

TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (CONTRATACIÓN E-COMMERCE)	
Versión 1.0 – Agosto 2020	
1. Introducción	El modelo de operación considera que los E-Commerce que se incorporen a la Pasarela de Pago Multicaja podrán ofrecer a los Usuarios servicios asociados a la realización de compras con los Medios de Pago que tenga habilitado. En este documento se detallará el medio de pago Transferencia electrónica de fondos.
2. Características del Servicio	Transferencia (TEF): El usuario paga su producto o servicio a través de una transferencia electrónica a Multicaja desde la web o App de su banco. - Usuario con su RUT y clave Multicaja, da aviso de que realizará una transferencia. (Proceso de registro es desde la misma plataforma y es sencillo, pide datos básicos). - El cliente ingresa a su banco y realiza transferencia a la cuenta de Multicaja. - Multicaja identifica la transferencia en menos de 10 minutos. - Multicaja avisa en línea al e-commerce que el pago se ha realizado. - Ver pantallas en Anexo 1.
3. Preguntas más comunes	¿Desde qué banco se puede transferir? Desde cualquier banco. ¿Pueden hacerse transferencias en sucursales físicas? No, solamente transferencias electrónicas. ¿Cuál es el monto mínimo la primera transacción? Depende del banco, pero en promedio la primera transacción es de \$250.000 ¿Por qué el cliente debe registrarse? Para que podamos identificar el cliente y realizar las devoluciones en caso que corresponda. ¿Cada vez que el cliente realice un pago debe identificarse con su rut y clave? Sí, cada vez que se haga un pago el cliente debe ir al e-commerce y crear la orden. ¿Le avisan al cliente por mail los datos dónde debe transferir? Sí, le llega un mail de recordatorio y de comprobante de pago. ¿Qué pasa si cliente transfiere desde un rut distinto al que está registrado en su cuenta? La transacción se identifica como anónima y la devolución se hace en 72 horas hábiles. ¿Cuál es el monto mínimo en una segunda transacción? Depende del banco, pero en la banca persona son promedio \$5.000.000. ¿Qué pasa si cliente transfiere menos del monto? El cliente podrá volver a depositar la diferencia hasta completar el monto final. Si la transacción está expirada, se mantiene el saldo por 3 días y el usuario podrá crear otra orden de pago y depositar la diferencia para completar la compra.

	• ¿Qué pasa si cliente transfiere más del monto? El saldo se mantiene por 3 días hábiles y el cliente podrá realizar otra compra con la diferencia. En caso que no se use, entra en el proceso de devolución automática. • ¿Qué pasa si cliente transfiere fuera de tiempo? Si la transacción viene de una cuenta con el rut registrado, el saldo se guardará en el sistema por 3 días hábiles. El cliente podría reintentar la compra con el mismo saldo o en caso que no se use, entra en el proceso de devolución automática. • ¿Dónde transfiere el cliente final? A una cuenta bancaria de Multicaja de banco de Chile. • Tiempo en que el cupón esté disponible o tiempo que tiene usuario para pagar: La orden dura 20 minutos • ¿Qué pasa si cliente final no paga la transferencia?: La orden expira, por lo que no hay problemas para ti ni tus clientes.
4. Tipo de Integración	• Integración vía API Rest a Pasarela de pagos Multicaja • Modalidad efectivo con Redirect a URL Multicaja
5. Contratación	• Comercio deberá firmar contrato Multiservicio con anexo de pagos por e-commerce de Efectivo y/o Transferencia electrónica de fondos. • Comercio deberá presentar documentación solicitada. • Comercio podrá firmar anexo de contrato en calidad de comercio o agregador de pagos (otro anexo distinto).
6. Modelo de operación global	1. Captura y registro de la transacción 2. Notificación de la transacción al e-commerce 3. Conciliación de transacciones realizadas durante el día 4. Pago de transacciones al e-commerce
7. Obligaciones del e-commerce	1. Ejecución de Transacción: • Al iniciar una Transacción de pago, el E-Commerce debe asignarle un número único de identificación e informarlo a Multicaja. • Informar al Usuario el monto total de la Transacción incluidos impuestos, cargos de despacho, etc. • El e-commerce es responsable de entregar el bien o prestar el servicio al Usuario una vez que Multicaja informe el pago exitoso. 2. Custodia de información de transacciones: • El E-commerce será responsable de almacenar y mantener la información de las Transacciones realizadas por un plazo de a lo menos un año desde la fecha de la Transacción, para efectos de respaldo y deberá ser puesta a disposición de Multicaja dentro de los diez (10) días hábiles desde que ésta lo requiera. La información mínima de la Transacción que el E-Commerce deberá mantener almacenada es la misma que

	se detalla en el reporte de transacciones del punto: Pago de Transacciones. 3. Administración de claves o contraseña: • Cada E-Commerce será responsable de administrar correctamente el uso de su clave secreta proporcionada por Multicaja. Dicha clave será utilizada por el E-commerce para ingresar a la página web de Multicaja en la cual podrá revisar sus Transacciones, liquidaciones, facturas electrónicas, como también la copia del Contrato suscrito con Multicaja y sus posteriores modificaciones. 4. Mantener actualizado sus datos: • Cada E-Commerce deberá mantener actualizados sus datos, y deberá informar a Multicaja en caso de modificaciones y/o cambios. El plazo de aviso no deberá extenderse más allá de 5 días corridos desde efectuado el cambio o la modificación de datos. • Para modificaciones y/o cambios asociados a la cuenta bancaria del E-commerce, este deberá avisar a Multicaja con una anticipación de quince (15) días corridos a la fecha en que requiera ver modificados las cuentas bancarias en los sistemas de Multicaja.
8. Liquidación y Conciliación	• Si existen discrepancias en el pago de las transacciones, el E-Commerce tiene hasta las 23:59 del día en que recibió el depósito, para informar las diferencias a conciliaciones@multicaja.cl con copia a integracionweb@multicaja.cl • Multicaja responderá en un plazo máximo de 48 horas hábiles. • Si corresponde la modificación informada por el E-Commerce, ésta se reflejará en el pago siguiente.
9. Pago de las transacciones y facturación	• Multicaja efectuará el pago al E-Commerce del valor de las Transacciones, descontando las comisiones acordadas en la Solicitud de Incorporación, en 48 horas hábiles contados desde la notificación de pago del usuario. • El pago se realizará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria informada por el Ecommerce en la Solicitud de incorporación. • La facturación de la comisión se hará los primeros días hábiles del mes siguiente. Se enviará la factura al correo electrónico del Ecommerce.
10. Anulaciones	• El medio de pago con transferencia electrónica de fondos no contempla la posibilidad de efectuar anulaciones de las Transacciones. Una vez realizada con éxito la Transacción por parte del E-Commerce, Multicaja efectuará el pago. • En caso de que el Usuario solicite la anulación de una

	Transacción, el E-Commerce será el responsable de resolver tal situación según sus políticas, sin intervención ni responsabilidad de Multicaja.
11.Soporte Operativo	• En caso de requerir soporte respecto a la operación o integración de los Medios de Pago Multicaja o por problemas de diversa consideración, se deberá enviar un correo a bdp@multicaja.cl con copia a integracionweb@multicaja.cl entregando la siguiente información sobre el problema: • Rut del E-Commerce • Identificar al representado • Fecha y hora de ocurrencia • Anexar el log de eventos en caso de tenerlos
12.Políticas de cancelación de contrato	• La baja de un E-Commerce del sistema o Plataforma de Pago podrá materializarse por decisión de Multicaja o a solicitud del E-Commerce, bajo las siguientes condiciones: ○ No exista deuda alguna entre Multicaja y el E-Commerce. ○ No tenga solicitudes de Impugnación vigentes a la fecha. ○ El E-Commerce mantendrá vigentes sus obligaciones con Multicaja hasta que se cumplan los plazos de tramitación de discrepancias operacionales y controversias por temas de conciliación.

Anexo 1: Flujo de pago para cliente final (Vista Mobile, desarrollo responsivo)

a) Flujo de Venta

MULTIcaja
PAGOS

Selecciona la opción de pago que prefieras

Transferencia
Desde tu banco con Multicaja

Transferencia Electrónica

1) Ingresa tu RUT y clave. Si no te has registrado, presiona "Regístrate".
2) Transfiere a Multicaja desde una cuenta asociada a tu RUT.

PayU
ACL01176533.
ver detalles

Total a pagar: \$100,379

[< Anular compra y volver a PayU](#)

Transferencia
Desde tu banco con Multicaja

PAGA CON UNA TRANSFERENCIA A MULTICAJA

Ingresa a tu cuenta Multicaja con el RUT asociado a la cuenta bancaria desde la que transferirás.

RUT
Ej: 12345678-9

Clave
4 dígitos

SIGUIENTE

Si no estás registrado, [Regístrate](#).
[Recuperar clave](#)

PayU
ACL01176533.
ver detalles

Total a pagar: \$18.989

[< Anular compra y volver a PayU](#)

Transferencia
Desde tu banco con Multicaja

Hola,
Javier

PayU
ACL01176533.
ver detalles

Total a pagar: \$100,379

[< Anular compra y volver a MULTICAJA](#)

Transfiere \$100,379 a Multicaja desde tu
22,839,974-4

Realiza una transferencia electrónica antes de

Debes transferir a esta cuenta corriente

Nombre :
MULTICAJA S.A.
RUT :
76.828.790-2
EMAIL :
transferencia@multicaja.cl
BANCO :

b) Registro:

REGISTRO

Datos Personales

Ingresar los datos solicitados. Toda la información es obligatoria.

RUT

12123123-1

Email

email@gmail.com

Celular

912121212

Crea tu clave Multicaja

Deberás crear una clave numérica de cuatro dígitos.

Clave Multicaja

Confirmar Clave Multicaja

☐ Aceptar **Términos y condiciones**

CONTINUAR