



Поширені питання при користуванні послугою «Торговельний еквайринг»

1. Яка відмінність в пунктах Меню касира та Меню старшого касира?

Меню «Касира»

- ПРОДАЖ
- СКАСУВАННЯ УГОДИ
- КОПІЯ ЧЕКА
- ВІДПРАВИТИ МОНИТОРИНГ
- ДРУК EMV ДАНИХ
- ECHO TEST

Меню «Старшого касира»

- ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ
- X-БАЛАНС
- Z-БАЛАНС
- КОПІЯ Z-БАЛАНС
- ВИДАЛИТИ РЕВЕРС
- ЖУРНАЛ ТРАНЗАКЦІЙ

2. Як увійти в Меню старшого касира?

Щоб увійти в Меню старшого касира, необхідно виконати наступні дії:

- 1) натиснути F4 (крайня права кнопка під екраном);
- 2) для входу в Меню старшого касира (один торговець) ввести логін **11 «ОК»** та пароль **11 «ОК»**;
- 3) для входу в Меню старшого касира на терміналі з функцією **«Мультимерчант»** (декілька торговців на одному терміналі) необхідно використовувати наступні параметри:
 - для входу в **«Головне меню»** першого торговця ввести логін **1 «ОК»** та пароль **01 «ОК»**; другого торговця – **2 «ОК»/ 02 «ОК»** і т.д.
 - для входу в «Меню старшого касира» першого торговця ввести логін **11 «ОК»** та пароль **11 «ОК»**; другого торговця – **22 «ОК»/22 «ОК»** і т.д.

Важливо! Рекомендовано відразу після встановлення терміналу змінити стандартний пароль на індивідуальний. Якщо Ви забули пароль, необхідно звернутися в Службу клієнтської підтримки еквайрингу (**0800 500 017** або **044 520 53 63**), оскільки встановлення та заміна коду доступу на терміналі здійснюється лише співробітниками технічної підтримки Банку.

3. Як вивантажити Z-баланс/X-баланс/копію Z-балансу?

Для того, щоб вивантажити Z-баланс, X-баланс, копію Z-балансу необхідно:

- 1) зайти в Меню старшого касира (дивитись п.2.);
- 2) вибрати пункт меню «Z-БАЛАНС», «X-БАЛАНС» або «КОПІЯ Z-БАЛАНСУ», далі натиснути зелену клавішу «ОК».

Для X-балансу та копії Z-балансу буде роздрукований чек (без відправлення даних на Процесінговий центр Банку).

Для Z-балансу на дисплеї буде відображатись процес з'єднання з Процесінговим центром Банку, після успішного завершення якого буде роздрукований чек.

4. Як виконати операцію ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ?

Чітко дотримуватись п.2.2.1. документа «Інструкція для касира підприємства торгівлі по роботі з платіжними картками при використанні терміналу».

Важливо! Операцію ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ можливо виконати тільки за наявності платіжної картки, по якій була здійснена операція ПРОДАЖ, та чеку покупки, в якому вказано поле **«R»**, необхідне для проведення операції ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ.

Приклад поля **«R»** знаходиться в Додатку №2 «Інструкції для касира підприємства торгівлі по роботі з платіжними картками при використанні терміналу».

5. Як виконати операцію СКАСУВАННЯ УГОДИ?

Чітко дотримуватись п.2.1.2. документа «Інструкція для касира підприємства торгівлі по роботі з платіжними картками при використанні терміналу».

6. Друкуються пусті чеки при наявності термопаперу в терміналі. Що робити?

- 1) не вимикаючи термінал з мережі, вставити рулон термопаперу іншою стороною;
- 2) виконати тестову транзакцію (операцію ПРОДАЖ на суму, що перевищує залишок на рахунку), операцію КОПІЯ ЧЕКА й та ін.

Важливо! Термопапір повинен бути рулонного типу шириною 57 мм.

Якщо проблема не вирішена, замінити рулон термопаперу (за наявності) або зателефонувати до Служби клієнтської підтримки еквайрингу **(0800 500 017 або 044 520 53 63)** для замовлення необхідної кількості термопаперу.

7. Як перезавантажити термінал?

Для перезавантаження терміналу використовується комбінація клавіш «<>» та «<>» (крапка + жовта клавіша; необхідно одночасно натиснути й утримувати декілька секунд до моменту перезавантаження).

Якщо перезавантаження терміналу з типом зв'язку «телефонна лінія» не допомогло, рекомендовано перевірити працездатність телефонної розетки (витягнути з розетки шнур від терміналу та вставити шнур звичайного телефону (за наявності) та спробувати подзвонити). Якщо розетка справна, значить проблема в терміналі, якщо розетка не справна – наявність проблеми необхідно уточнити в телефонній компанії.

8. Як уточнити версію програмного забезпечення на терміналі, значення Terminal ID?

Вказані дані завжди друкуються внизу на чеках по операціях, а також на чеках Z-балансу та X-балансу.

9. Чи можна вимкнути на терміналі автоматичне вивантаження Z-балансу?

Відключити на терміналі автоматичне вивантаження Z-балансу можливість відсутня.

10. Як провести інтеграцію терміналу з касовим апаратом?

Для проведення інтеграції терміналу з касовим апаратом потрібно виконати дії, що детально описані на сайті Банку <https://my.ukrsibbank.com/ua/sme/cards/acquiring/>

11. Як змінити дату та час на терміналі?

Дата та час змінюються в меню «Оновлення ПЗ». Для цього необхідно:

- 1) натиснути кнопку **F4** (крайня права кнопка під екраном);
- 2) зайти в меню «Оновлення ПЗ» та ввести логін **0 «ОК»** та пароль **0 «ОК»**;
- 3) обрати пункт меню «ДАТА/ЧАС» и ввести необхідне значення.

12. Як перевірити статус операції до вивантаження Z-балансу?

Існує декілька способів перевірити статус операції (успішна/неуспішна):

- 1) зробити копію чека;
- 2) вивантажити X-баланс;
- 3) зателефонувати в Службу клієнтської підтримки еквайрингу **(0800 500 017 або 044 520 53 63)**.

13. Термінал надрукував чек з кодом неуспішної операції, при цьому держатель платіжної картки отримав смс-повідомлення про списання коштів з рахунку. Що робити?

Чек з кодом відмови є офіційним підтвердженням того, що операція неуспішна. По питанню розблокування коштів на картковому рахунку держателю платіжної картки потрібно рекомендувати звернутися в свій банк.

14. Термінал приймає картки міжнародної платіжної системи American Express?

Термінал не приймає картки платіжної системи American Express.