

globalpayments

Registro Merchant Portal

Manual de usuario



Índice

01	Glosario	2
02	Introducción a Merchant Portal	3
	Primeros pasos en My Account	3
	Configuración del MFA	6
	Acceso a informes	9
	Acceso desde cualquier dispositivo móvil	9
03	Usuarios adicionales	10
	Usuario con estatus “Pendiente”	16
04	Más información	18

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.

Introducción a Merchant Portal

Merchant Portal es una plataforma digital que te permite consultar información más detallada de las ventas a través de diferentes reportes para facilitar las conciliaciones de tus transacciones. Por lo que, Merchant Portal es una **herramienta que optimiza el control administrativo**.

Para ingresar al portal, es necesario que primero conozcas la plataforma de My Account donde podrás:

- Gestionar afiliaciones mediante el apoyo de usuarios adicionales.
- Asignar el acceso a las aplicaciones de acuerdo al rol de cada usuario.
- Tener acceso a Merchant Portal (informes) y Gestión de disputas.

Antes de iniciar con tu **registro**, debes realizar el proceso **desde un equipo de cómputo**.

Cuando finalices la creación de tu cuenta, podrás consultar los informes desde cualquier dispositivo móvil con el usuario y contraseña que hayas decidido.

Primeros pasos en My Account

Para iniciar con el registro de tu cuenta, recibirás una invitación por medio del correo electrónico desde la cuenta noreply@reporting.globalpay.com.

1. Ingresa al correo de la invitación y da clic en el botón **“Crear cuenta”**.

- En caso de no haber recibido este correo, revisa el buzón de correos no deseados/spam o ingresa directamente al enlace de la plataforma: <https://myaccount.globalpayments.com/>

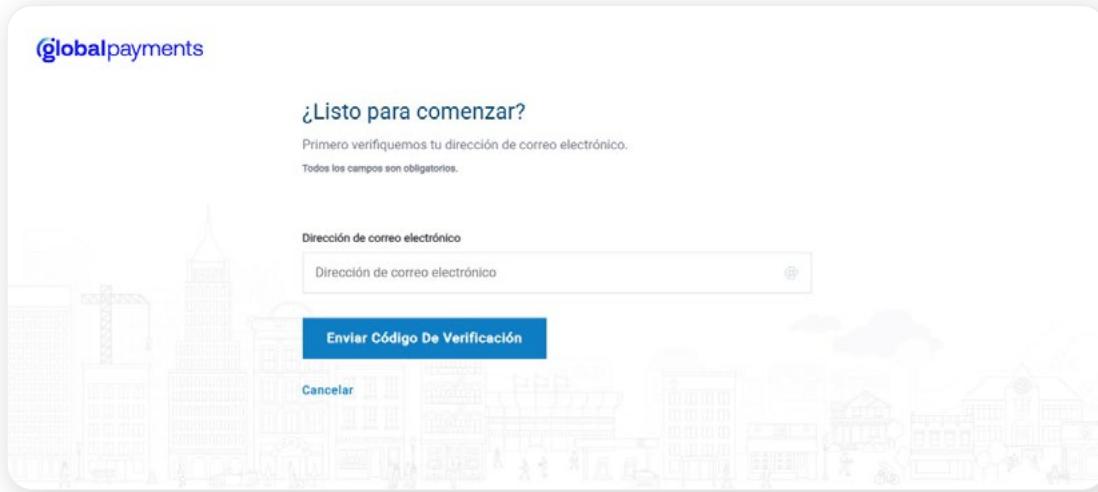
2. Serás dirigido a la página de inicio de sesión de My Account, donde podrás elegir el idioma de tu preferencia en la parte inferior de la pantalla.

Después, pulsa en **“Haga clic aquí para configurar su cuenta”**.



3. Ingresa la **dirección del correo electrónico** que vas a utilizar para tu cuenta de Merchant Portal en el campo indicado.

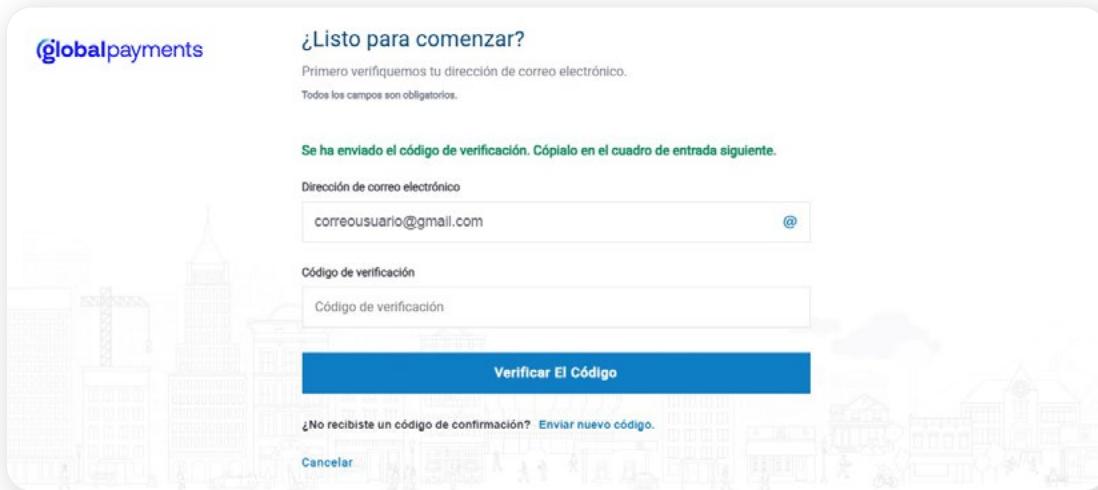
- Considera que todas las notificaciones que recibas por parte de la plataforma llegarán a esta cuenta de correo electrónico.



Confirma tu dirección en “**Enviar Código de Verificación**”.

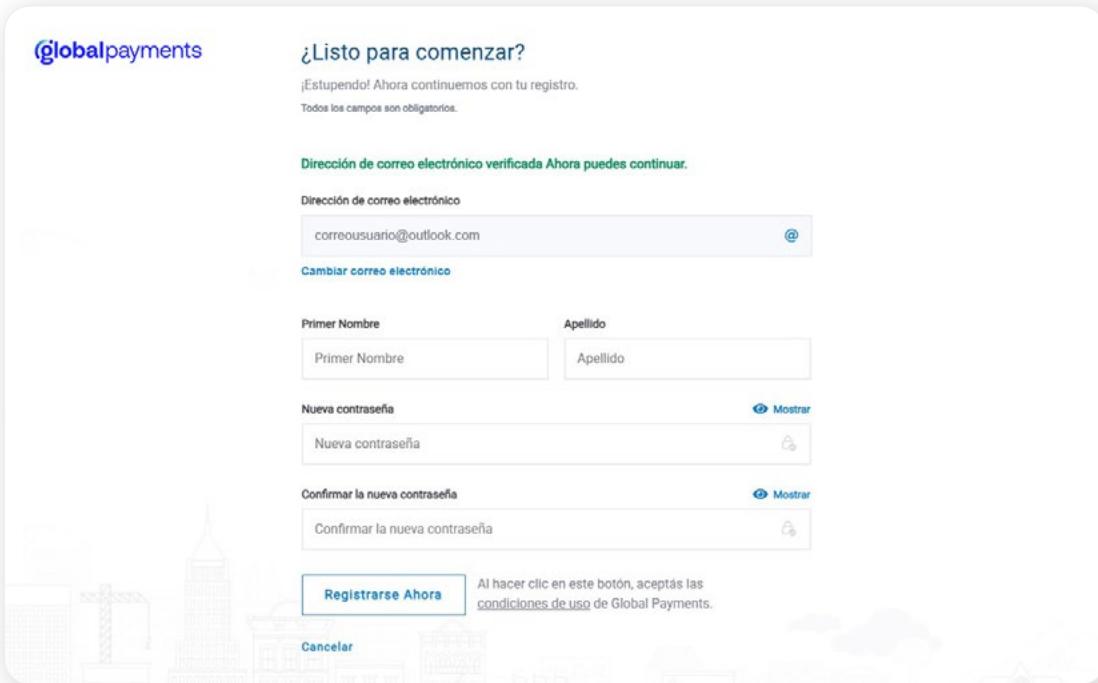
4. Aparecerá una leyenda notificando que el token fue enviado al correo electrónico, el cual debes colocar en el campo **Código de verificación**.
Da clic en “**Verificar el código**” para continuar.

- En caso de no recibirla, solicita otro en “**Enviar nuevo código**”.



5. Llena la información solicitada en el formulario para configurar tu cuenta, considerando las siguientes características para la contraseña:

- Debe contener **8-16 caracteres**
- **Una letra minúscula**
- **Una letra mayúscula**
- **Un número**
- **Un carácter especial** (.,#,%,&,<,>,_)



globalpayments

¿Listo para comenzar?

¡Estupendo! Ahora continuemos con tu registro.

Todos los campos son obligatorios.

Dirección de correo electrónico verificada Ahora puedes continuar.

Dirección de correo electrónico

correousuario@outlook.com @

Cambiar correo electrónico

Primer Nombre Apellido

Primer Nombre Apellido

Nueva contraseña Mostrar

Nueva contraseña

Confirmar la nueva contraseña Mostrar

Confirmar la nueva contraseña

Registrar Ahora

Al hacer clic en este botón, aceptás las [condiciones de uso de Global Payments](#).

Cancelar

6. Cuando termines el formulario, prosigue en **“Registrar Ahora”**.

Configuración del MFA

Ahora deberás configurar el método de Autenticación Multifactor (MFA) como parte de la protección de tu cuenta.

1. Da clic en **“Empezar”**.



2. Seleccione el método de su preferencia:

Correo electrónico

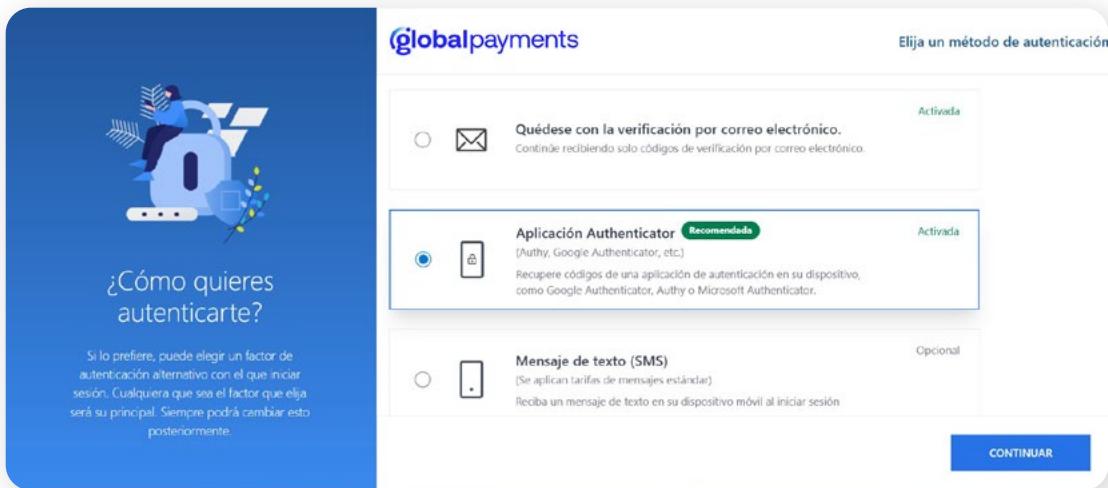
- Selecciona **“Quédese con la verificación por correo electrónico”** y, posteriormente, en **“Continuar”**.
- A continuación, espera un momento y te mandará directo a la pantalla de bienvenida.

Aplicación de autenticación

- Selecciona **“Aplicación Authenticator”** y, posteriormente, en **“Continuar”**.
- Descarga una de las aplicaciones de verificación enlistadas en tu dispositivo móvil.
- Abre la aplicación y escanea el **código QR** o introduce manualmente el código.
- Da clic en **“Verificar”**.

Mensaje de Texto (SMS)

- Selecciona **“Mensaje de Texto (SMS)”** y, posteriormente, en **“Continuar”**.
- Selecciona tu país.
- Introduce el **número de celular** en el campo indicado.
- Ingresa el **código de seguridad** en los cuadros correspondientes.



3. Al ingresar, pulsa en el botón “**Solicitar Acceso**”.



4. Se abrirá una pantalla emergente donde solicita lo siguiente:

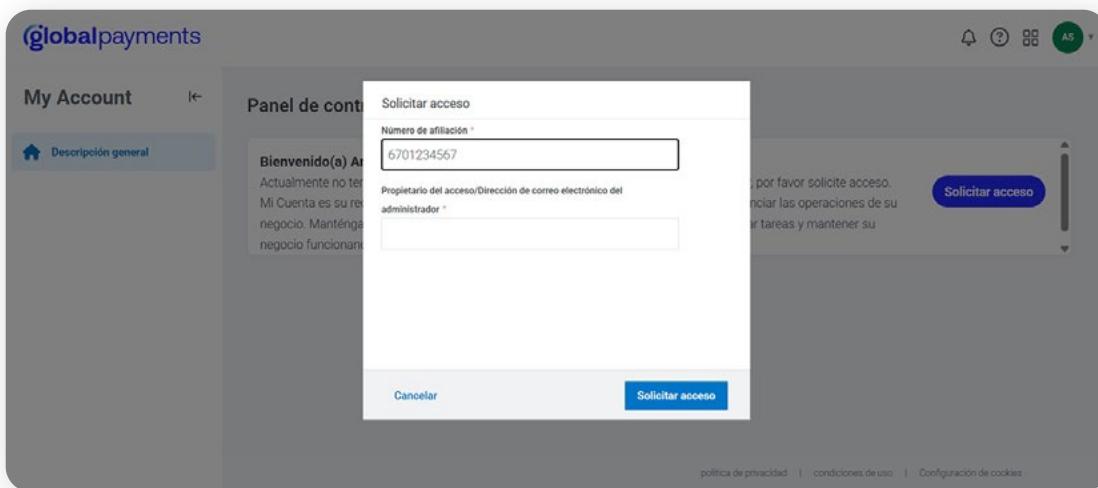
- **Número de afiliación**

En este campo deberás colocar el prefijo: 670 + los 7 dígitos de la afiliación.

- En caso de tener más de una afiliación, elige la afiliación de su preferencia.
Ejemplo: 6701234567

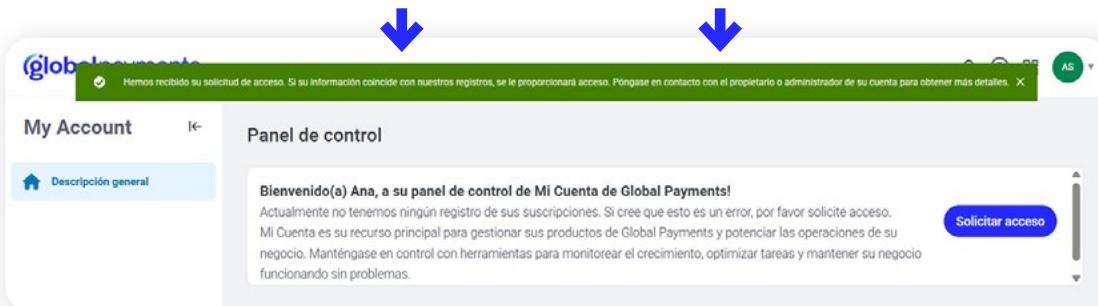
- **Propietario del acceso/Dirección de correo electrónico del administrador**

Este campo está bloqueado, por lo que no se coloca ningún dato.



5. Da clic en “Solicitar acceso”.

En la parte superior de la pantalla saldrá un cuadro de color verde con una leyenda confirmando tu solicitud.



6. Tu registro se ha completado.

Es necesario que solicites tu acceso a Merchant Portal con nuestro Centro de Contacto al **(55) 1167 3737 / (55) 9085 8539** selecciona la opción **4 >** submenú: **1** y tenga a la mano los siguientes datos:

- Nombre y apellido del usuario
- Correo electrónico de la cuenta
- Afiliación(es) - indica todas las afiliaciones que requieres agregar

→ En caso de tener un correo electrónico de contacto distinto al de la cuenta registrada, favor de especificar cada uno.

Acceso a informes

Después de solicitar acceso, el Centro de Contacto te asignará un folio de atención, mismo que turnará al soporte de Merchant Portal.

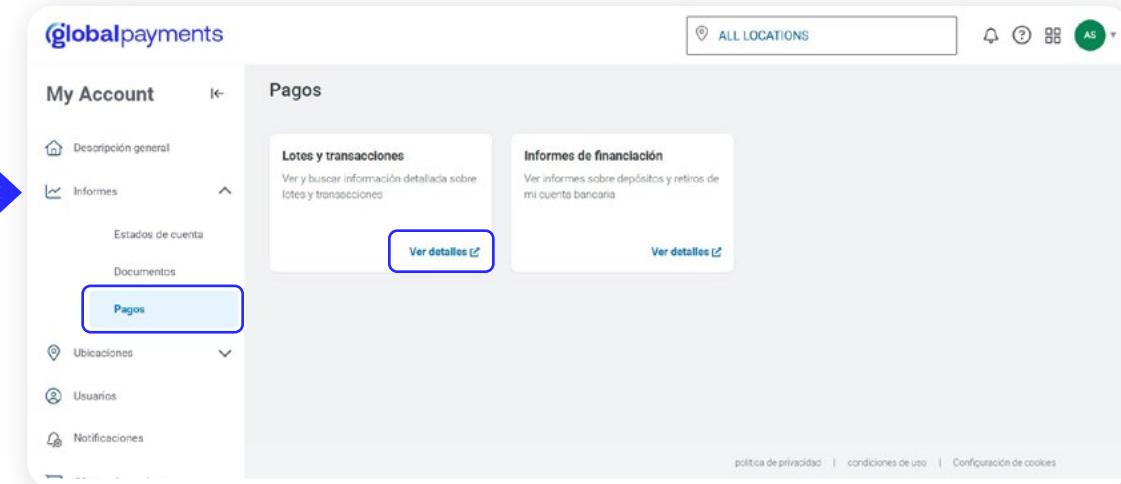
Nuestro equipo te confirmará tu acceso por medio del correo electrónico merchant.portal.gptm@hgpay.com.mx.

- Considera que el tiempo de atención para atender solicitudes es de **2 días hábiles**.

Cuando reciba el correo de confirmación, podrás acceder a tus informes siguiendo estos pasos:

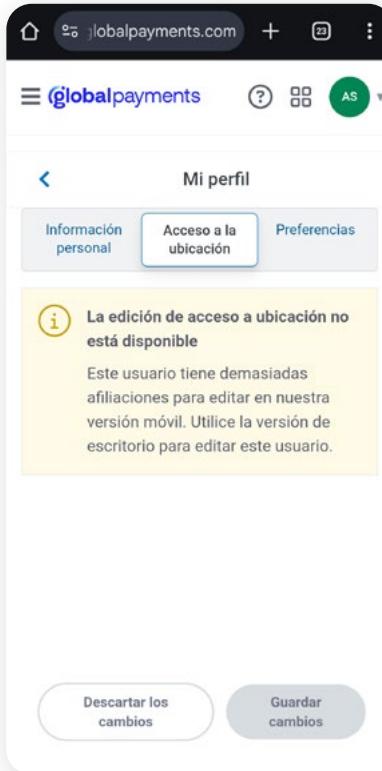
1. Inicia sesión con tu correo electrónico y contraseña en <https://myaccount.globalpayments.com/>.
2. Del lado izquierdo, verás el menú principal de My Account.

En el módulo **“Informes”**, selecciona la opción **“Pagos”** y en **“Ver detalles”** de Lotes y transacciones te llevará a tus informes.



Acceso desde cualquier dispositivo móvil

Una vez que ya tengas tu acceso, podrás realizar tus consultas desde cualquier dispositivo móvil. Considera que, en equipos celulares o tabletas, la plataforma no tendrá todas las funciones habilitadas, entre ellas el acceso a las ubicaciones.



Usuarios adicionales

Para crear usuarios adicionales en la plataforma, ingresa desde <https://myaccount.globalpayments.com/> y sigue los siguientes pasos:

1. En el menú principal selecciona **Usuarios**.
2. Haz clic en el botón **“Crear usuario”**.

Nombre	Rol de Usuario	Último acceso	Marca	Estatus	Comportamiento
Marian Labastida correo_usuario@gmail.com	Usuario	N/A	GPN	Activo	...
Capacitación MP correo_usuario@gmail.com	Administrador	02/04/2025 11:34 PM	GPN	Activo	...
Grace Palacios correo_usuario@gmail.com	Usuario	07/04/2025 3:48 PM	GPN	Desactivado	...
ALEJANDRA PRIMO	Propietario	N/A	GPN	Activo	...

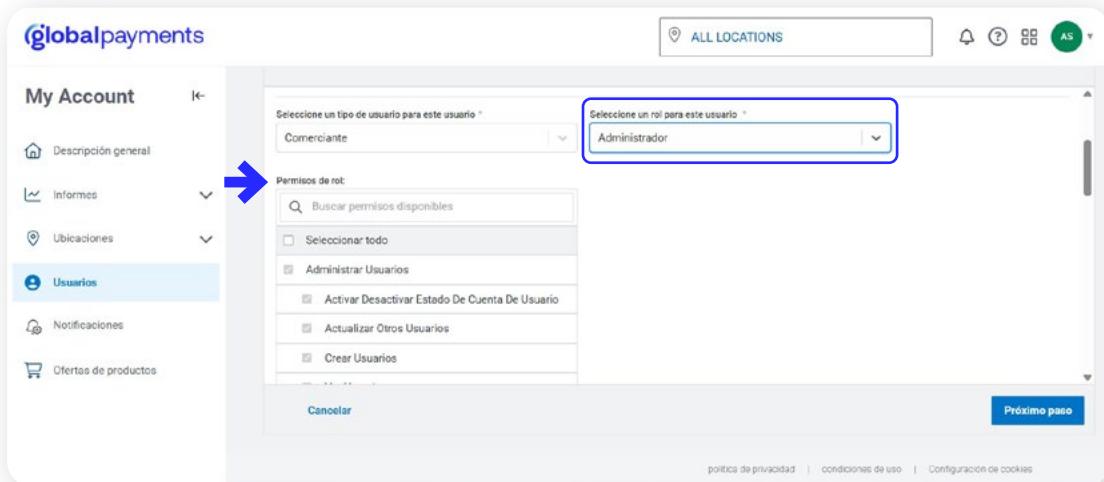
3. Coloca los datos del nuevo usuario:

- **Nombre y apellido** del usuario
- **Correo electrónico** de la cuenta
- **Rol de usuario** (administrador o usuario)

A continuación, te mencionamos más detalle sobre los roles de cuenta:

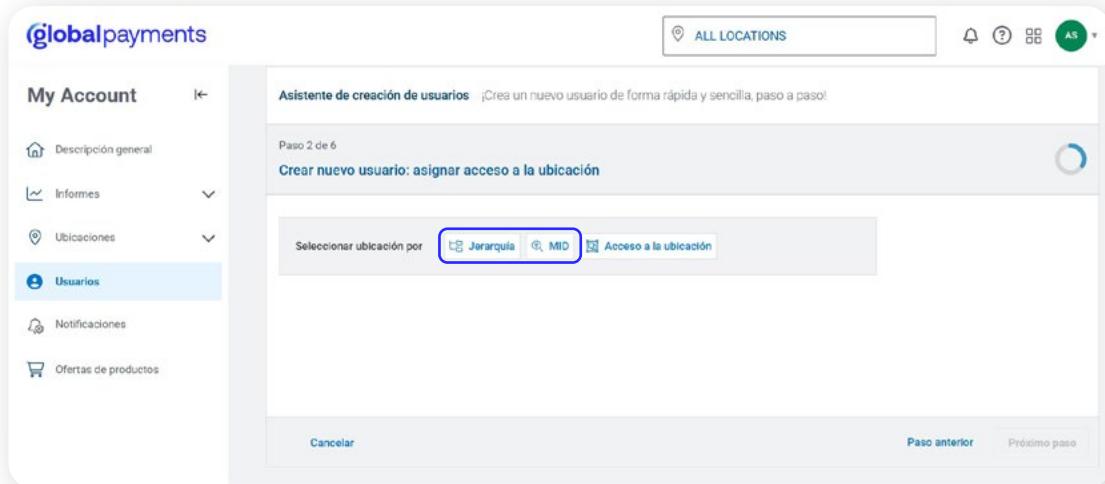
Rol	Características	Afiliaciones
Administrador	<p>Usuario principal. Gestiona y asigna las afiliaciones a los demás usuarios secundarios y les autoriza los permisos requeridos en cada aplicación.</p>	<p>Acceso a todas las afiliaciones del comercio registradas en My Account.</p>
Usuario	<p>Usuario secundario. Gestiona la información de acuerdo a los permisos habilitados por el administrador.</p>	<p>Acceso a las afiliaciones asignadas por el administrador.</p>

4. Cuando hayas elegido el rol, se desplegarán los permisos que debes autorizar de acuerdo a las funciones que llevará a cabo el usuario.



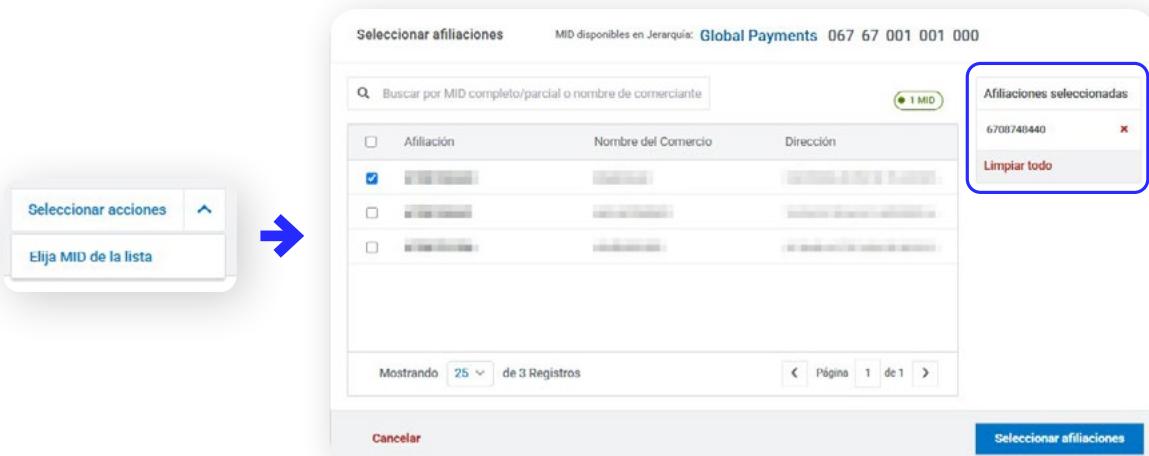
5. Una vez hayas completado los atributos, ve al “**Próximo paso**”.

6. A continuación, deberás asignar las afiliaciones a las que tendrá acceso el nuevo usuario de estas dos formas recomendadas:



Jerarquía

- Da clic en “**Jerarquía**”.
- En “**Seleccionar acciones**” > “**Elija MID de la lista**” > Busca la afiliación y activa la casilla.
- En cuanto **marques la casilla**, se agregará la afiliación en el cuadro de Afiliaciones seleccionadas > Da clic en “**Seleccionar afiliaciones**”.



MID

- a.** Coloca el prefijo **670 + Afiliación**.
 - b.** Selecciona en la **barra azul** donde muestra: MID, nombre del comercio y dirección de la sucursal.
 - c.** Pulsa en **“Seleccionar afiliaciones”**.
 - d.** Cuando agregues las afiliaciones requeridas, da clic en **“Próximo paso”**.

7. A continuación, aparecerá la sección de las aplicaciones para habilitar los accesos del usuario.

- Se pueden elegir ambas o solo una, según sus funciones requeridas.

globalpayments

My Account

Asistente de creación de usuarios: ¡Crea un nuevo usuario de forma rápida y sencilla, paso a paso!

Paso 3 de 6

Crear nuevo usuario - Aplicaciones

Aplicaciones disponibles

Seleccionar todo

Gestión de disputas

La herramienta de gestión de disputas de Global Payments puede ayudarte a gestionar mejor las disputas, minimizar las pérdidas y resolver devoluciones de cargo lo más rápido posible.

Informes

Tenget informes detallados de su negocio para ayudarte a tomar mejores decisiones basadas en información de sus transacciones, disputas y mucho más.

[Cancelar](#)

[Paso anterior](#) [Próximo paso](#)

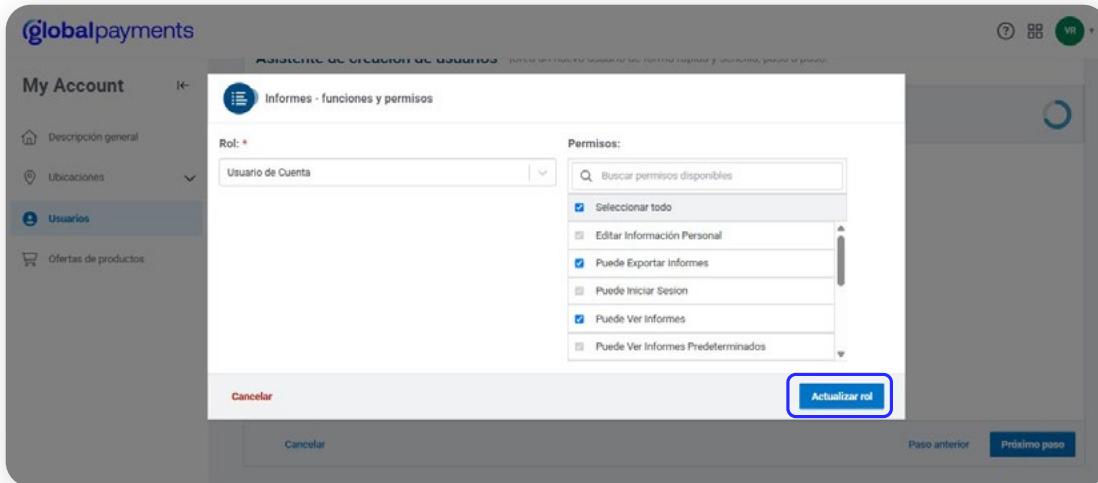
8. Haz clic en “**Próximo paso**”.
9. En el campo de **Rol asignado** selecciona el rol.
10. Para configurar los permisos da clic en el **Lápiz**

Nombre de la aplicación	Rol asignado	Permisos
 Gestión de disputas	SELECCIONAR ROL	
 Informes	SELECCIONAR ROL	

Permisos disponibles recomendados

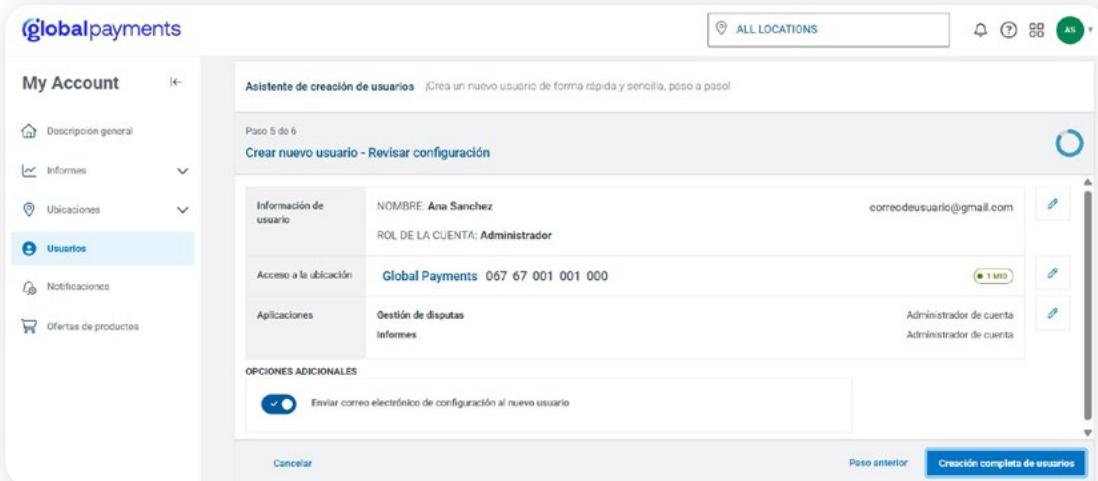
Crear usuario	El usuario puede crear otras cuentas.
Ver usuarios	El usuario puede ver otras cuentas.
Ver administrador de cuenta	El usuario puede ver al administrador de la cuenta.
Registrar afiliación	El usuario puede agregar otros MIDs a una cuenta.
Administrar grupos de ubicaciones	El usuario limita los datos de transacciones a un MID específico.
Ver búsqueda de transacciones	El usuario puede ver el Buscador de transacciones.
Ver declaraciones	El usuario puede ver los estados de cuenta.
Ver informes	El usuario puede ver todos los listados de informes disponibles.
Exportar informes	El usuario puede exportar todos los listados de informes disponibles.
Acceso de edición de controversias	El usuario puede responder a las devoluciones de cargo.
Editar información personal	El usuario actualiza la selección de idioma, el formato de hora y el formato de fecha preferidos.

11. Una vez seleccionados los permisos, da clic en “Actualizar rol”.



12. Cuando finalices la configuración, se irá al “Próximo paso”.

13. Por último, se mostrará un resumen de la información del usuario.

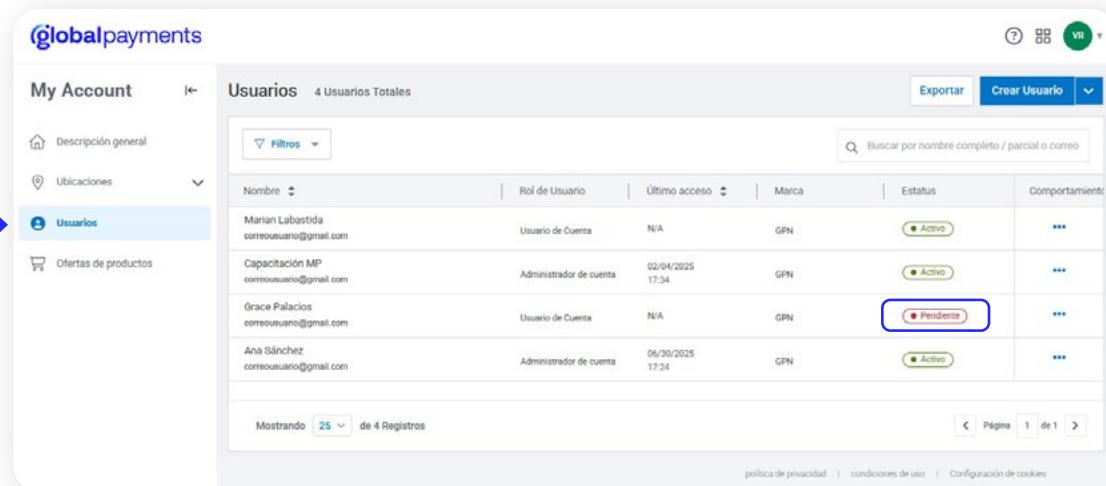


14. Para concluir el registro, pulsa en el botón “Creación completa de usuarios”.

Usuario con estatus “Pendiente”

Si un usuario secundario realizó el proceso de registro sin seguir los pasos de la sección **3. Usuarios adicionales**, la cuenta quedará con el estatus “**Pendiente**”, por lo que el administrador deberá hacer lo siguiente:

1. El **administrador** deberá ingresar en el módulo **Usuarios**, donde aparecerá la cuenta que se registró con el estatus “Pendiente”.



globalpayments

My Account

Usuarios 4 Usuarios Totales

Exportar Crear Usuario

Nombre Rol de Usuario Último acceso Marca Estatus Comportamiento

Marian Labastida correousuario@gmail.com Usuario de Cuenta N/A GPN Activo ***

Capacitación MP correousuario@gmail.com Administrador de cuenta 02/04/2025 17:34 GPN Activo ***

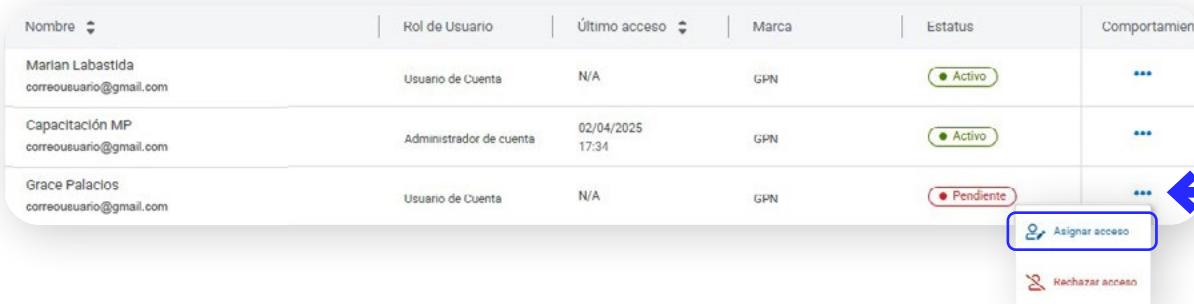
Grace Palacios correousuario@gmail.com Usuario de Cuenta N/A GPN **Pendiente** ***

Ana Sánchez correousuario@gmail.com Administrador de cuenta 06/30/2025 17:34 GPN Activo ***

Mostrando 25 de 4 Registros

política de privacidad | condiciones de uso | Configuración de cookies

2. Haz clic en los **tres puntos azules** e ingresa en “**Asignar acceso**”.



Nombre	Rol de Usuario	Último acceso	Marca	Estatus	Comportamiento
Marian Labastida correousuario@gmail.com	Usuario de Cuenta	N/A	GPN	Activo	***
Capacitación MP correousuario@gmail.com	Administrador de cuenta	02/04/2025 17:34	GPN	Activo	***
Grace Palacios correousuario@gmail.com	Usuario de Cuenta	N/A	GPN	Pendiente	***

Asignar acceso

Rechazar acceso

3. En la pestaña **Aplicaciones y funciones** habilitará el acceso de las aplicaciones al nuevo usuario dando clic en el **botón** para activar una o ambas:

- Informes
- Gestión de disputas

4. Cuando se activen, aparecerá un lápiz para cada aplicación. Selecciona el **lápiz** para configurar el rol y habilitar permisos necesarios.

Nombre de la aplicación	Rol asignado	Activado	Acciones
Cuentas	Usuario de Cuenta	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gestión de disputas	Debes elegir un rol para esta aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informes		<input type="checkbox"/>	

5. Cuando confirmes el rol y los permisos, da clic en el botón **“Actualizar rol”**.

6. Finaliza en “**Guardar cambios**”.

- Considera unos segundos para que la plataforma refleje la actualización y que el estatus cambie a Activo. De esta forma, el nuevo usuario tendrá habilitado su acceso a Merchant Portal.



Más información

Ahora que ya tienes cuenta de Merchant Portal, te invitamos a consultar el **Manual de Navegación, Conciliación y Atención a Contracargos** en <https://www.hgpay.com.mx/merchant-portal> para conocer las diferentes funciones de la plataforma y dar seguimiento a tu información de forma diaria y eficiente.

- 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** y selecciona 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 tu 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