



Banco General



ENLACE DE PAGO BG

Solución de problemas comunes



No encuentro una transacción

1. Verifica el rango de fechas seleccionado.
2. Utiliza filtros de búsqueda para localizarla más rápido.



No aparece el botón "Anulación"

1. La anulación solo está disponible antes del corte diario de las 6:00 p.m.
2. Si el corte ya pasó, deberás realizar una devolución.



Mi cliente indica que el pago fue rechazado

1. Asegúrate que no hayas topado tu límite de facturación mensual
2. Solicita que valide los datos de su tarjeta.
3. Si el inconveniente continúa, deberá contactar a su banco emisor.
4. Si el banco confirma que la tarjeta está bien, contacta a soporte de comercio electrónico comercioelectronico@bgeneral.com



La transacción aparece en color rojo

1. Significa que ocurrió un error durante el procesamiento.
2. Ingresa al detalle de la transacción para identificar la causa.



La transacción aparece como "Cuestionar"

1. El banco solicitó una validación adicional de identidad al tarjetahabiente.
2. El cliente debe completar la validación para continuar.

¿Qué significa cada estado?

-  **Correcto** = proceso exitoso.
-  **Error** = ocurrió una falla.
-  **No Ejecutado** = esa etapa no se procesó.
-  **Cuestionar** = se requiere validación adicional del cliente.



Banco General



ENLACE DE PAGO BG

¿Cómo crear tu recibo de pago?

1.

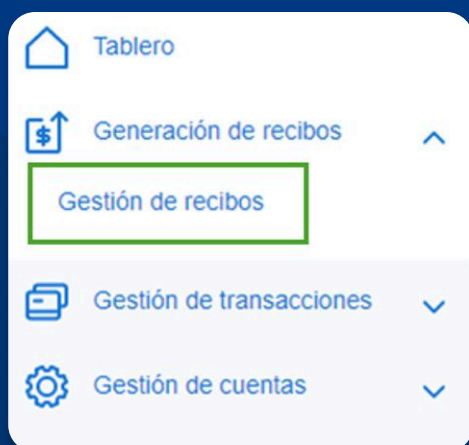
Ingresa a
CyberSource

CyberSource



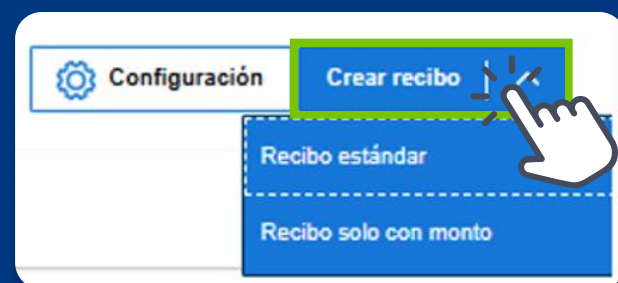
2.

Dirígete a **Generación de Recibos** → **Gestión de Recibos**



3.

Haz clic en
"Crear Recibo"



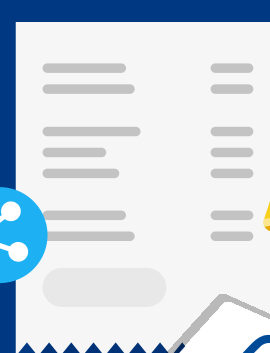
4.

**Completa
los datos**

Destinatario de facturación *	Correo electrónico *
Error: "Destinatario de facturación" es obligatorio	
Detalles opcionales	
Nombre de la compañía	ID de cliente
Número de factura	Moneda
64578147	Estados Unidos: Dólar
Fecha de vencimiento * (DD/MM/Y)	Fecha de caducidad (DD/MM/Y)
09/07/2026	
Descripción	Número de referencia de transacción
☐ Usar número de recibo	

5.

**Comparte tu enlace
de pago** por el canal
que prefieras



Importante

Antes de enviar el recibo verifica que el correo electrónico, el monto y la descripción sean correctos.



Banco General

ENLACE DE PAGO BG

¿Necesitas anular
un recibo o transacción?

1.

Ingresa a
CyberSource

CyberSource



2.

Busca la transacción.
Gestión de Transacciones
→ **Transacciones**

3.

Selecciona la transacción. Haz clic en el ID de la transacción

4.

Presiona "Anulación".
Confirma la operación

Anulado

Importante

La anulación solo aplica para transacciones autorizadas antes de las 6:00 p.m.
Verifica que el estado aparezca como Voided (Anulado).



Banco General



ENLACE DE PAGO BG

¿Necesitas devolver un pago a tu cliente?

1.

Ingresa a
CyberSource

CyberSource



2.

Busca la transacción. **Gestión de Transacciones → Transacciones**



3.

Selecciona la transacción

ID de solicitud

Press Enter to filter results

7797389115316965904264

4.

Presiona **"Crédito"**.
Completa el formulario

Crédito de tarjeta de crédito

Información de transacción

ID de solicitud: 748901180370300104014 ID del comercio: bg_demo

Monto de liquidación: 500.00 USD Créditos anteriores: 0.00 USD

Información de crédito

Monto del crédito: * 500

Moneda: USD

Motivo: Devolución

Merchant-Defined Data 100: 748904902708000704001

Crédito Cancelar

5.

Confirma la devolución.
La solicitud quedará procesada



Importante

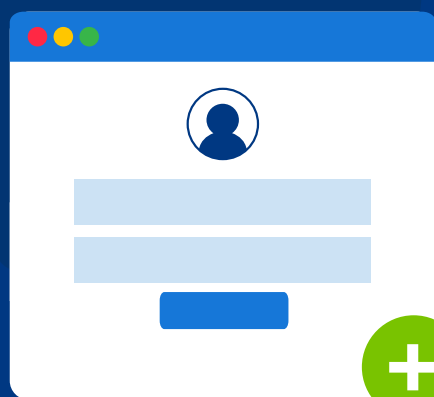
- Las devoluciones aplican para transacciones autorizadas después del corte diario de las 6:00 p.m.
- Las comisiones cobradas por la transacción no son reembolsables.
- La devolución puede reflejarse en aproximadamente 48 horas.



Anulación = antes de 6:00 p.m.
Devolución = después de 6:00 p.m.



Banco General



ENLACE DE PAGO BG

¿Necesitas crear un nuevo usuario?

1.

Ingresa a
CyberSource

CyberSource



2.

Ve al menú **Gestión de Cuentas → Usuarios**



3.

Haz clic en
"Crear Usuario"



4.

Completa la información solicitada



5.

Guarda los cambios.
El nuevo usuario recibirá un correo para activar su acceso



Importante

El usuario tiene 24 horas para activar su cuenta una vez recibe el correo de registro.



Banco General

ENLACE DE PAGO BG

¿Necesitas buscar una transacción?

1.

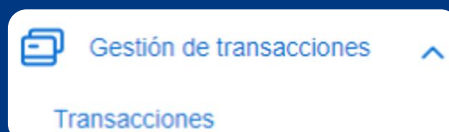
Ingresa a
CyberSource

CyberSource



2.

Ve al menú **Gestión de Transacciones**
→ **Transacciones**



3.

Realiza tu búsqueda

Búsqueda rápida Rango de fechas *
Últimos 7 días (America/Boa)

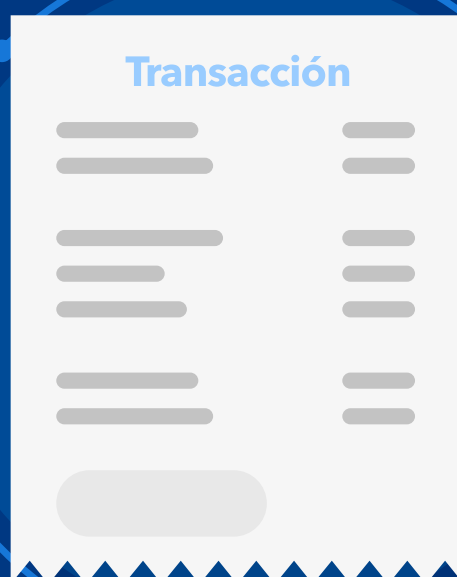
Fecha

Monto

Correo

Estado

ID de transacción



4.

Selecciona la transacción

5.

Consulta la información.
Revisa el estado, monto, fecha
y resultado de la transacción

Importante

Puedes buscar transacciones por fecha, monto,
nombre del cliente o correo electrónico.