



Abril 2026

Manual Anulaciones

transbank.
creciendo juntos



00. Inicio

Manual Anulaciones



Inicio

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

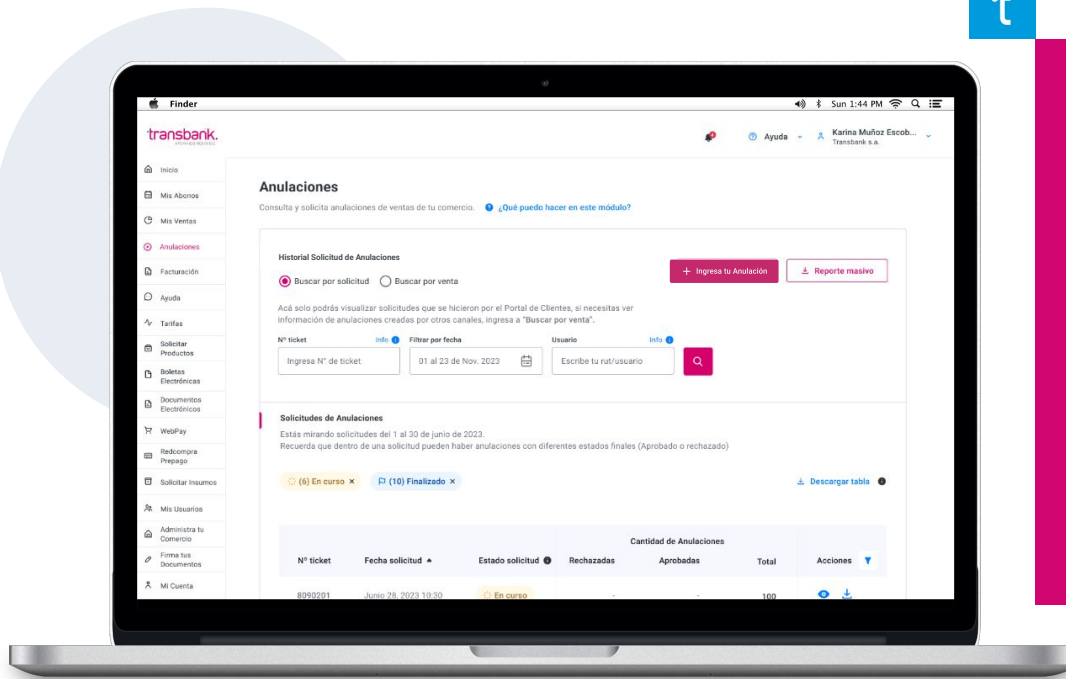
5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Desde el menú lateral, puedes acceder al índice del manual y del portal para entender mejor su estructura y opciones disponibles. En el caso de Anulaciones, encontrarás un menú transversal que te permitirá navegar fácilmente entre sus distintas secciones y pestañas. Explora a tu ritmo y aprovecha al máximo esta herramienta para gestionar de forma ágil y segura tus anulaciones.

Este manual interactivo te guía paso a paso por la funcionalidad de Anulaciones dentro del Portal de Clientes.

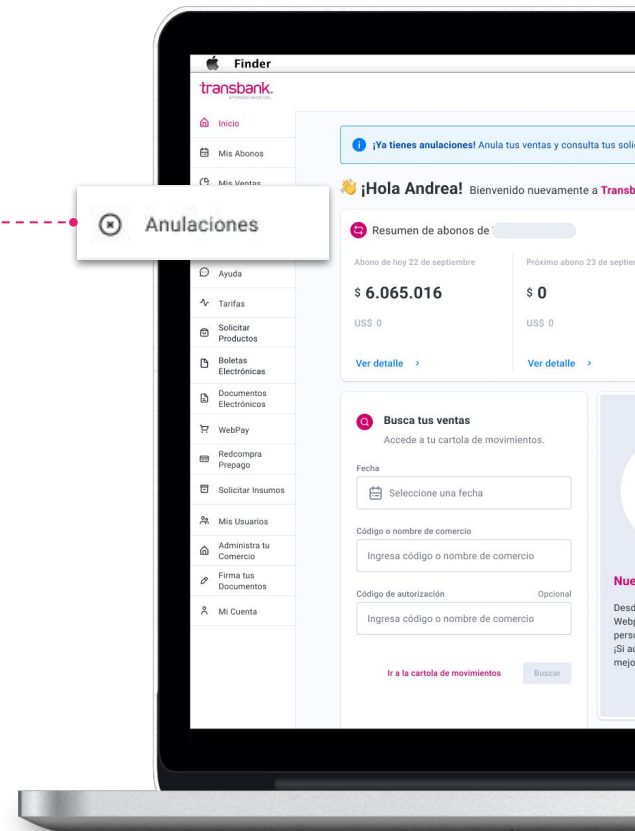


Inicio

01. ¿Dónde está Anulaciones en el Portal Transbank?

Módulo Anulaciones

En el Portal de Clientes de Transbank encontrarás el módulo **Anulaciones**, el cual ahora es una opción independiente en el menú de navegación del portal de clientes. De esta manera es más fácil para nuestros usuarios encontrar el módulo.



1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

02. Nuevo Módulo Anulaciones

Módulo Anulaciones

El nuevo módulos de anulaciones presenta dos opciones de búsqueda de tus anulaciones.

- Buscar por solicitud
- Buscar por venta

Buscar por solicitud: Podrás buscar tus anulaciones por solicitud, para eso disponibilizamos distintos filtros. Principalmente usa el número de ticket. Podrás visualizar anulaciones efectuadas en módulos Anulaciones 2.0, Anulaciones 3.0 y anulaciones .

Buscar por venta: Acá puedes consultar tus anulaciones con la información de la venta. También podrás visualizar las anulaciones efectuadas de módulos de Anulaciones 2.0, Anulaciones 3.0 y Anulaciones.

transbank. servicio al cliente

Tu último acceso fue el Jueves 22 de Septiembre del 2023 Ayuda

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

Historial Solicitud de Anulaciones

Buscar por solicitud Buscar por venta

* Acá solo podrás visualizar solicitudes que se crearon por el Portal de Clientes, si necesitas ver información de anulaciones creadas por otros canales, ingresa a "Buscar por venta".

N° ticket Info Filtrar por fecha Info Usuario Info

Ingresar N° de ticket 01 al 23 de Nov, 2023 Escribe tu rut/usuario

Solicitudes de Anulaciones

Estás mirando solicitudes del 1 al 30 de junio de 2023.
Recuerda que dentro de una solicitud pueden haber anulaciones con diferentes estados finales (Aprobado, Rechazado o Archivado)

(6) En curso (10) Finalizado

N° ticket	Fecha solicitud ▲	Estado solicitud	Cantidad de Anulaciones			Total
			Rechazadas	Aprobadas	Archivadas	
AN99999999	Junio 28, 2023 17:30	Finalizado	-	-	100	100
AN12342345	Junio 28, 2023 16:45	Finalizado	-	-	100	100
ANS3452345	Junio 27, 2023 10:30	Finalizado	10	10	20	20

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

03. Ver solicitudes

Historial Solicitud de Anulaciones

transbank.

Tu último acceso fue el Jueves 22 de Septiembre del

Ayuda Karina Muñoz Escob...
Transbank s.a.

Inicio

Mis Abonos

Mis Ventas

Anulaciones

Facturación

Ayuda

Tarifas

Solicitar Productos

Boletas Electrónicas

Documentos Electrónicos

WebPay

Redcompra Prepago

Solicitar Insumos

Mis Usuarios

Administra tu Comercio

Firma tus Documentos

Mi Cuenta

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

Historial Solicitud de Anulaciones

 Buscar por solicitud Buscar por venta

+ Ingresar tu Anulación

Reporte masivo

Acá solo podrás visualizar solicitudes que se hicieron por el Portal de Clientes, si necesitas ver información de anulaciones creadas por otros canales, ingresa a "Buscar por venta".

N° ticket

Info

Filtrar por fecha

Usuario

Info

Ingresar N° de ticket

01 al 23 de Nov. 2023

Escribe tu rut/usuario

Q

Solicitudes de Anulaciones

Estás mirando solicitudes del 1 al 30 de junio de 2023.

Recuerda que dentro de una solicitud pueden haber anulaciones con diferentes estados finales (Aprobado, Rechazado o Archivado)

(6) En curso

(10) Finalizado

Descargar tabla

N° ticket	Fecha solicitud	Estado solicitud	Cantidad de Anulaciones				Total	Acciones
			Rechazadas	Aprobadas	Archivadas	Total		
AN99999999	Junio 28, 2023 17:30	Finalizado	-	-	100	100		
AN12342345	Junio 28, 2023 16:45	Finalizado	-	-	100	100		
ANS3452345	Junio 27, 2023 10:30	Finalizado	10	10	20	20		

1 Filtros: Para encontrar más fácilmente la información que necesitas, puedes aplicar filtros por N° de ticket, fecha de solicitud y usuario que realizó la gestión.

2 Botón Ingresar tu Anulación: Podrás acceder a solicitar anulaciones masivas o individuales hasta 15.

3 Reporte Masivo: Es un reporte con el detalle de las anulaciones de venta realizadas. Si contiene más de 1.000 transacciones, podrás descargarlo desde la sección de Documentos Electrónicos.

4 Descargar Tabla: Podrás descargar la información de la tabla en distintos formatos (como Excel o PDF) con hasta 1000 registros. Además, puedes aplicar filtros para ver solo la información que necesitas de forma más acotada.

5 Acciones: Los iconos de acciones te permiten visualizar o descargar el detalle de tu anulación.

6 Estados: Los estados serán **En curso** o **Finalizado** en la búsqueda por solicitud.

Estado En Curso: La solicitud se encuentra en proceso.

Estado Finalizado: La solicitud ya fue procesada. **Cabe destacar que para las anulaciones efectuadas en Anulaciones 2.0 solo se mostrará el estado de la solicitud como Finalizada**

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

03. Ver solicitudes

Buscar por solicitud - detalle solicitud masiva

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

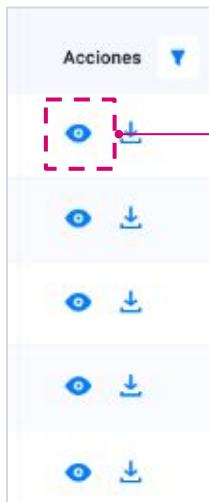
5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Acciones

Ojo: Dentro de las acciones puedes encontrar el icono del **Ojo**, el cual te permitirá acceder al detalle de una solicitud.

Descarga: Este icono permitirá descargar el detalle de la solicitud. En formato PDF.

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. ¿Qué puedo hacer en este módulo?

[Volver](#)

Solicitud de anulación N° Ticket [] [En curso](#) [Descargar solicitud](#)

Junio 28, 2023

Estados de las ventas: [\(15\) En curso](#) [\(5\) Aprobada](#) [\(0\) Rechazada](#)

Cantidad de ventas en la solicitud: 100

Ventas incluidas en tu solicitud
Aquí puedes ver el listado de tus ventas.

Código de comercio **Fecha de venta** **Monto Venta** **Medio de pago**

Ingresar Código del comercio | Selecciona un rango de fechas | Escribe monto venta | Selecciona un medio de pago

Seleccionar todas las comisiones

Tipo de identificador

Selecciona tipo de identificador

Recomienda: Que después de que la anulación este aprobada el banco entra en el proceso de devolver el dinero.

Fecha de venta	Estado	Cód. autorización venta	Tipo de anulación	Monto venta	Monto anulación	Acción
20/06/2022	En curso	837493	Total	\$5.000	\$5.000	Ver venta
20/06/2022	Aprobada	849238	Total	\$200	\$200	Ver venta

Detalle solicitud Masiva Visualiza el resumen de tu solicitud.

Aplica filtros por fecha de venta, monto, medio de pago y código de autorización para encontrar anulaciones específicas.

La tabla mostrará la información según los filtros aplicados.

[Volver](#)

Detalle de la venta [Descargar comprobante](#)

Fecha venta: 04-01T00 00:00 **Total Venta** \$162400 CLP

Cód Comercio: **Medio de pago:** Crédito

Tipo cuota: 0

Cantidad de cuotas: 0

TID: MPL6LUCOED401

Vuelto: 0

Identificador: 1905

Código de Autorización: 8773

Id único de transacción: 0000000000055433662

Esta compra tiene:

Ticket de solicitud: AC00005 **Anulación Total** \$162400 CLP

[Aprobada](#)

Fecha de solicitud de anulación: abril 28, 12:04

[Reservación solicitud venta: 30344363_3](#)

Detalle de venta: Consulta los datos del comercio y descarga el detalle de la anulación. Accede a la información de la venta anulada. Visualiza el historial de anulaciones: totales o parciales, con datos del solicitante y fecha de solicitud.



Inicio

03. Ver solicitudes

Buscar por solicitud - detalle solicitud masiva

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Solicitud de anulación N° Ticket En curso [Descargar solicitud](#)

Junio 26, 2023

Estados de las ventas: (95) En curso (5) Aprobada (0) Rechazada

Cantidad de ventas en la solicitud: 100

2 Ventas incluidas en tu solicitud
Acá puedes ver el listado de tus ventas.

Código de comercio: Ingresar Código del comercio

Fecha de venta: Seleccione un rango de fechas

Monto Venta: Escribe monto venta

Medio de pago: Seleccione un medio de pago

Seleccionar todos los comercios

Tipo de identificador: Seleccione tipo de identificador

3 Recuerda: Que después de que la anulación este aprobada el banco entra en el proceso de devolver el dinero.

Fecha de venta	Estado	Cód. autorización venta	Tipo de anulación	Monto venta	Monto anulación	Acción
20/06/2022	En curso	837493	Total	\$5.000	\$5.000	Ver venta
20/06/2022	Aprobada	849238	Total	\$200	\$200	Ver venta
20/06/2022	En curso	583940	Total	\$1.500	\$1.500	Ver venta
19/06/2022	En curso	492034	Parcial	\$3.000	\$1.500	Ver venta
18/06/2022	En curso	857384	Parcial	\$8.500	\$2.500	Ver venta

1 Acá podrás visualizar el resumen de información de la solicitud seleccionada.

• **Número de ticket**

• **Estado de la solicitud**

• **En curso:** la solicitud seguirá en curso si hay alguna anulación que aún no tenga un resultado final.

• **Finalizada:** La solicitud ya fue procesada y puedes visualizar los resultados de tus anulaciones incluidas en la solicitud.

• **Botón de descarga del detalle**

• **Resumen de estados de las anulaciones.**

• **En curso:** La solicitud está en proceso.

• **Aprobada:** La anulación fue aprobada y el banco emisor iniciará la devolución del dinero.

• **Rechazada:** La anulación fue rechazada. Te indicaremos el motivo del rechazo.

• **Archivada:** Estas anulaciones fueron realizadas en el módulo Anulaciones 2.0, y no cuentan con su estado final.

2 **Filtros:** Encontrarás filtros para facilitar la búsqueda de una anulación dentro de un detalle de solicitud, ya que estas solicitudes masivas pueden tener hasta 1.000 anulaciones. **Los filtros son fecha de venta, monto venta, medio de pago y cód de autorización de la venta.**

3 **Tabla o grilla:** Según los datos filtrados se mostrará la grilla o tabla con la información de las ventas anuladas en la solicitud. los campos por defecto son **Fecha de venta, estado, Cód autorización venta, tipo anulación, monto venta, monto anulación.**



Inicio

03. Ver solicitudes

Detalle de la venta

transbank. AFILIADO NEGOCIO

Tu último acceso fue el Jueves 22 de Septiembre del 2022

Inicio

Mis Abonos

Mis Ventas

Anulaciones

Facturación

Ayuda

Tarifas

Solicitar Productos

Boletas Electrónicas

Documentos Electrónicos

WebPay

Redcompra Prepago

Solicitar Insumos

Mis Usuarios

Administra tu Comercio

Firma tus Documentos

Mi Cuenta

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de venta

Detalle de la venta

[← Volver](#)

[Descargar comprobante](#)

62200-2

[← Volver](#)

Solicitud de anulación

19429345

Estados de las ventas

Cantidad de ventas en la solicitud

Ventas incluidas en tu solicitud

Acá puedes ver el listado de tus ventas

Fecha de venta

Seleccionar fecha

1 Recuerda: Que después de la anulación de la venta, el dinero se devuelve a la tarjeta de crédito en un plazo de 10 días hábiles.

Esta compra tiene:

Ticket de solicitud: AC00005568

Aprobada

Fecha de solicitud de anulación: abril 28, 12:04

Total Venta

\$162400 CLP

Anulación Total

\$162400 CLP

- 1 Datos del comercio y botón de descarga del detalle de la anulación.
- 2 **Datos de la venta:** Disponibilizamos la información de la venta anulada.
- 3 **Historial de anulaciones de la venta:** Acá detallamos los datos de las anulaciones que tiene una venta, la anulación total, o en el caso de tener anulaciones parciales se detallaran todas las efectuadas a esta venta. Además de datos del solicitante de anulación y fecha de solicitud de la anulación.

También podrán visualizar el motivo de la anulación, este motivo es un campo que ingresa el solicitante de manera opcional al momento de efectuar la anulación.



Inicio

03. Ver solicitudes

Buscar por venta

- 1 Buscar por venta:** Acá podrás buscar tus anulaciones por los datos de la venta anulada.
- 2 Filtros:** Disponibilizamos distintos filtros para facilitar la búsqueda
 - Canal de anulación:** Puedes filtrar por Canal de la anulación, de todas maneras existe la opción Todos los canales, en el caso que no conozcas el canal de la anulación
 - Tipo identificador:** Puedes seleccionar el tipo de identificador de una venta.
 - Fecha de venta**
- 3 Estados de Anulación:** Existen 4 estados para las anulaciones.
 - En curso:** La Anulación aún se encuentra en proceso.
 - Aprobada:** La Anulación ya fue procesada sin problemas y se aprueba.
 - Rechazada:** La anulación fue proceda pero se encontró un error por lo cual se rechaza. El error se especifica en el detalle de cada anulación.
 - Archivada:** Las anulaciones en estado Archivada son solo las anulaciones efectuadas en el módulo Anulaciones 2.0.
- 4 Grilla o Tabla:** Según los datos filtrados se mostrarán en la tabla o grilla. Hay que tener presente que los N° de tickets comenzados en AN solicitudes efectuadas en anulaciones y los iniciados en AC son anulaciones efectuadas en los módulos 2.0 y 3.0.

The screenshot shows the 'Anulaciones' module interface. Callout 1 points to the 'Historial Solicitud de Anulaciones' section where 'Buscar por venta' is selected. Callout 2 points to the search filters including 'Canal de anulación', 'Tipo de identificador', and 'Fecha de venta'. Callout 3 points to the summary statistics for 'Solicitudes de Anulaciones' showing counts for 'En curso', 'Aprobadas', 'Rechazadas', and 'Archivadas'. Callout 4 points to the data table below.

N° Ticket	Fecha de venta	Estado de anulación	Monto total venta	Monto total estudio	Acciones
AN8090201	Junio 28, 10:30	En curso	\$5.000 CLP	\$5.000 CLP	[Iconos]
AC8090202	Junio 27, 10:30	Aprobada	\$36.000 USD	\$36.000 USD	[Iconos]
AN8090203	Junio 27, 10:30	Rechazada	\$70.000 CLP	\$70.000 CLP	[Iconos]
AC8090204	Junio 26, 10:30	Archivada	\$15.000 USD	\$15.000 USD	[Iconos]
AC8090205	Junio 25, 10:30	Archivada	\$160.000 CLP	\$160.000 CLP	[Iconos]
AN8090206	Junio 25, 10:30	En curso	\$26.000 CLP	\$26.000 CLP	[Iconos]
AN8090207	Junio 25, 10:30	Rechazada	\$28.000 CLP	\$28.000 CLP	[Iconos]

04. Buscar por ventas

Buscar anulaciones por venta



Inicio

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

Historial Solicitud de Anulaciones

Buscar por solicitud Buscar por venta

+ Ingresar tu Anulación

Reporte masivo

Buscar por venta: Acá puedes visualizar las anulaciones de ventas hechas en distintos canales.

1 Selecciona el canal de anulación

Canal de anulación Info
Portal de Clientes

Obligatorio

2 Puedes utilizar filtros opcionales para acotar tu búsqueda.

Código de comercio Info Tipo de identificador Info Fecha de venta

Ingresar Código del comercio

Selecciona tipo de identificador

Selecciona un rango de fecha

Filtros

Obligatorio

Opcional

Obligatorio

Seleccionar todos los comercios

Solicitudes de Anulaciones

Estás son tus Anulaciones del 1 al 30 de junio de 2023.

(6) En curso

(10) Aprobadas

(2) Rechazadas

Archivadas

Descargar tabla

N° ticket	Fecha de venta	Estado anulación	Monto total venta	Monto total anulado	Acciones
AN8090201	Junio 28, 10:30	En curso	\$5.000 CLP	\$5.000 CLP	
AC8090202	Junio 27, 10:30	Aprobada	\$36.000 USD	\$36.000 USD	
AN8090202	Junio 27, 10:30	Rechazada	\$70.000 CLP	\$70.000 CLP	
AC8090204	Junio 26, 10:30	Archivada	\$15.000 USD	\$15.000 USD	

Acciones: Presenta 3 iconos los cuales te permitirá hacer lo siguiente:



Ojo: Acá podrás ver el detalle de la anulación.



Descargar: Descarga el detalle de la anulación.



Motivo: Podrás ver el motivo, el cual es un campo opcional que llena el solicitante de la anulación al momento de generar la anulación en el módulo Anulaciones.



Inicio

05. Buscar por ventas

Solicitar anulación / Reporte masivo

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

Historial Solicitud de Anulaciones

Buscar por solicitud
 Buscar por venta

Buscar por venta: Acá puedes visualizar las anulaciones de ventas hechas en distintos canales.

1 Selecciona el canal de anulación

Canal de anulación Info

Portal de Clientes

Obligatorio

2 Puedes utilizar filtros opcionales para acotar tu búsqueda.

Código de comercio Info Tipo de identificador Info Fecha de venta

Ingresa Código del comercio Obligatorio Selecciona tipo de identificador Opcional Selecciona un rango de fech... Obligatorio Filtros 🔍

Seleccionar todos los comercios

+ Ingresar tu Anulación
↓ Reporte masivo

Solicitudes de Anulaciones

Estás son tus Anulaciones del 1 al 30 de junio de 2023.

(6) En curso
(10) Aprobadas
(2) Rechazadas
Archivadas
📄 Descargar tabla

N° ticket	Fecha de venta	Estado anulación	Monto total venta	Monto total anulado	Acciones
AN8090201	Junio 28, 10:30	En curso	\$5.000 CLP	\$5.000 CLP	👁️ 📄 💬
AC8090202	Junio 27, 10:30	Aprobada	\$36.000 USD	\$36.000 USD	👁️ 📄 💬
AN8090202	Junio 27, 10:30	Rechazada	\$70.000 CLP	\$70.000 CLP	👁️ 📄 💬
AC8090204	Junio 26, 10:30	Archivada	\$15.000 USD	\$15.000 USD	👁️ 📄 💬

Botón Ingresar tu Anulación: Acá podrás solicitar anulaciones individuales y masivas.

- **Buscar venta:** Te permite buscar ventas para anular. En esta opción solo puedes seleccionar hasta 15 anulaciones.

- **Realizar anulaciones masivas:** Te permite cargar tu archivo CSV. para generar tus anulaciones, te permite subir hasta 1.000 ventas para anular.

Botón reporte masivo: Es un reporte con el detalle de las anulaciones de venta realizadas. Si contiene más de 1.000 transacciones, podrás descargarlo desde la sección de Documentos Electrónicos.



Inicio

05. Solicitar anulaciones

Solicitar anulaciones / Buscar venta

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Solicitar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. ¿Qué puedo hacer en este módulo?

Historial Solicitudes de Anulaciones
 Buscar por solicitud Buscar por venta

Buscar por venta. Aquí puedes visualizar las anulaciones de ventas hechas en distintos canales.

1 Selecciona el canal de anulación
 Canal de anulación: Info
 Canal de Clientes

2 Puedes utilizar filtros opcionales para afinar la búsqueda.
 Opciones de filtros: Info

3 Opciones de búsqueda:
 Ingresar Código del comercio | Selecciona tipo de identificador | Selecciona un rango de fecha | Filtros | Q

4 Opciones de filtros:
 Incluir todas las solicitudes | General | Opciones

Solicitudes de Anulaciones
 Estas son tus Anulaciones del 1 al 30 de junio de 2023.

Info
Descargar todo

N° ticket	Fecha de venta	Estado anulación	Monto total venta	Monto total anulado	Acciones
ANB00201	JUNIO 28, 10:30	En curso	\$5.000 CLP	\$5.000 CLP	Info Descargar

+ Ingresar tu Anulación

Buscar ventas
Realizar anulaciones masivas

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. ¿Qué puedo hacer en este módulo?

< Volver

Saldo de abono disponible para anular
Total en pesos
300.000 CLP

Conoce otros medios donde realizar Anulaciones

Busca tus ventas para anular

Ventas para anular

Comercio Info Fecha de venta Info Identificador Info

Selecciona comercio Seleccionar fecha Selecciona tipo de identificador Filtros

Obligatorio Obligatorio



No hay datos

Filtra tu búsqueda para obtener resultados de las ventas.

Buscar venta: Te permite buscar ventas para anular. En esta opción solo puedes seleccionar hasta 15 anulaciones.



Inicio

05. Solicitar anulaciones

Buscar venta

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

1 Saldo de abono disponible para anular
Total en pesos
\$300.000 CLP
[Conoce otros medios donde realizar Anulaciones](#)

2 Busca tus ventas para anular

Comercio [Info](#) Fecha de venta [Info](#) Código de autorización [Info](#) Tipo de moneda [Info](#) Ventas para anular [Info](#)

Ingresar Código del comercio 01 Abr 2026 al Ingresar cod. de autorización Todos las monedas [Filtros](#)

Obligatorio
 Seleccionar todos los comercios

3 Ventas encontradas

Selecciona las ventas que deseas anular.

Fecha de venta ▲	Medio de pago	Monto total venta	Identificador ●		Anular ▼
			Cód. autorización venta	Últimos 4 dígitos tarjeta	
Mayo 27, 10:30	Crédito	\$40.000 CLP	80923	*****7938	<input type="checkbox"/>
Mayo 26, 10:30	Crédito	\$36.000 CLP	80930	*****3829	<input type="checkbox"/>
Mayo 26, 10:30	Débito	\$70.000 CLP	80832	*****4827	<input type="checkbox"/>
Mayo 25, 10:30	Débito	\$15.000 CLP	80938	*****1283	<input type="checkbox"/>
Mayo 27, 10:30	Crédito	\$40.000 CLP	80923	*****7938	<input type="checkbox"/>
Mayo 26, 10:30	Crédito	\$36.000 CLP	80930	*****3829	<input type="checkbox"/>

- 1 Saldo disponible:** En este recuadro mostramos el saldo disponible para anular. Este saldo sirve para anular cualquier medio de pago.
- 2 Filtros de búsqueda:** El código de comercio es un campo obligatorio, al igual que el canal de la anulación. Esto nos ayudará a mejorar la performance de carga de los resultados de la búsqueda.
- 3 Venta para anular:** Mostramos un contador de las ventas seleccionadas para anular. Así de esta forma le permite al usuario generar varias búsquedas e ir seleccionando sin perder las ya seleccionadas. Solo se permite hasta 15.
- 4 Filtros avanzados:** Encontrarás Otros filtros como Medio de pago, identificador y Monto de la venta.

Selecciona hasta 15 ventas para anular y continua con el proceso de solicitud de anulación.



Inicio

05. Solicitar anulaciones

Anular venta

Una vez seleccionada la venta para anular, debes completar la información solicitada en esta pantalla.

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones

Anular venta
Escribe el motivo de la solicitud. Si quieres que sea una anulación parcial modifica el monto.

1 Venta Cód. autorización: 8039

Fecha de venta: 30/08/
Últimos 4 dígitos tarjeta: *****8090
TID: WC9402839423
Monto total venta: \$36.000 CLP
Medio de pago: Crédito
Tipo de venta: C3C
N° de cuotas: 3
Vuelto: \$1.000

2 Monto a anular
\$20.000
Monto mayor a \$10
 Anulación parcial

3 Motivo de anulación Opcional (Máx. 500 caracteres)
Escribe el motivo de la anulación

4 Ver historial de la venta

Saldo venta
Puedes anular de esta venta solo:
\$20.000 CLP

Solicitar anulacion(1)

- 1 Datos de la venta:** Acá mostramos los datos de la venta, estos cambian según el medio de pago.
- 2 Monto a anular:** Se tiene dos posibilidades, por defecto viene asignado el total anulable de la venta. también se puede seleccionar anulación parcial, lo cual habilita el input para que el comercio ingrese el monto.
- 3 Motivo:** Este campo es opcional. El comercio puede ingresar el motivo por el cual se solicitó la anulación.
- 4 Historial de la venta:** Para mejorar la información que mostramos a los comercios además fomentar la omnicanalidad y la transparencia, mostramos un historial con todas las anulaciones que tenga una venta, independiente del canal.

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Solicitar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

05. Anular ventas

Confirma el proceso

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

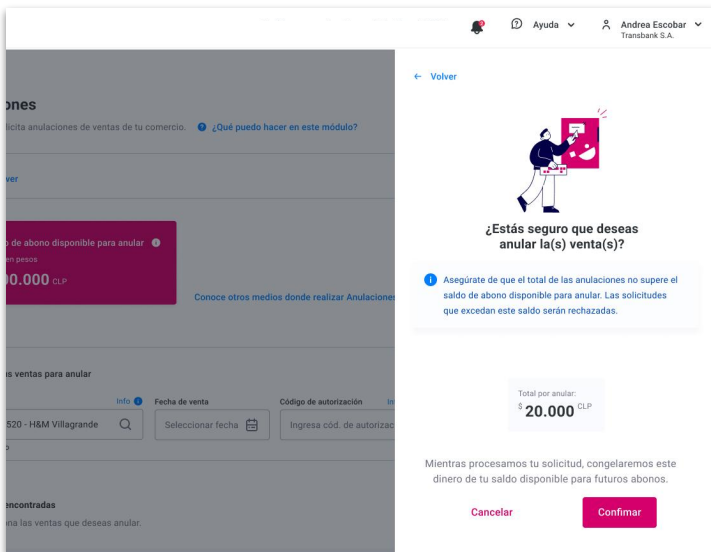
5 Anular ventas

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

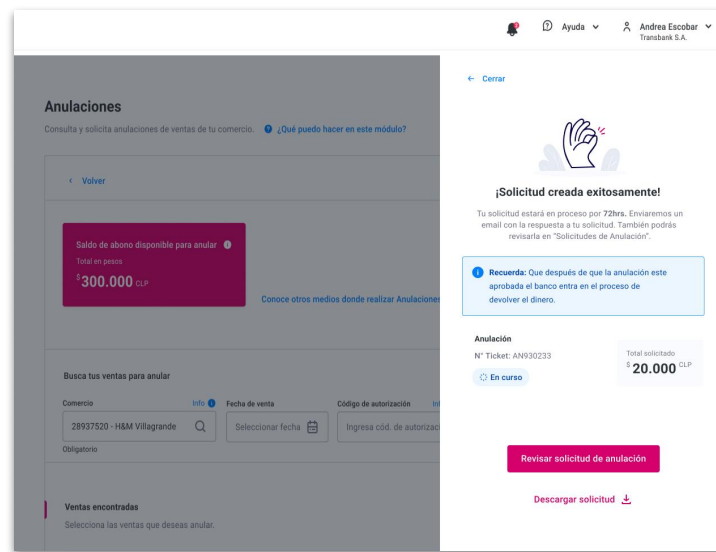
8 Reporte masivo

9 Descargables



Pantalla de confirmación.

Este paso verás un resumen de tu solicitud y debes confirmar tu solicitud para continuar.



Pantalla de solicitud exitosa.

Una vez confirmes la solicitud, te mostrara esta pantalla donde confirmamos tu solicitud.

También puedes descargar el detalle de tu solicitud o dirigirte a la pantalla de solicitudes.



Inicio

06. Realizar anulaciones masivas

Solicitar anulaciones / Realizar anulaciones masivas

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Anular ventas

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

+ Ingresa tu Anulación

Buscar ventas

Realizar anulaciones masivas

Realizar anulaciones masivas: Te permite cargar tu archivo CSV. para generar tus anulaciones, te permite subir hasta 1.000 ventas para anular.



Inicio

06. Realizar anulaciones masivas

Generación de archivo para anulación masiva

Este archivo tipo indica:

Fila 1: Si el campo es de carácter obligatoria o es opcional ingresar esa información

Fila 2: El nombre del campo que va en esa columna para identificar la venta

Fila 3: Descripción del campo: qué es y cómo debes rellenar la información (formato de texto y/o largos para fechas, montos, valores numéricos, etc)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Obligatorio	Obligatorio		Solo 1 es obligatorio		Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	
2	Codigo de comercio	Fecha de venta	Numero tarjeta	Orden de pedido o Nro unico	ID servicio	Monto de venta	Codigo de autorizacion de venta	Nombre de nomina	Tipo de cuota	Numero de referencia	Tipo de anulacion	Monto a anular	Importante: 1. Elimina estas filas (3) antes de subir el archivo
3	Es un numero de 8 digitos que identifica todas tus transacciones con Transbank. Lo encuentras en el voucher y en la factura. En caso de comenzar con 0, utilizar formato texto	Formato requerido: DDMMAAAA (dia, mes y año sin separadores) En caso de comenzar con 0, utilizar formato texto	Ultimos 4 digitos En caso de comenzar con 0, utilizar formato texto	Largo del campo 26 caracteres En caso de ser menos se completa con 0 a la izquierda y utiliza formato texto	Solo aplica para ventas via Patpass En caso de comenzar con 0, utilizar formato texto	Formato numerico sin separador de miles (Ej: 12345)	Largo del campo 6 caracteres. En caso de ser menos se completa con 0 a la izquierda y utiliza formato texto		Solo escribe el numero correspondiente al tipo de cuota: 0: Venta normal (sin cuota) 1: Venta en cuotas fijas 3: Cuotas sin interes (C3C, C2C) 5: Venta en multiples cuotas (N° cuotas)		Solo escribe la abreviacion correspondiente al tipo de anulacion: AP: Anulacion parcial AT: Anulacion total	Debe ser igual o menor a monto de venta	No olvides convertir este archivo de Excel al formato CSV. Haz clic en "Archivo" luego en "Guardar como" y selecciona la opcion "Archivo CSV"



La última columna te recuerda que debes eliminar las 3 primeras filas con esas indicaciones y esa misma columna. De esta forma tu archivo solo va a contener información de las ventas que deseas anular.

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Anular ventas

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

06. Realizar anulaciones masivas

Subir archivo

Una vez cargado el documento deberás presionar el botón de **Revisar archivo**, esto permitirá que se revise el documento si tienes errores de formato. **Cabe destacar que en este punto aún no se envían las anulaciones para procesarlas, solo es una revisión del archivo cargado.**

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Solicitar anulaciones
Puedes solicitar un máximo de 1000 anulaciones [Ver archivos cargados](#)

Saldo de abono disponible para anular
Total en pesos
\$300.000 CLP

¿Sabes como cargar tus anulaciones?
Acá te explicamos todo lo que necesitas saber sobre el formato y el modelo a seguir para solicitar anulaciones masivas.
[¿Qué es archivo CSV?](#) [Descargar formato](#)

1 Subir archivo — 2 Revisar archivo — 3 Finalizar proceso

1 Asegúrate de que el total de las anulaciones en tu documento no supere el saldo de abono disponible para anular. Las solicitudes que excedan este saldo serán rechazadas.

• Anulaciones 28 Noviembre.csv

Seleccióna separador
; (punto y comas)

Revisar archivo

06. Realizar anulaciones masivas

Revisar archivo



Inicio

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Anular ventas

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Solicitar anulaciones

Puedes solicitar un máximo de 1000 anulaciones [Ver archivos cargados](#)

Saldo de abono disponible para anular

Total en pesos

\$300.000 CLP

¿Sabes como cargar tus anulaciones?

Acá te explicamos todo lo que necesitas saber sobre el formato y el modelo a seguir para solicitar anulaciones masivas.

[¿Qué es archivo CSV?](#) [Descargar formato](#)

1

Subir archivo

2

Revisar archivo

3

Finalizar proceso

Resumen de tu solicitud

Registros en la solicitud: **100**

(100) Ventas en el archivo

✓ (100) Ventas cargadas

✗ (0) Ventas incorrectas

[Solicitar anulaciones \(100\)](#)

Una vez generes la revisión del documento, el paso 2 mostrará si tu archivo cargado tiene errores de formato. Puntos a destacar podrás continuar con la anulación masiva un que solo tenga 1 transacciones sin errores de formato. En el caso de que no haya ninguna transacción sin errores, no se podrá continuar con el proceso de anulación masiva.

Ventas en el archivo: Este indicador muestra la cantidad de transacciones cargadas en el archivo.

Ventas cargadas: Este indicador muestra las ventas o transacciones que no tienen error de formato.

Ventas incorrectas: Este indicador muestra la cantidad de transacciones que tienen errores de formato. Estas transacciones si no las corriges se excluirán del archivo al momento de solicitar la anulación.

Botón Solicitar anulaciones: Una vez finalizada la revisión presiona el botón para solicitar la anulación masiva con las ventas correctas en formato.



Inicio

06. Realizar anulaciones masivas

Confirma el proceso

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Anular ventas

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Solicitar anulaciones
Puedes solicitar un máximo de 1000 anulaciones

Ver historial de archivos

Saldo de abono disponible para anular
Total en pesos
\$300.000 CLP

¿Sabes como cargar tus anulaciones?
Acá te explicamos todo lo que necesitas saber sobre el formato y el modelo a seguir para solicitar anulaciones masivas.
[¿Qué es archivo CSV?](#) [Descargar formato](#)

1 Subir archivo → 2 Revisión de archivo → 3 Finalizar proceso

Solicitud creada exitosamente con 100 ventas
Tu solicitud estará en proceso por 72hrs.
También podrás revisarla en "Solicitudes de Anulación".
Mientras procesamos tu solicitud, congelaremos este dinero de tu saldo disponible para futuros abonos.
Solicitud de anulación N° Ticket 8090201 [En curso](#)

[Descargar solicitud](#) [Revisar solicitud de anulación](#)

Ver historial de archivos: Este botón te llevará a una pantalla donde encontrarás los archivos que cargaste en anulaciones masivas con errores de formato.

El tercer paso es la confirmación de la solicitud. mencionamos que tu anulación estará procesada en un máximo de 72 hrs.

Puedes también revisar el reporte de la anulación que acabas de subir en el botón **Descargar solicitud** y también puedes revisar la solicitud el cual te llevara a la pantalla de solicitudes.



Inicio

07. Historial de Archivos Cargados

Archivos con error

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Solicitar anulaciones masivas
Puedes solicitar un máximo de 1.000 anulaciones

Saldo de abono disponible para anular ●
Total en pesos
\$300.000 CLP

¿Sabes como cargar tus anulaciones?
Acá te explicamos todo lo que necesitas saber sobre el formato y el modelo a seguir para solicitar anulaciones masivas.
[¿Qué es archivo CSV?](#) [Descargar formato](#)

1 Subir archivo → 2 Revisar archivo → 3 Finalizar proceso

Selecciona o arrastra el documento
En formato .CSV. Ahora podrán ser 1.000 transacciones

[Revisar archivo](#)

Ver archivos cargados

Anulaciones
Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Archivos con errores
Acá podrás ver el historial de archivos subidos en los últimos tres meses para anulaciones masivas. Podrás descargar los errores de formato y crear una nueva solicitud si lo requieres

N° ticket [Info](#) Fecha de carga [Info](#) Usuario [Info](#)

Ingresar N° de ticket 01 al 23 de Nov. 2023 Escribe tu rut/usuario [Realizar anulaciones masivas](#)

N° de ticket	Fecha de envío	Ventas archivo	Ventas cargadas	Ventas con errores	Acción
▲ 8090202	Junio 28, 2023 10:30	100	0	100	Descargar errores
▲ 8090202	Junio 28, 2023 16:45	100	50	50	Descargar errores
▲ 8090203	Junio 27, 2023 10:30	50	49	1	Descargar errores

Ver historial de archivos: Este botón te llevará a una pantalla donde encontrarás los archivos que cargaste en anulaciones masivas con errores de formato.



Inicio

07. Historial de Archivos Cargados

Archivos con error

Acá encontrarás los archivos cargados con errores de formato. Puedes filtrarlos para mejorar la búsqueda. Puedes filtrar por:

N°Ticket

Fecha de carga: La fecha cuando cargaste el CSV. con la transacciones.

Usuario: Usuario que cargó el CSV. con las transacciones.

Tabla o grilla: Según los filtros aplicados mostraremos los resultados de los documentos con errores de formato.

Cabe destacar que solo se mostraran los documentos con errores y las líneas con las transacciones con errores de formato. Asi podrás corregirlas y volver a cargar las anulaciones masivas.

Recuerda que estas transacciones no han sido procesadas para su anulación sólo tuvieron error de formato al cargar el documento.

Anulaciones

Consulta y solicita anulaciones de ventas de tu comercio. [¿Qué puedo hacer en este módulo?](#)

[← Volver](#)

Archivos con errores

Acá podrás ver el historial de archivos subidos en los últimos tres meses para anulaciones masivas. Podrás descargar los errores de formato y crear una nueva solicitud si lo requieres

N° ticket [Info](#) Fecha de carga [Info](#) Usuario [Info](#)

Ingresá N° de ticket

N° de ticket	Fecha de envío ▲	Ventas archivo	Ventas cargadas	Ventas con errores	Acción ▼
▲ 8090202	Junio 28, 2023 10:30	100	0	100	Descargar errores ⬇️
▲ 8090202	Junio 28, 2023 16:45	100	50	50	Descargar errores ⬇️
▲ 8090203	Junio 27, 2023 10:30	50	49	1	Descargar errores ⬇️

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

08. Reporte masivo

Reporte masivo

Reporte masivo

Similar al reporte de auditoría. mejoramos los mensajes de rechazo para hacerlos más comprensible para nuestros usuarios. Formato y descarga: Se puede seleccionar Excel o CSV, siempre estará disponible en documentos electrónicos.

Los campos que trae el reporte son:

- **Fecha de la solicitud**
- **Ticket de solicitud**
- **Medio de Pago**
- **Monto a Anular**
- **Usuario Solicitante**
- **Estado Anulación**
- **Tipo Anulación**
- **Fecha venta**
- **Monto venta**
- **Local**
- **Código Autorización**
- **N° Trajeta/Orden de pedido o Número único/ID servicio**
- **Tipo cuota**
- **N° cuota**

○ Buscar por venta

ar solicit
nes crea

Info ⓘ

nes

nes del 1

✓ (10

* anulacion
rechazac

Reporte masivo

Selecciona los Códigos de Comercio que deseas consultar y la fecha de interés.
Recuerda que en este reporte solo podrás ver anulaciones realizadas por Portal de Clientes.

Cód. de comercio

Obligatorio

Fecha de anulaciones

Siguiente



Inicio

09. Descargables

Nuevos descargables

En los nuevos descargables de las solicitudes. Este puede traer la información de una solicitud de 1 transacción anulada o una solicitud de hasta 1.000 transacciones anuladas.

Este descargable es ideal para uso interno.

1 Datos del comercio como Cód. de comercio y RUT.

2 Detalle de la solicitud:

N° Ticket
Fecha solicitud
Usuario
Estado
N° aprobadas
N° rechazadas
N° en curso

transbank. creciendo juntos 23/05/22 www.transbank.cl

1 Razón social: RUT

2 Detalle de la solicitud
A continuación, te informamos el estado actual de tu solicitud de anulación:

N° ticket	Fecha solicitud	Usuario	Estado	N° aprobadas	N° rechazadas	N° en curso
8500100	Junio 28, 2023	S.305.204	Finalizado	10	40	50

Resumen de anulaciones

Comercio	Fecha venta	N° de tarjeta	Tipo de anulación	Monto anulado	Cód. autorización venta	Estado anulación
0190124	Junio 19, 2023	1234 5678 9000	Total	US\$20.000	1709283	Rechazada Error 002

Sobre las solicitudes rechazadas

Tipo de error	Descripción
Error 002	Esta venta ya fue anulada.

Ante dudas o mayor información, lo invitamos a contactarse a Servicio al Cliente llamando al 600 638 6380 o desde celulares +562 2661 2700.

Equipo Transbank

Cuida el medio ambiente, evita imprimir este informe.

Esta acción está destinada a facilitar la gestión de tu comercio. La información se renueva diariamente, por lo que la conciliación se debe efectuar con la liquidación mensual y de acuerdo a las disposiciones de tu contrato de afiliación.

USO EXCLUSIVO COMERCIO | Pág. 1 de 3

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

09. Descargables

Nuevos descargables

En los nuevos descargables de las solicitudes. Este puede traer la información de una solicitud de 1 transacción anulada o una solicitud de hasta 1.000 transacciones anuladas.

Este descargable es ideal para uso interno.

3 Resumen de anulaciones:

Comercio

Fecha venta

N° de tarjeta

Tipo de anulaciones

Monto anulado

Cód. autorización venta

Estado anulación

4 Sobre las solicitudes rechazadas:

Tipo de error

Descripción

transbank. creciendo juntos 23/05/22 www.transbank.cl

Razón social: RUT

Detalle de la solicitud
A continuación, te informamos el estado actual de tu solicitud de anulación:

N° ticket	Fecha solicitud	Usuario	Estado	N° aprobadas	N° rechazadas	N° en curso
8000100	Junio 28, 2023	S.305.204	Finalizado	10	40	50

Resumen de anulaciones

Comercio	Fecha venta	N° de tarjeta	Tipo de anulación	Monto anulado	Cód. autorización venta	Estado anulación
0190124	Junio 19, 2023	1234 5678 9000 7890	Total	US\$20.000	1709263	Rechazada Error 002

Sobre las solicitudes rechazadas

Tipo de error	Descripción
Error 002	Esta venta ya fue anulada.

Ante dudas o mayor información, lo invitamos a contactarse a Servicio al Cliente llamando al 600 638 6380 o desde celulares +562 2661 2700.

Equipo Transbank

Cuida el medio ambiente, evita imprimir este informe.

Esta acción está destinada a facilitar la gestión de tu comercio. La información se reserva diariamente, por lo que la conciliación se debe efectuar con la liquidación mensual y de acuerdo a las disposiciones de la comisión de afiliación.

USO EXCLUSIVO COMERCIO | Pág. 1 de 3

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables



Inicio

09. Descargables

Nuevos descargables

En los nuevos descargables de la venta anulada, con sus datos y el monto anulado. Este descargable es ideal para el tarjeta habiente.

1 ¿Dónde está Anulaciones en el Portal?

2 Nuevo Módulo Anulaciones

3 Ver solicitudes

4 Buscar por ventas

5 Buscar anulaciones

6 Realizar anulaciones masivas

7 Historial de archivos cargados

8 Reporte masivo

9 Descargables

1 Datos del comercio como Cód. de comercio y RUT.

2 Información de la venta:

Comercio

Fecha de venta

Cód. Autorización venta

N° de tarjeta

Monto

3 Detalle de anulación:


N° Ticket

Fecha anulaciones

Tipo de anulaciones

Estado anulación

Monto anulado


22/05/22
www.transbank.cl

1

Comercio
RUT

Estimado Cliente:
Te informamos que tu solicitud de Anulación de Venta se envió correctamente a la(s) marca(s) de tarjeta(s) correspondiente(s). Te daremos respuesta en máximo 72 hrs.

2

Información de la venta

Comercio	Fecha venta	Cód. autorización venta	N° de tarjeta	Monto
98358200	Junio 20, 2023	085222	1234 5678 xxxx 7890	\$1.300 CLP

3


Detalle de anulación
Motivo anulación: al cliente se le cobró dos veces el monto estipulado.

N° Ticket	Fecha solicitud	Tipo de anulación	Estado Anulación	Monto Anulado
AN0019423	Junio 24, 2023	Total	En curso	\$1.300 CLP

(*) En caso de que la tarjeta no cumpla con los parámetros establecidos por las marcas para procesar la anulación (5% aproximadamente), se te informará mediante una notificación en los próximos 2 días hábiles siguientes después de la operación.

Ante dudas o mayor información, te invitamos a contactarse a Servicio al Cliente llamando al 600 638 6380 o desde celulares +562 2661 2700.

Equipo Transbank.

 **Cuida el medio ambiente, evita imprimir este informe.**
 Este sección está destinada a facilitar la gestión de tu comercio. La información se renueva diariamente, por lo que la consulta se debe efectuar con la liquidación mensual y de acuerdo a las disposiciones de la comisión de afiliación.

Pág. 1 de 1



Abril 2026

Manual Anulaciones

transbank.
creciendo juntos

