

globalpayments

Navegación Merchant Portal

Manual de usuario



Índice

01 Glosario	2
02 Inicia My Account	3
Configuración del MFA	3
MIDs	4
¿Necesita ayuda con el registro de su cuenta?	4
03 Funciones de My Account	5
Configuración de Mi Perfil	6
Descripción General	7
Informes	7
Ubicaciones	7
Uso de filtros para localizar un MID específico	8
Usuarios	8
Notificaciones	9
Oferta de Productos	10
04 Gestión de Usuarios	10
Cambio de rol de los usuarios	11
Clonar usuario	12
Activar o desactivar usuarios	14
05 Gestión de Afiliaciones	15
06 Merchant Portal	16
Menú Principal	17
Panel	17
Informes	17
Depósitos	17
Disputas	17
Lotes	17
Transacciones	17
¿Cómo descargar los reportes?	18
Estados de Cuenta	21
Buscador de Transacciones	23
07 Más información	25



Glosario

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Conciliación de ventas	Proceso que verifica exactitud de las transacciones.
Contracargo / disputa	Monto reclamado por el tarjetahabiente ante su banco emisor por un bien/servicio adquirido para que el comercio proporcione documentos de soporte en defensa de la transacción reclamada.
Gestión de Disputas	Aplicación de Merchant Portal para el seguimiento de casos de contracargos/disputas.
Informes	Reportes con información detallada de las transacciones.
Merchant Portal	Plataforma donde pueden consultar estados de cuenta y el detalle de transacciones mediante diferentes tipos de informes.
MFA	Autenticación multi factor para proteger las cuentas de los usuarios.
MID	Merchant ID, compuesto por prefijo 670 + afiliación.
My Account	Plataforma que permite administrar usuarios y afiliaciones, así como el acceso a Merchant Portal y Gestión de disputas.
Rol de cuenta	Configuración de cuenta con atributos permitidos, puede ser un administrador o usuario (secundario).
Transacción	Intercambio monetario realizado entre un tarjetahabiente y el comercio referente a una venta, devolución o cancelación por un bien/servicio.

Inicia en My Account

Antes de introducirte al funcionamiento de la plataforma de Merchant Portal, queremos destacar **dos puntos importantes del registro** para que sepas que tu información, la de tus empleados y la de tu negocio, se encuentra segura.

Se recomienda acceder a la plataforma desde un equipo de cómputo, ya que con otros dispositivos no se habilitan todas las funciones.

Configuración del MFA

Al realizar el proceso de registro de tu cuenta en My Account, te solicitará un método de autenticación como parte de la protección de tu cuenta. Nuestra seguridad y la de nuestros clientes, como tú, es muy importante para nosotros.

Podrá configurarlo de tres formas:

- **Correo electrónico**

Se enviará un código de verificación a tu dirección de correo electrónico registrada cada vez que inicies sesión.

- **Aplicación de Autenticación**

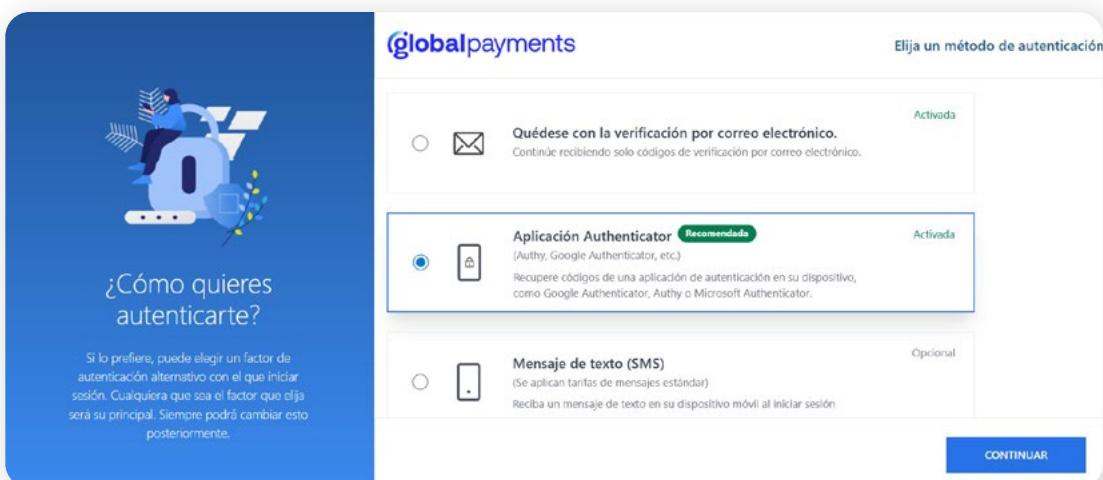
Utiliza un generador de códigos de un sólo uso, como Google Authenticator o Microsoft Authenticator, para verificar tu acceso.

- **Mensaje de Texto (SMS)**

Se enviará un código de verificación a tu número de teléfono móvil vía SMS.

- Sólo se puede activar un método de MFA a la vez. Puedes actualizar tus preferencias más tarde desde la configuración de tu cuenta:

Icono de usuario > Mi perfil > Preferencias > Configurar MFA



MIDs

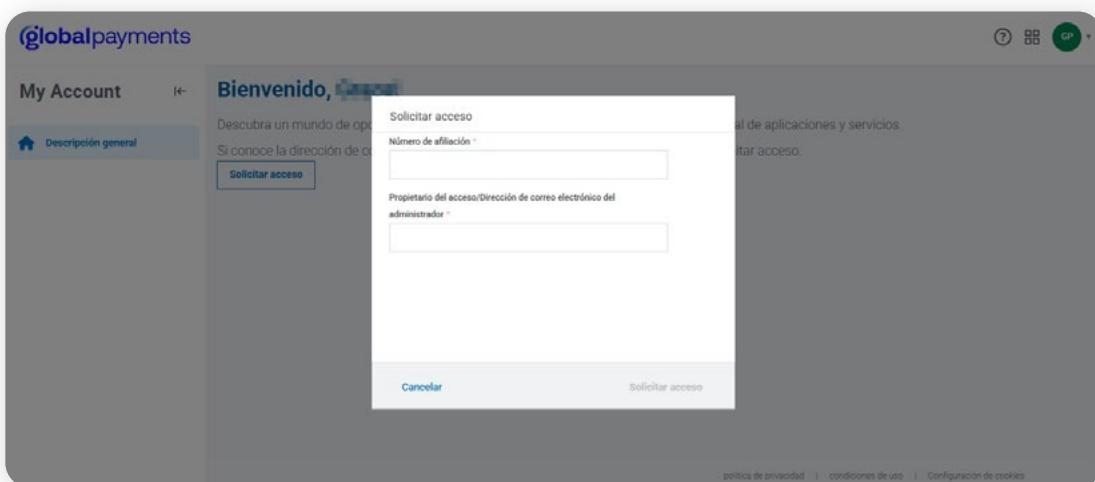
Para ver las ubicaciones de tu negocio dentro de Merchant Portal, debes ingresar el MID usando el formato correcto:

- El MID debe incluir el prefijo **670 + los 7 dígitos de la afiliación.**
 - Cada MID debe contener **10 dígitos.**
 - Si el número de la afiliación sólo tiene 6 dígitos, debes agregar un **cero (0)** al inicio de la afiliación, después del prefijo.
- Ejemplos: “6701234567” (afiliación con 7 dígitos) o “6700123456” (afiliación con 6 dígitos, seguido por un cero).

Para acceder a la información de una afiliación en Merchant Portal:

- **El propietario o administrador** deberá comunicarse con nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539.** Seleccione la opción **4 >** submenú: **1** para solicitar el acceso a las afiliaciones.

Es decir, solamente **tú y tu equipo autorizado** tendrán acceso a la información de sus afiliaciones.

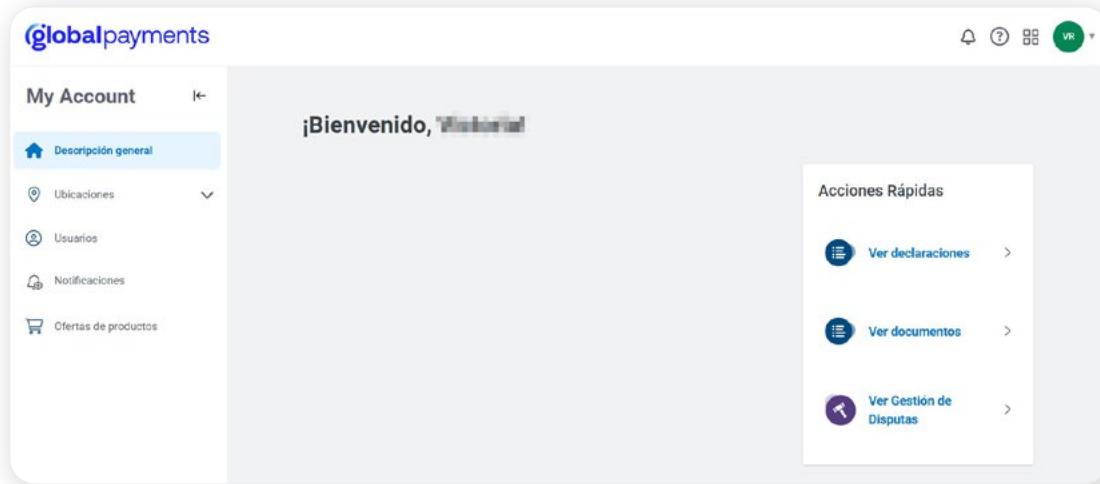


¿Necesita ayuda con el registro de tu cuenta?

Para mayor información del proceso de registro, consulta el [Manual de Registro](#) en <https://www.hgpay.com.mx/merchant-portal>.

Funciones de My Account

Ahora que has completado tu registro, te explicaremos a detalle las funciones que te ayudarán a tener un mejor control dentro de la plataforma.



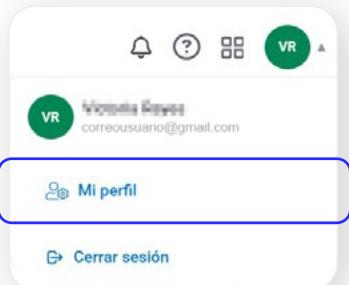
En la parte de arriba encontrarás las siguientes herramientas:



- **Notificaciones** para recibir actualizaciones y mensajes importantes.
- **Soporte de cuenta** para obtener ayuda.
- **Icono de 4 cuadros** despliega las aplicaciones a las que tienen acceso dependiendo del rol y permisos asignados:
 - Informes
 - Gestión de disputas.
- **Icono de usuario** para configurar tu cuenta en Mi Perfil o cerrar sesión.

Configuración de Mi Perfil

En el **ícono de usuario** encontrarás el acceso a “**Mi Perfil**”, donde podrás revisar y modificar la configuración de tu cuenta.



Al ingresar, en la parte superior de la pantalla se mostrará:

- El **correo electrónico** del usuario
- El **rol de usuario**
- La **fecha de creación** de la cuenta
- La fecha y hora del **último acceso**

Después se visualizan tres módulos con las siguientes funciones:

Módulo	Descripción
Información personal	Modificar el nombre y apellido.
Acceso a la ubicación	Visualizar los MIDs ligados a la cuenta del usuario.
Preferencias	Configurar el idioma, formato de la hora y la fecha, y el método de autenticación (MFA).

En el **menú principal**, que verás del lado izquierdo en la pantalla, podrás ingresar a los siguientes módulos:

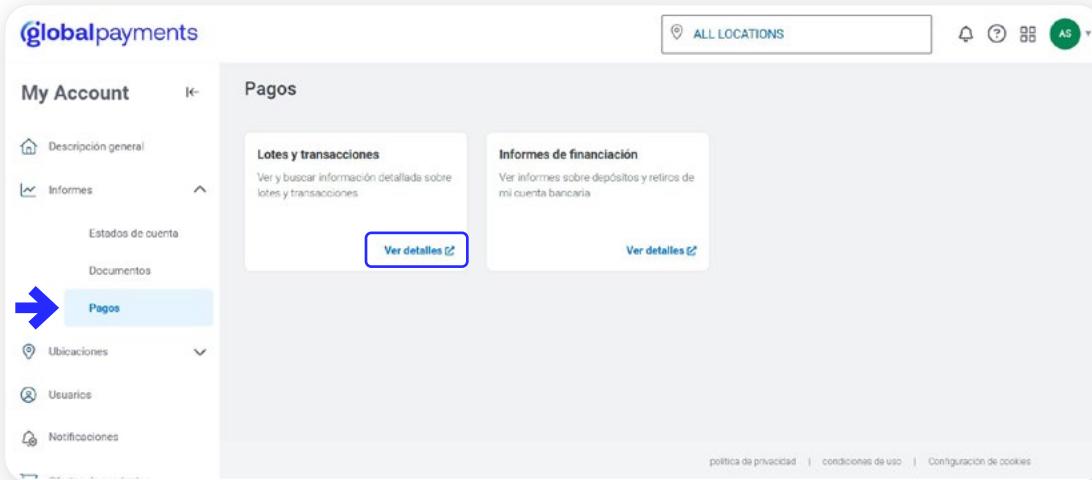
Descripción General

Se conoce como la pantalla de inicio al ingresar a la plataforma de My Account.

Informes

En este módulo puedes consultar tus estados de cuenta y acceder a Merchant Portal.

- Para ingresar a tus informes, en la opción “**Pagos**” debes seleccionar “**Ver detalles**” de Lotes y transacciones.



Ubicaciones

En esta sección podrás **visualizar todas las afiliaciones** a las que tienes acceso dentro de My Account, y que podrás consultar los reportes de Merchant Portal.

En la última columna de **Comportamiento**, tendrás disponible el botón “**Ver Detalles**” para cada MID, donde te muestra la información del comercio como:

- Nombre del comercio
- Afiliación (MID)
- Dirección de la sucursal
- Información del propietario y de la cuenta

Uso de filtros para localizar un MID específico

En caso de contar con varias afiliaciones, la plataforma cuenta con la función de **Filtros** para facilitar la búsqueda de cada una:

1. Dé clic en “**Filtros**”.
2. **Activa** la casilla de **MID**.
3. Coloca el MID en el campo solicitado: **670 + Afiliación**.

ID	MID	Productos	Grupo R	Comportamiento
1	670 - AFILIACIÓN	Informes de CENTRAL	-	Ver Detalles
2	670 - AFILIACIÓN	Informes de CENTRAL	-	Ver Detalles
3	670 - AFILIACIÓN	Informes de CENTRAL	-	Ver Detalles

Usuarios

En este módulo podrás dar acceso a otros usuarios para facilitar la gestión de cada afiliación, optimizando el proceso de conciliación y la atención a los casos de disputas mediante varias funciones:

- **Crear** nuevos **usuarios**.
- **Asignar el rol** y los accesos de las **afiliaciones y aplicaciones** de cada usuario.
- **Activar o desactivar** una cuenta.
- **Clonar usuarios** existentes para replicar los mismos atributos a uno nuevo.

Nombre	Rol de Usuario	Último acceso	Marca	Estatus	Comportamiento
Marian Labastida corecusano@gmail.com	Usuario de Cuenta	N/A	GPN	Activado	Ver/Editar usuario
Capacitación MP corecusano@gmail.com	Administrador de cuentas	02/04/2025 11:34 PM	GPN	Activado	Ver/Editar usuario
Grace Palacios corecusano@gmail.com	Usuario de Cuenta	07/04/2025 3:48 PM	GPN	Activado	Ver/Editar usuario
Ana Sánchez corecusano@gmail.com	Administrador de cuentas	08/04/2025 6:20 PM	GPN	Activado	Ver/Editar usuario

Notificaciones

Aquí encontrarás todas las notificaciones. Asimismo, en la parte superior, en el ícono de la **campana**, se te alertará cuando llegue una nueva notificación.

Se te estarán enviando **actualizaciones y mensajes importantes** como:

- Nueva aplicación asignada
- Nueva afiliación asignada
- Estados de cuenta mensuales
- Actualizaciones de productos
- Alertas

En la última columna **Comportamiento** cuentas con **tres puntos azules** que despliega un cuadro con dos acciones:

- Marcar como leído
- Borrar

En el botón de **Filtros** podrás realizar búsquedas específicas por **tipo** (información, advertencia, anuncio) y por **fecha** (se puede elegir un rango de fechas).

Oferta de Productos

Este módulo se encuentra disponible solamente para usuarios con rol de propietario, el cual muestra el plan suscrito para los informes.

- Recuerda que nuestra plataforma no tiene ningún costo.



Gestión de Usuarios

Los usuarios con el rol de [propietario o administrador](#) disponen de varias herramientas que permiten un mejor control de usuarios.

Desde el módulo **Usuarios** puedes:

- **Crear nuevos usuarios**
- **Controlar el acceso** a aplicaciones y MIDs
- **Activar / desactivar** cuentas de usuarios
- **Ver todos los usuarios** asociados al comercio

- Una [gestión adecuada de usuarios](#) garantiza que sólo las personas autorizadas tengan acceso a módulos específicos de la plataforma.

Cambio de rol de los usuarios

Si requieres modificar el **rol de usuario** a una cuenta, realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa al módulo **Usuarios** dentro del menú principal.
2. Haz clic en los **tres puntos azules** del usuario correspondiente y selecciona “**Editar/Ver usuario**”.



3. En el módulo de **Aplicaciones y funciones**, da clic en el **Lápiz** de “**Cuentas**”.

Nombre de la aplicación	Rol asignado	Activado	Acciones
Cuentas	Usuario de Cuenta	<input type="checkbox"/>	
Gestión de disputas	Usuario de cuenta	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informes	Usuario de Cuenta	<input checked="" type="checkbox"/>	

4. Te aparecerá una ventana emergente donde podrás **modificar el rol de usuario y los permisos**

My Account

- Descripción general
- Ubicaciones
- Usuarios**
- Notificaciones
- Ofertas de productos

Cuentas - funciones y permisos

Rol: *

Permisos de rol:

Buscar permisos disponibles

Seleccionar todo

Activar Desactivar Estado De Cuenta De Usuario

Actualizar Mi Perfil De Usuario

Actualizar Otros Usuarios

Administrar Grupos De Ubicaciones

Asignar Jerarquía De Acceso A La Ubicación

Cancelar **Actualizar rol**

5. Para confirmar el cambio, haz clic en “Actualizar rol”.
6. Finaliza en “Guardar cambios”.

Espera unos segundos para que se refleje la actualización. El usuario deberá iniciar sesión nuevamente en la plataforma para visualizar los cambios.

Clonar usuario

El propietario o administrador podrá utilizar esta función cuando:

- Un usuario adicional necesita las **mismas funciones** de otra cuenta ya existente
 - Una cuenta del comercio ya no se utilizará y requieren **crear un nuevo usuario con las mismas características**
- En este caso, al final del proceso de clonar el usuario, también cuentas con la opción de desactivar la cuenta que ya no se va a utilizar

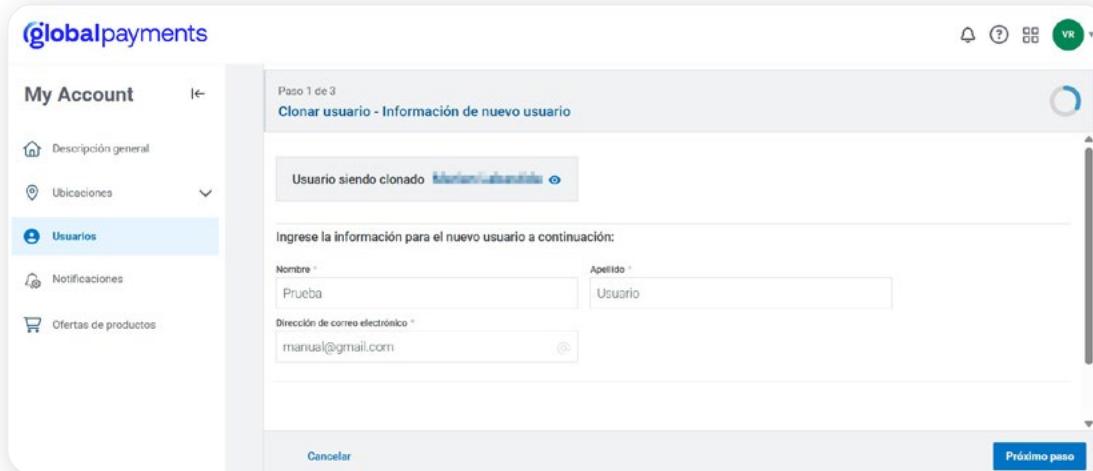
Sigue estos pasos para clonar un usuario:

1. Debes dirigirte al módulo **Usuarios** dentro del menú principal
2. Identifica el usuario que deseas clonar y, en los **tres puntos azules**, selecciona la opción “**Clonar usuario**”



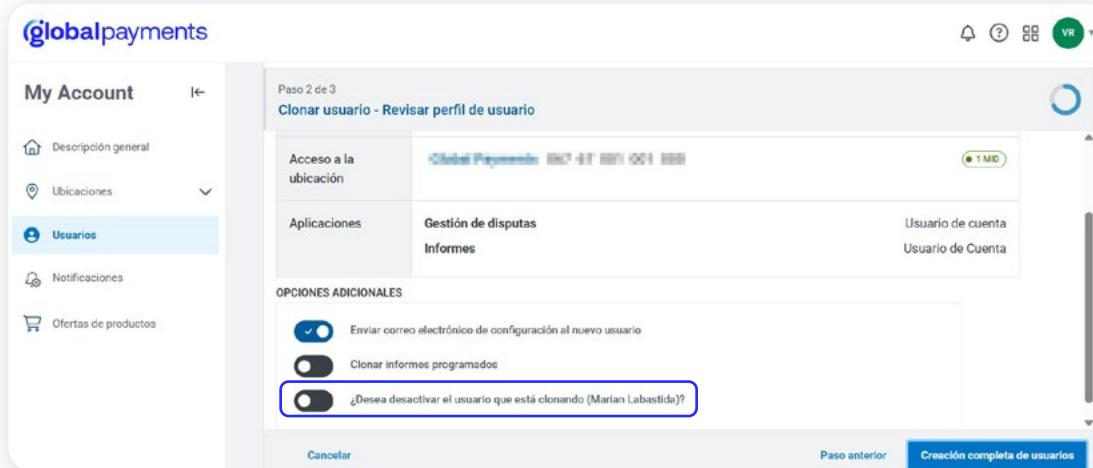
3. En la parte superior se indicará el nombre del usuario que será clonado. Llena la **información personal** del nuevo usuario.

4. Continúa en el “**Próximo paso**”.



En la pantalla se mostrará el **resumen de la información con las mismas características** que tiene el usuario clonado como: el rol de la cuenta, las afiliaciones y aplicaciones a las que tiene acceso.

- Si el usuario clonado ya no se encuentra operando en el comercio, puedes desactivar su cuenta en las opciones adicionales en la parte inferior.



5. Finaliza el proceso en “**Creación completa de usuarios**”.

Cuando el nuevo usuario haya sido creado, se deberán seguir los pasos del **proceso de registro para configurar la contraseña y el método de autenticación** de la cuenta para tener acceso.

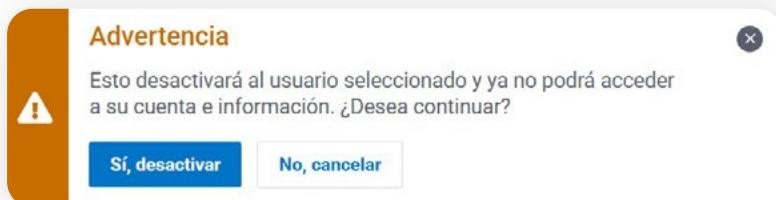
Activar o desactivar usuarios

En caso de requerir la activación o desactivación de una cuenta, el [propietario o administrador](#) podrá realizarlo mediante estos pasos:

1. En el módulo **Usuarios** busca la cuenta del usuario que deseas activar o desactivar.
2. Al dar clic en los **tres puntos azules** se desplegará el menú y selecciona **“Activar usuario”** o **“Desactivar Usuario”**, según corresponda.



3. Va a aparecer un cuadro de advertencia para confirmar la acción:
“Sí, activar / desactivar”.



Espera un momento para que la plataforma actualice el estatus del usuario.

- Esta acción es reversible, por lo que se puede activar/desactivar posteriormente

Gestión de Afiliaciones

Para añadir afiliaciones nuevas a una cuenta, el propietario o administrador debe marcar a nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539** y seleccionar la opción **4 > submenú: 1** para solicitar el alta de la afiliación.

El equipo de soporte de Merchant Portal confirmará la solicitud por medio del correo electrónico y, una vez que el usuario tenga ligada la afiliación, esta la podrás **gestionar y asignar** a tus demás usuarios administradores y secundarios.

1. El **propietario/administrador** debe iniciar sesión en <https://myaccount.globalpayments.com/> e ingresar al módulo **Usuarios**
2. En los **tres puntos azules** de la cuenta que desea asignar la nueva afiliación, selecciona “**Ver/Editar usuario**”



3. En el módulo **Acceso a la ubicación** puedes realizarlo de dos formas:

Por MID

- a. Haz clic en el botón “**MID**”
- b. Coloca: **670 + Afiliación**
- c. Haz clic en la **barra azul** que aparece debajo de la búsqueda

Por Jerarquía

- a. Haz clic en el botón “**Jerarquía**”
- b. “**Seleccionar acciones**” > “**Elija MID de la lista**”
- c. Selecciona la afiliación correspondiente

4. Haz clic en “**Seleccionar afiliaciones**”, y luego “**Guardar cambios**”

Deberás esperar un momento para que se refleje la actualización y que el usuario tenga acceso a la información de dicha afiliación.

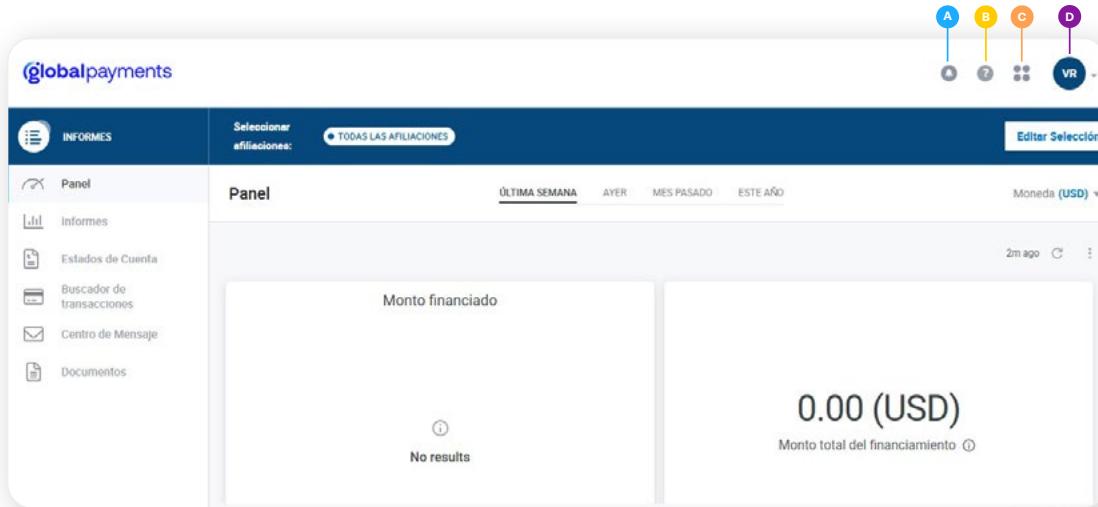
Merchant Portal

Para ingresar a Merchant Portal, en el módulo **Informes**, selecciona la opción “**Pagos**” y “**Ver detalles**” de Lotes y transacciones.

- También puedes acceder en el ícono de los **4 cuadros** en la opción **Informes**

Al ingresar, se abrirá la ventana con la siguiente pantalla donde tendrás acceso a todos tus informes y estados de cuenta.

En la esquina superior derecha de la pantalla encontrarás las herramientas que ofrece Merchant Portal:



- A** → **Notificaciones**: Aquí recibirás las actualizaciones de tus informes y estados de cuenta o si tienes un caso abierto de disputa.
- B** → **Centro de Atención a Clientes**: En esta sección podrás encontrar la información necesaria para poder navegar en el portal.
- C** → **Aplicaciones**: Se visualizan las aplicaciones a las que tienes acceso dentro de la plataforma.
- D** → **Perfil de Usuario**: Aquí desplegará una ventana para acceder al centro de atención a clientes, notificaciones, aplicaciones y salir para cerrar sesión.

Menú Principal

A continuación, te mostraremos las opciones con las que cuentas dentro de la plataforma, que te servirán para consultar el detalle de tus movimientos, así como para la conciliación de tus transacciones de forma diaria y eficiente:

Panel

En esta sección encontrarás gráficos que permiten ver métricas de tus transacciones.

Informes

En **Informes predeterminados**, podrás acceder a los siguientes reportes:

Depósitos

- Informe **Aviso de Pago – México**
- Informe **Financiamiento**

Disputas

- Informe **Contracargos recibidos**
- Informe **Disputas ajustadas**
- Informe **Recuperaciones recibidas**

Lotes

- Informe **Lotes Liquidados**

Transacciones

- Informe **Autorizaciones**
- Informe **Resumen de la Tarjeta**
- Informe **Totales de la Terminal**
- Informe **Totales del Comercio**
- Informe **Transacciones Liquidadas**

The screenshot shows the 'Informes' (Reports) section of the Global Payments Merchant Portal. On the left, a sidebar lists 'INFORMES' with options: 'Informes Predeterminados' (highlighted with a blue box and an arrow), 'Informes Personalizados', and 'Informes Generados'. The main content area shows sections for 'DEPÓSITOS' and 'DISPUTAS', each with two report cards. At the top right of the main area is a search bar and a 'Crear Informe Personalizado' button, both highlighted with blue boxes.

En el botón “**Crear Informe Personalizado**” también podrás configurar tus reportes con información específica que requieras consultar de forma diaria:

- Tipo de informe: disputas o transacciones
- Descripción del informe: información del reporte a crear
- Columnas: datos que deseé incluir
- Filtros: para mostrar solo una afiliación o datos de columnas seleccionadas

Cada reporte que hayas creado lo podrás encontrar en la sección **Informes Personalizados**.

En **Informes Generados** encontrarás los archivos de mucho peso que hayas descargado de los informes predeterminados.

¿Cómo descargar los reportes?

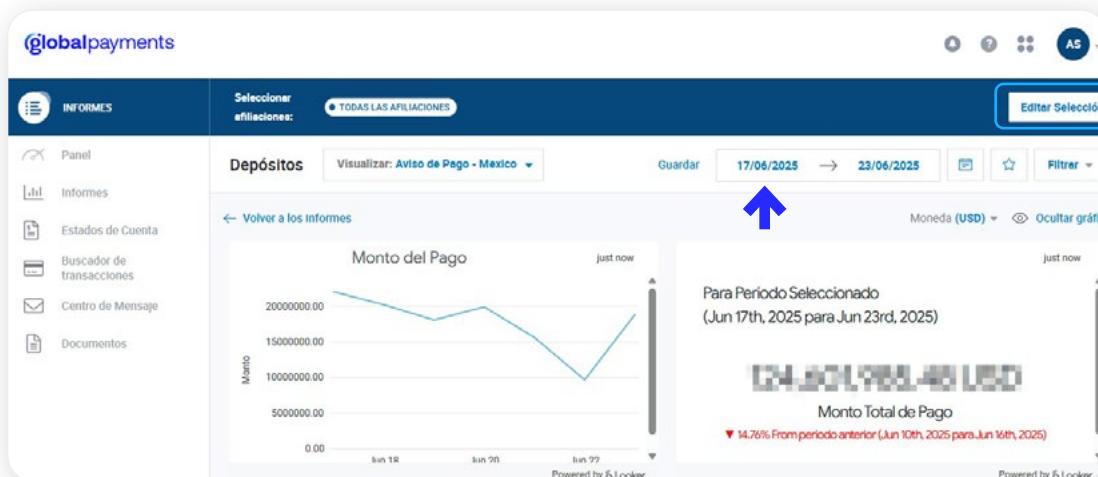
Estos son los pasos a seguir para ejecutar un reporte:

1. En el informe de tu elección, pulsa el botón “**Ver informes**”.

The screenshot shows the 'Informes' (Reports) section of the Global Payments Merchant Portal. The sidebar shows 'INFORMES' with 'Informes Generados' selected. The main content area displays 'DEPÓSITOS' and 'DISPUTAS' sections. In each section, there are two report cards. On the right side of each card, there is a 'Ver informes' button, which is highlighted with a blue box in three separate instances across the two sections.

2. En caso de contar con varias afiliaciones, en todos los informes puedes filtrar en “[Editar Selección](#)” por jerarquía o MID para visualizar la información de la afiliación requerida
3. Elige el **rango del periodo** que deseas consultar en el campo de las fechas.

→ Para ver la información de tus movimientos, deberás dirigirte hacia abajo en la pantalla para que aparezcan las columnas.



4. Al recorrer las columnas hacia el lado derecho, verá que cada elemento tiene el botón de “**Comportamiento**” al final.

Al hacer clic en ese botón, se mostrarán las acciones que puedes realizar para ese elemento, como ver los detalles del mismo, según el informe que desea descargar.

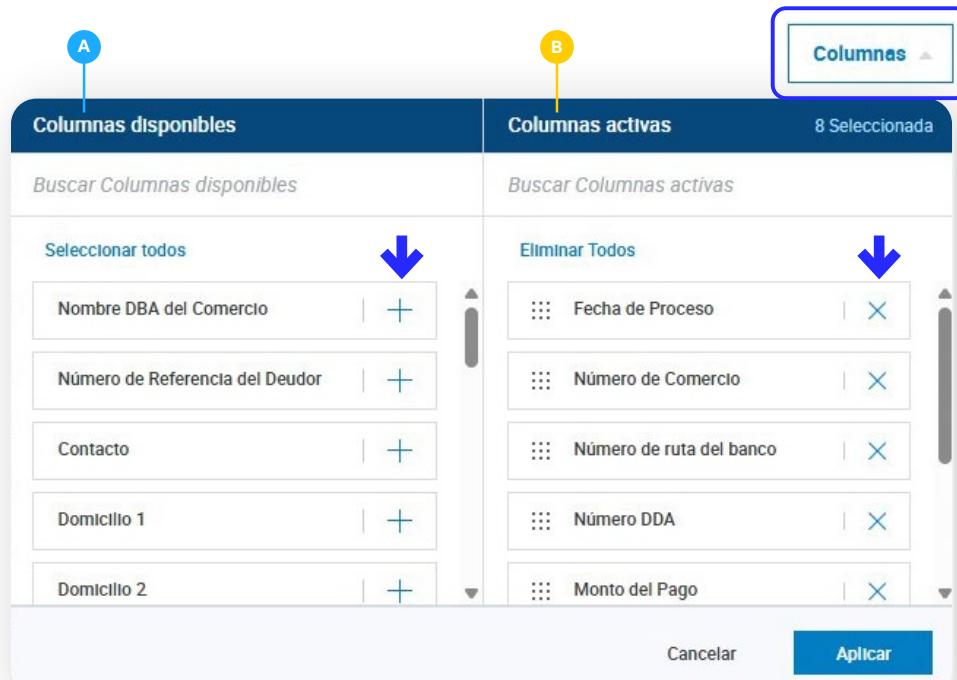
→ Ejemplo: En el caso del reporte [Aviso de Pago – México](#), al dar clic en “[Descargar Informe Detallado](#)” podrás visualizar el desglose del depósito o cargo realizados.

The screenshot shows a table titled 'Aviso de Pago - Mexico' with columns: 'Rta ...', 'Número DDA', 'Monto del Pago', 'Monto de Reserv...', 'Estado del Pago', and 'Nombre de Comercio'. The table lists several transactions. A blue box highlights the 'Comportamiento' button at the end of each row. When this button is clicked, a secondary blue box appears with two options: 'Ver Detalle' and 'Descargar Informe Detallado'.

Rta ...	Número DDA	Monto del Pago	Monto de Reserv...	Estado del Pago	Nombre de Comercio	Comportamiento
1	XXXXXXXXXXXXXX1234	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	FRANQUICIA Y CHIRUARIA	Ver Detalle
2	XXXXXXXXXXXXXX1235	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	FRUTAS FRESCAS	Ver Detalle
3	XXXXXXXXXXXXXX1236	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	SUPER CARRE	Ver Detalle
4	XXXXXXXXXXXXXX1237	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	(SAC) SISTEMA DE ALMACENAMIENTO	Ver Detalle
5	XXXXXXXXXXXXXX1238	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	FUSION TALLER DENTAL	Ver Detalle
6	XXXXXXXXXXXXXX1239	\$10,000.00	\$0.00	MXPP	Maya (SISTEMA DE ALMACENAMIENTO)	Ver Detalle

5. Dentro de los reportes, podrás encontrar el botón “**Columnas**”.

Al hacer clic en este botón, se desplegará una ventana donde podrás determinar los campos deseas visualizar en el reporte del informe correspondiente:



A

En **Columnas disponibles** muestra las que están disponibles para agregarse al reporte que desea descargar.

Haz clic en “+” junto al nombre de una columna, se agregaría a la lista activa.

B

En **Columnas activas** muestra las que están actualmente en la pantalla, mismas que se visualizarán en el reporte a descargar.

Haz clic en la “x” junto al nombre de una columna, se eliminará de la lista activa y regresará a columnas disponibles.

- La configuración de las columnas que elijas en este paso se guardará para tus siguientes consultas.

6. En el botón de “**Exportar**” vas a configurar las opciones para descargar el reporte:

- **Formato de archivo**

Cada reporte tiene disponible los formatos CSV, PDF, TXT o XLSX.

- **¿Qué quiere exportar?**

Las columnas visibles (activas) o todas las columnas.

- **Nombre del archivo**

Nombre con el que guardará el reporte.

7. Cuando hayas seleccionado tus opciones de configuración, en la parte inferior del cuadro se habilitará el botón “**Exportar**” para descargar el archivo.



Estados de Cuenta

En esta sección podrás realizar la descarga de tu estado de cuenta mensual, el cual estará disponible dentro de los **primeros 10 días del siguiente mes**.

- **Importante:** los estados de cuenta generados por Merchant Portal no funcionan para aclaraciones en bancos, éste es meramente informativo y un recurso para las conciliaciones de los comercios.

En el estado de cuenta encontrarás detalle de la información como:

- Resumen de partida de depósito (ventas y devoluciones)
- Depósitos
- Descuento
- Resumen de tarjeta
- Contracargos / Rechazos
- Otros cargos
- Otras comisiones
- Costos de Transacción pormenorizados
- Resumen de facturación

Para descargar los archivos de los estados de cuenta, sigue estos pasos:

1. Si deseas descargar varios estados de cuenta a la vez, del lado izquierdo debes **marcar las casillas** de los meses a consultar y aparecerá el botón de “**Exportar**” En la parte superior de las columnas del lado derecho.
2. Al seleccionarlo, se va a desplegar una ventana para configurar la descarga del o los archivos:
 - Varios documentos PDF dentro de un archivo ZIP, o un archivo PDF, si solo marcas uno.

Fecha	Número de Comercio	Nombre de Comercio	Cludad	Estado/Provincia
2025 - 05	• XXXXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	--
2025 - 05	• XXXXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	--	--
2025 - 05	• XXXXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	--	--
2025 - 05	• XXXXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	--	--
2025 - 05	• XXXXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	XXXXXXXXX XXXXXXXX	--

Buscador de Transacciones

En esta sección podrás buscar **registros de sus movimientos con mayor detalle** en función de una amplia selección de criterios de búsqueda como:

- Fecha de transacción
- Monto Original de la Transacción
- Tipo de transacción
- Número de comercio (670 + afiliación)
- Nombre de Comercio
- Número de tarjeta (primeros 6 y últimos 4 dígitos)

→ Recuerda que sólo puedes buscar transacciones de [lotes cerrados](#).

The screenshot shows the 'INFORMES' section of the Global Payments Merchant Portal. The sidebar on the left lists 'Panel', 'Informes', 'Estados de Cuenta', 'Buscador de transacciones' (highlighted by a blue arrow), 'Centro de Mensaje', and 'Documentos'. The main search area has a 'Visualizar' dropdown set to 'Buscador de transacciones', date range from '17/06/2025' to '23/06/2025', and various search filters for transaction type, merchant number, card number, and currency code.

Para realizar la búsqueda de transacciones sigue estos pasos:

1. En caso de tener 2 o más afiliaciones, puedes filtrar el detalle de tus ventas por cada una al configurarlo en el botón "[Editar Selección](#)".

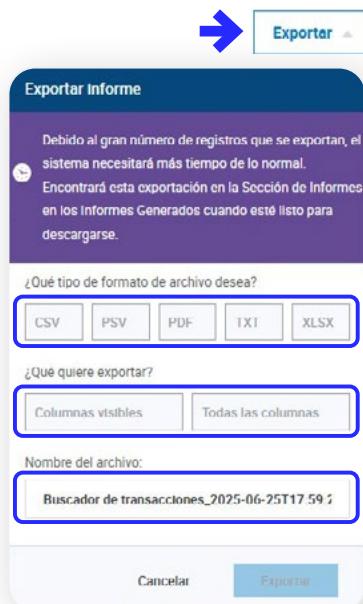
This screenshot is identical to the one above, showing the 'INFORMES' section and the 'Buscador de transacciones' search interface. The 'Editar Selección' button in the top right corner is specifically highlighted with a blue box.

2. Para configurar el periodo de sus reportes, pulsa en el **campo de las fechas** que se encuentran en la parte superior de los criterios de búsqueda, y selecciona el inicio y fin de los días que desea buscar.



3. Cuando cargue la información, podrás descargar el reporte en el botón **“Exportar”** y deberás elegir:

- Formato del archivo (CSV, PDF, TXT o XLSX)
- Incluir las columnas activas o todas las columnas
- Nombre del archivo



4. Da clic en “**Exportar**” y espera un momento para completar la descarga, según el peso del archivo.

→ Se recomienda utilizar el formato XLSX (Excel) para un mejor control de datos en las conciliaciones.



Más información

Si aún no cuentas con usuario de Merchant Portal, en nuestra página puedes encontrar nuestro **Manual de Registro**. Asimismo puedes consultar el **Manual de Conciliación y de Atención a Contracargos** en <https://www.hgpay.com.mx/merchant-portal>.

- En caso de tener dudas, en esta misma página puedes acceder a nuestro webinar de **Capacitación - Merchant Portal**, impartido los miércoles a las 11:00 am.
- Si tienes un problema con tu cuenta, puedes comunicarte con nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539**, seleccione la opción **4** > submenú: **1** para turnar el folio de atención al equipo de soporte de Merchant Portal.

Para generar el folio deberás compartir:

- Nombre y apellido del usuario
- Correo electrónico de la cuenta*
- Afiliación (es)

*En caso de tener un correo electrónico de contacto diferente al de la cuenta, debes especificarlo en su llamada.



Para mayor información:

Llama al (55) 1167 3737 / (55) 9085 8539

Consulta con tu Especialista
de Tecnologías de Pago.

www.hgpay.com.mx

Conoce nuestro Aviso de Privacidad en www.hgpay.com.mx