeta, MercadoPago presentará este documento, pudiendo inclusive utilizarlo en eventuales medidas que se hagan necesarias para el ejercicio de sus derechos.

CASO 2: PRODUCTO NO ENTREGADO

Paso 1: Especifica que no entregaste el producto o servicio

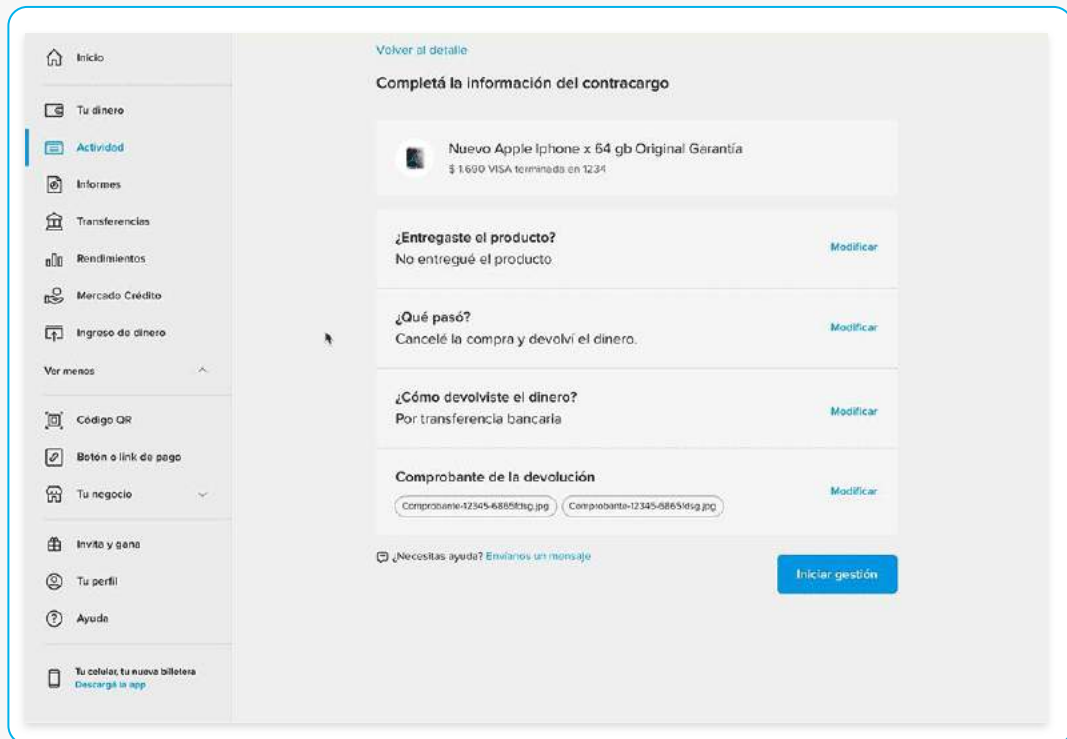
Paso 2: Proporciona el motivo por el cual no se entregó

Paso 3: Comparte cómo devolviste el dinero + el comprobante de la devolución

Paso 4: Da click en "Iniciar Gestión" para enviar la información al equipo de Mercado Pago

IMPORTANTE

- Si se realizó la devolución del dinero: Se da como **cerrada**.
- Si **no** se realizó la devolución del dinero: **Nosotros debitamos el dinero** de la cuenta y la devolvemos al comprador.



The screenshot shows the Mercado Pago app interface for a return request. On the left is a sidebar menu with options: Inicio, Tu dinero, Actividad (highlighted), Informes, Transferencias, Rendimientos, Mercado Crédito, Ingreso de dinero, Ver menos, Código QR, Botón o link de pago, Tu negocio, Invite y gana, Tu perfil, Ayuda, and Tu celular, tu nuevo billetea. The main screen is titled 'Completá la información del contracargo' and shows details for a 'Nuevo Apple Iphone x 64 gb Original Garantía' valued at '\$ 1.600 VISA terminada en 1234'. It contains four sections for providing return information, each with a 'Modificar' link: 1. '¿Entregaste el producto?' with the response 'No entregué el producto'. 2. '¿Qué pasó?' with the response 'Cancelé la compra y devolví el dinero.'. 3. '¿Cómo devolviste el dinero?' with the response 'Por transferencia bancaria'. 4. 'Comprobante de la devolución' showing two image thumbnails of receipts. At the bottom, there is a link '¿Necesitas ayuda? Envíanos un mensaje' and a blue button labeled 'Iniciar gestión'.

FACTURACIÓN



FACTURACIÓN



- A pesar de que la comisión se descuenta inmediatamente cuando se recauda cada venta, les enviamos la factura de forma diaria para que puedan tener seguimiento del monto total comisionado en el periodo.
- Los cortes **no** coinciden con el mes calendario y son fijos para cada cuenta Mercado Pago.



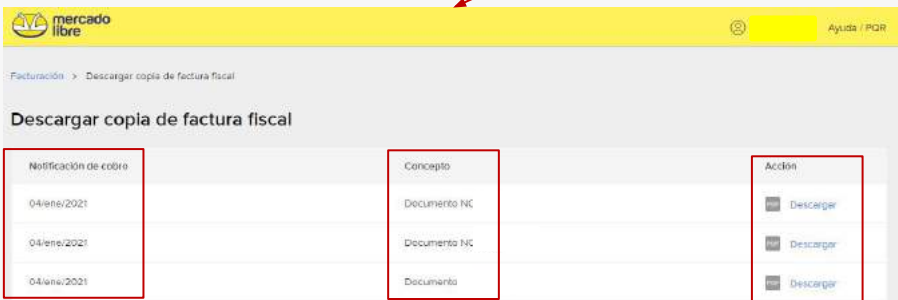
- Dirígete a la sección **Informes** y luego da click en **Reportes** para poder consultar tus reportes de facturación y la copia de las facturas fiscales

Facturación

Consulta el detalle de todos los cargos generados en tus períodos de facturación.
Estos reportes te ayudarán a conciliar las comisiones por cobrar con Mercado Pago.

Descargar copia de factura fiscal >

Reportes de Facturación >



Notificación de cobro	Concepto	Acción
04/ene/2021	Documento NC	Descargar
04/ene/2021	Documento NC	Descargar
04/ene/2021	Documento	Descargar

Corte
Facturación
cuenta

PDF



Período de facturación	Generada por	Total facturado	Estado	Vencimiento	Acciones
05/dic/2020 al 04/ene/2021		Monto en COP	PAGADA	No aplica	⋮
05/nov/2020 al 04/dic/2020		Monto en COP	PAGADA	No aplica	⋮

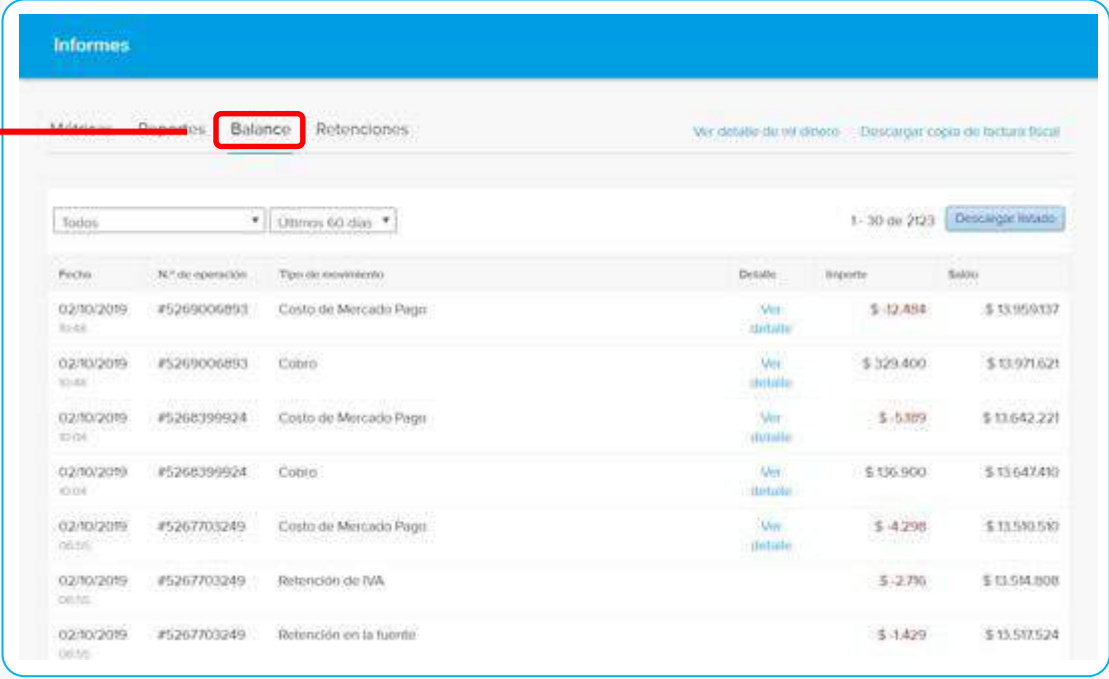
Descargue reporte
de conciliación

REPORTE DE BALANCE

Dirígete a la sección de **Informes** y luego da click en **Balance** para visualizar la siguiente pantalla

Encontrarás un resumen de las operaciones con el importe y el saldo total en la cuenta para el análisis contable.

3 ←



Informes

Métodos de Pago **Balance** Retenciones

Ver detalle de mi dinero Descargar copia de factura fiscal

Todos Últimos 60 días 1 - 30 de 2123 Descargar listado

Fecha	N° de operación	Tipo de movimiento	Detalle	Importe	Saldo
02/10/2019 10:58	#5269006893	Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -12.484	\$ 13.959.137
02/10/2019 10:58	#5269006893	Cobro	Ver detalle	\$ 329.400	\$ 13.971.621
02/10/2019 10:04	#5268399924	Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -5.889	\$ 13.642.221
02/10/2019 10:04	#5268399924	Cobro	Ver detalle	\$ 136.900	\$ 13.647.410
02/10/2019 06:55	#5267703249	Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -4.298	\$ 13.580.580
02/10/2019 06:55	#5267703249	Retención de IVA		\$ -2.736	\$ 13.514.808
02/10/2019 06:55	#5267703249	Retención en la fuente		\$ -1.429	\$ 13.517.524

...

...

Para ver un tipo de movimiento y periodo en específico, podrás filtrarlo en el panel de la izquierda. Posteriormente haz click en **DESCARGAR LISTADO**.

Métricas
Reportes
Balance
Retenciones
Ver detalle de mi dinero
Descargar copia de factura fiscal

Todos

Todos

Ingresos

Cargos de Mercado Libre

Cargos de Mercado Pago

Costos por anticipo de dinero

Retiros de dinero

Pagos y otros egresos

Retenciones

Ultimos 60 días

1 - 30 de 9151

Descargar listado

		Tipo de movimiento	Detalle	Importe	Saldo
		Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -3.994	\$ 4.657.953
		Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -1164	\$ 4.513.027
06/05/2020	#6398445857	Cobro	Ver detalle	\$ 35.050	\$ 4.514.191
06/05/2020	#6398248246	Costo de Mercado Pago	Ver detalle	\$ -2.058	\$ 4.479.141
06/05/2020	#6398248246	Retención en la fuente		\$ -930	\$ 4.481.199
06/05/2020	#6398248246	Retención de ICA		\$ -257	\$ 4.482.129
06/05/2020	#6398248246	Cobro	Ver detalle	\$ 62.000	\$ 4.482.386

...

...

El reporte tiene la siguiente apariencia y la información varia dependiendo del tipo de seleccionado.

Reporte de Balance [Modo de compatibilidad] - Excel

Naddia Schiaffino

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Fecha de Pago	Tipo de Operación	Número de Movimiento	Operación Relacionada	Importe	Saldo								
21/11/2018 20:14	Costo de Mercado Pago	23861902581	4307340066	-49.94	3070.86								
21/11/2018 20:14	Cobro	23861902575	4307340066	999	3120.89								
21/11/2018 16:39	Costo de Mercado Pago	23860089978	4307230038	-54.88	2121.89								
21/11/2018 16:39	Cobro	23860089972	4307230038	1099	2176.77								
17/11/2018 17:08	Costo de Mercado Pago	23821450266	4298657049	-56.63	1077.77								
17/11/2018 17:08	Cobro	23821450264	4298657049	1134.4	1134.4								
17/11/2018 14:03	Retiro de dinero a cuenta bancaria	23820327193	6358827761	-14358	0								
14/11/2018 18:26	Costo de Mercado Pago	23799510390	4292189954	-46.48	14358								
14/11/2018 18:26	Cobro	23799510387	4292189954	929	14404.5								
14/11/2018 12:37	Costo de Mercado Pago	23796485953	4291838692	-54.88	13475.5								
14/11/2018 12:37	Cobro	23796485947	4291838692	1099	13630.4								
14/11/2018 12:11	Costo de Mercado Pago	23796236518	4291715904	-54.88	12431.4								
14/11/2018 12:11	Cobro	23796236514	4291715904	1099	12486.2								
13/11/2018 14:54	Costo de Mercado Pago	23788640763	4289636219	-46	11387.2								
13/11/2018 14:54	Cobro	23788640760	4289636219	899	11432.2								
12/11/2018 13:18	Costo de Mercado Pago	23775678487	4286343692	-99.29	10635.2								
12/11/2018 13:18	Cobro	23775678482	4286343692	1998	10632.6								
12/11/2018 10:33	Costo de Mercado Pago	23774025702	4286811462	-50.68	8634.52								
12/11/2018 10:33	Cobro	23774025698	4286811462	1014	8685.2								
12/11/2018 09:06	Costo de Mercado Pago	23773089075	4286141836	-46.75	7671.2								
12/11/2018 09:06	Cobro	23773089071	4286141836	934.4	7717.95								
10/11/2018 09:00	Costo de Mercado Pago	23757328084	4282323736	-46.75	6783.55								
10/11/2018 09:00	Cobro	23757328078	4282323736	934.4	6830.3								
09/11/2018 13:03	Costo de Mercado Pago	23750224643	4280597013	-155.43	5696.9								
09/11/2018 13:03	Cobro	23750224639	4280597013	3134.4	6061.33								
09/11/2018 15:57	Costo de Mercado Pago	23742726634	4278513419	-14.13	2916.83								
09/11/2018 15:57	Cobro	23742726627	4278513419	274	2931.06								

LISTO

...

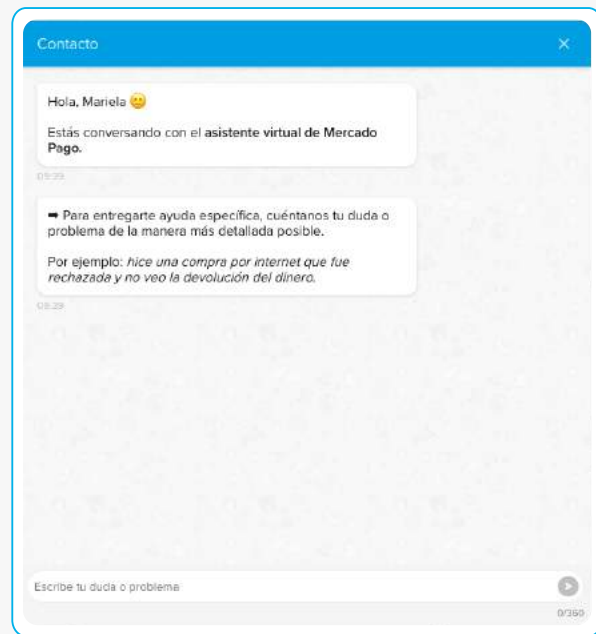
SOPORTE & COMUNICACIÓN



TEMAS QUE PUEDES CONSULTAR VÍA CHAT



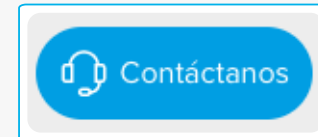
- Dudas sobre estado transacciones en proceso, aprobadas, rechazadas y en proceso de devolución.
- Dudas sobre facturación y retenciones.
- Mal funcionamiento integraciones (dobles cobros, mensajes de error, fallas en actualización de pagos, etc).
- Dudas sobre configuración usuarios.
- Dudas sobre retiros.
- Dudas sobre contracargos y reclamos.



SOPORTE

En este apartado, puedes acceder a nuestro canal de **AYUDA** directamente en la cuenta de Mercado Pago.

Una vez dentro del apartado, puedes hacer click en **CONTACTANOS** para acceder al chat de atención exclusiva



¡Gracias!

