



Extracto Electrónico

FAQ – Lista de preguntas frecuentes

Versión 15 – jul/2023

cielo

FAQ EXTRACTO ELECTRÓNICO V15

Bienvenido a nuestra FAQ! Aquí encontrarás respuestas a las preguntas más frecuentes a respecto de los extractos electrónicos Cielo. Nuestro objetivo es fornecer informaciones claras y útiles para poder ayudarlos a entender mejor el funcionamiento y uso de este servicio y resolver cualquier duda que puedas tener.

Instrucciones de uso:

Para encontrar las respuestas que necesites, sugerimos navegar a través de las diferentes categorías de preguntas o usar la herramienta de búsqueda para identificar palabras clave específicas. También puede desplazarte por la lista de preguntas secuencialmente.

I. ¿Que son los extractos electrónicos?

El Extracto electrónico es un servicio que Cielo pone a disposición de los clientes que necesitan automatización en el proceso de conciliación. En él, la información se transmite de forma estandarizada sin intervención manual a través del canal SFG (Sterling File Gateway), brindando agilidad y seguridad en el tráfico de información.

II. ¿Cuáles son los principales beneficios de uso de los extractos electrónicos?

- ✓ Permite que la conciliación contable y financiera sea efectuada de forma automatizada
- ✓ Trae mayor agilidad y eficiencia operacional
- ✓ Posibilita la integración con sistemas comerciales de venta
- ✓ Crea seguridad en la recepción de las informaciones
- ✓ Cuenta con un canal de soporte especializado

III. ¿A qué público se recomienda el uso de los extractos electrónicos?

Cielo no restringe la contratación del servicio, pero recomienda su uso a clientes que tienen un alto volumen de transacciones y que necesitan automatización en el flujo de conciliación.

IV. ¿Como hago para contratar este servicio?

Para recibir el extracto electrónico, el cliente deberá acceder la página Cielo dentro del ambiente logado y contratar el servicio. Si opta por contratar a un conciliador, el proceso de habilitación debe realizarse vía API de acuerdo con el proceso de calificación ya definido para conciliadores.

V. ¿Cómo hago para recibir los extractos después que contrato el servicio?

Es flujo de recibimiento de los extractos ocurre a través del portal <https://canaledi.cielo.com.br/login> o a través de SFTP. Para mayores detalles sugerimos que contacten nuestro equipo de especialistas en el canal [Soporte N2 da Nova Plataforma Extrato Eletrônico EDI](#).

VI. ¿Cuál es la frecuencia de envío de los extractos?

Los extractos electrónicos se transmiten diariamente (incluidos sábados, domingos y feriados), excepto los ficheros de saldos en abierto que se transmiten mensualmente al primer día de cada mes.

Las fechas en las que no haya movimiento para demostrar generarán archivos con *header* y *trailer* únicamente.

VII. ¿Necesito de algún software específico para leer mis extractos electrónicos?

No existe un software específico para la lectura de los extractos, pero es importante que se desarrolle una herramienta que permita generar una vista más amigable de los archivos.

Obs. Existen en el mercado conciliadores que comercializan plataformas que procesan estos datos, sin embargo, la contratación de estos proveedores queda a elección del establecimiento comercial.

VIII. ¿Qué debo hacer se no recibí los extractos conforme esperaba?

La transmisión de los extractos se produce diariamente (excepto para los archivos de saldo abierto), si no se ha identificado la recepción en alguna fecha, se puede solicitar el reenvío a través del portal canaledi-sup@cielo.com.br en la opción "Disponibilização".

IX. ¿Por cuánto tiempo están disponibles mis extractos electrónicos para el acceso?

Los archivos están disponibles para su descarga 30 días calendario, pero si se necesitan archivos anteriores a este período, se pueden solicitar desde la opción "Disponibilização" en el área de sesión del portal canaledi-sup@cielo.com.br

X. ¿Los extractos electrónicos contienen la misma información que los extractos disponibles en el sitio web de Cielo y la aplicación Cielo Gestão?

Sí, los datos presentados en los extractos electrónicos son los mismos que los mostrados en el sitio web de Cielo y en la aplicación Cielo Gestão, siempre que los parámetros de consulta sean los mismos (establecimiento comercial y fecha, por ejemplo).

XI. ¿Que es “Grupo comercial” y “Grupo de pagamento”?

O “grupo comercial” considera todos los establecimientos en Cielo que contengan la misma raíz de CNPJ, ya el “grupo de pagamento” puede considerar establecimientos específicos del grupo comercial que centralizan las liquidaciones en un único banco domicilio.

XII. ¿Existe algún costo asociado a los extractos electrónicos?

No, el extracto electrónico es un servicio gratuito proporcionado por Cielo a todos sus clientes, Sin embargo, los costos derivados de la contratación de conciliadores provienen de asociaciones entre el establecimiento comercial y un tercero.

XIII. ¿Cuáles son los tipos de extractos que Cielo pone a disposición en los extractos electrónicos?

Actualmente tenemos 4 tipos de extractos que se transmiten en la versión 15, siendo:

- ✓ **Captura/Previsión** (CIELO03): Muestra las ventas, los ajustes y las transacciones rechazadas capturadas el día anterior al envío del extracto. Presenta el plan de liquidación completo de las transacciones a plazo realizadas en el día anterior a la entrega del extracto.
- ✓ **Liquidación/Pago** (CIELO04): Demuestra los montos pagados y liquidados en cuenta el día del envío fichero. Detalla las transacciones PIX liquidadas el día anterior a la fecha del archivo.
- ✓ **Saldo en abierto** (CIELO09): Demuestra montos por liquidar, contemplando las transacciones realizadas, capturadas y procesadas. También incluye débitos, créditos y ventas a plazos aún no liquidadas en el movimiento cerrado del mes anterior.
Nota. Este archivo se queda disponible mensualmente el 1º día del mes.
- ✓ **Negociación de Pagos Cielo – NRC** (CIELO15): Demuestra registros de valores de anticipo efectuados con Cielo, pudiendo ser movimientos transaccionados con Cielo o con cualquier otra agente del mercado.

XIV. ¿Dónde puedo encontrar informaciones más detalladas sobre el contenido de los extractos?

Toda la información y especificaciones se detallan en nuestro manual de conciliación "Manual de Especificaciones Técnicas", este documento puede ser obtenido a través de nuestros canales de soporte (ver detalles de los canales en la sección Canales de atendimento).

XV. Comencé la homologación del diseño en mi sistema. ¿Qué campos se recomiendan para su uso como claves de conciliación?

La versión 15 de los extractos tiene campos clave recomendados para su uso en conciliación, que son:

Para el ciclo de vida de la venta: "Código de transacción recibido/contrato" y "Número de transacción procesada".

Para el ciclo de liquidación: "Código de transacción recibido/contrato" y "Clave UR".

Nota. Los campos transaccionales como Código de autorización, TID, NSU, Tarjeta truncada, entre otros, se reportan en las declaraciones, pero no se recomienda el uso aislado de cada campo como clave.

XVI. Comencé la homologación del diseño en mi sistema, pero todavía tengo preguntas que aclarar, ¿quién puede ayudarme?

Si aún tiene preguntas después de leer nuestro Manual de especificaciones técnicas, tenemos un equipo de soporte listo para ayudarlo. Contáctenos a través del correo EDI@Cielo.com.br

XVII. Escuché que Cielo cambió la versión del extracto, ¿cuáles son los principales cambios de la versión 14 a la 15?

En la nueva versión, los conceptos de agrupación de operaciones fueron modificados al concepto de UR (*Unidade de Recebíveis*) según la práctica del mercado, con esto el concepto de RO deja de existir.

XVIII. ¿En la nueva versión se demostrarán los datos de "Número único de RO" y "Número de transacción único" existentes en la versión 14 del manual?

No, con la sustitución del concepto de RO por UR, estos campos ya no se muestran en los extractos y se sustituyen por las claves indicadas en la pregunta 15.

Nota. Los detalles de ventas, como autorización, NSU, TID y otros, continúan siendo demostrados.

XIX. En la nueva versión del extracto (V15) ¿podré conciliar mis operaciones de cesión y gravame/garantías a nivel de autorización?

No, pero todas las transacciones, operaciones y liquidaciones presentarán claves UR que vinculan los saldos negociados permitiendo una mayor trazabilidad en la conciliación.

Para más detalles, consulte la sección "Escenarios de operaciones y negociación de saldos de una UR" de nuestro Manual de Especificaciones Técnicas.

XX. ¿Cómo puedo conciliar mis ventas procesadas en los extractos de la versión 14 con el procesamiento de la versión 15?

Se recomienda utilizar las claves de coexistencia presentadas en el manual de la versión 14 para tratar estas mismas claves en la nueva versión.

Para más detalles consulte el tópico "Claves de convivencia entre versiones" de nuestro manual de conciliación V15.

XXI. ¿Cómo se demostrarán las transacciones PIX en los nuevos extractos?

Se mantendrá la estructura ya utilizada para demostrar pagos PIX en los extractos de la versión 14, generando únicamente la unificación en los archivos de pago.

XXII. ¿Qué canales pueden ayudarme con preguntas sobre los procesos existentes en los estados de cuenta electrónicos?

En la sección "Canales de servicio" presentamos a nuestros equipos de soporte sus respectivos alcances, contactos y horas de servicio.

XXIII. ¿Qué son los extractos reprocesados?

Son extractos generados para fechas retroactivas en las que se identificaron divergencias o ausencia de datos en los movimientos diarios recibidos.

XXIV. ¿Cuál es el período máximo disponible en los extractos reprocesados?

Cielo proporciona extractos de los últimos 10 meses cerrados más los días del mes en curso, para períodos anteriores se sugiere el contacto a nuestros canales de atendimento para más detalles.

XXV. ¿Cuál es la diferencia entre "Disponibilização" y "Reprocessamento"?

En el flujo de "Disponibilidad", Cielo reenvía el extracto que ya se ha generado, mientras que en el de "Reprocesamiento" hay un flujo que genera el fichero nuevamente que permite demostrar los datos actualizados del día consultado.

XXVI. Yo, como cliente, ¿puedo contactar con el canal de desarrolladores de Cielo?

No, este canal es exclusivo para conciliadores que utilizan nuestra API para habilitar el envío de extractos.

XXVII. ¿Dónde puedo encontrar detalles más específicos y técnicos de las reglas que Cielo utiliza para demostrar los datos en los extractos?

En nuestro "Manual de Especificaciones Técnicas" describimos las reglas de uso aplicadas en la demostración de los datos en los extractos, es fuertemente recomendado que este material sea consultado.

CANALES DE ATENDIMIENTO/SOPORTE

CANAL	ALCANCE	CONTACTO
Atendimento EDI	<p>Duplicación de matrices (casos en los cuales la contratación no tenga finalización a través de los canales habituales).</p> <p>Análisis de divergencia en el contenido de los archivos</p> <p>Dudas sobre la disposición de los extractos</p> <p>Solicitudes de reprocessamiento</p>	<p>Teléfono: (11) 4002-5270</p> <p>E-mail: EDI@cielo.com.br</p> <p>Horario: Lunes a Viernes, de 09hrs a 18hrs</p>
Suporte N2 da Nova Plataforma Extrato Eletrônico EDI	<p>Suporte para acceso a la caja postal</p> <p>Fallas de recepción de archivos</p> <p><u>Redisponibilización</u> de extractos</p> <p>Configuraciones de la caja postal y SFTP</p>	<p>Teléfono: (11) 4858-1821</p> <p>E-mail: canaledi-sup@cielo.com.br</p> <p>Horario: Lunes a Sábado, de 07hrs a 22hrs</p>
Suporte Desenvolvedores	<p>Suporte a la API cuando indisponible, fallas en las llamadas de los microservicios, dudas generales sobre la API</p> <p>Nota. Soporte exclusivo para conciliadores</p>	<p>Site: https://developercielo.github.io/tutorial/edi-extrato-eletronico</p> <p>Chat disponible de lunes a viernes, de 09hrs a 17hrs</p>

