

**Поширені питання при користуванні послугою  
«Торговельний еквайринг»**

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

<b>Меню «Касира»</b>	<b>Меню «Старшого касира»</b>
- ПРОДАЖ	- ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ
- СКАСУВАННЯ УГОДИ	- Х-БАЛАНС
- КОПІЯ ЧЕКА	- Z-БАЛАНС
- ВІДПРАВИТИ МОНИТОРИНГ	- КОПІЯ Z-БАЛАНС
- ДРУК EMV ДАНИХ	- ВИДАЛИТИ РЕВЕРС
- ECHO TEST	- ЖУРНАЛ ТРАНЗАКЦІЙ

**2. Як увійти в Меню старшого касира на терміналах Ingenico iCT 220, Ingenico iCT 250, Ingenico iWL 220?**

Щоб увійти в Меню старшого касира, на терміналах, 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 становлення та заміна коду доступу на терміналі здійснюється лише співробітниками технічної підтримки Банку.*

**• Як увійти в Меню старшого касира на терміналах Ingenico Desk 3200, Ingenico Move 2500, Ingenico Move H 2500, Ingenico Move 3500, Ingenico Desk 3500?**

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

- 1) натиснути «•» (під клавішою «9»);
- 2) для входу в Меню старшого касира (один торговець) ввести логін **10 «ОК»** та пароль **10 «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 **10 «ОК»** та пароль **10 «ОК»**; другого торговця – **20 «ОК»/20 «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 становлення та заміна коду доступу на терміналі здійснюється лише співробітниками технічної підтримки Банку.*

**3. Як вивантажити Z-баланс/Х-баланс/копію Z-балансу?**

Для того, щоб вивантажити Z-баланс, Х-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 відобразитись процес з'єднання з Процесінговим центром Банку, після успішного завершення якого буде роздрукований чек.*

**• Чи можна зробити копію Z-балансу, який було вивантажено тиждень/місяць/рік тому?**

Після вивантаження кожного Z–балансу всі дані на терміналі обнуляються. Тому можливо зробити лише копію останнього Z–балансу.

#### **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) або «•» (під клавішою «9»);
- 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.

#### **15. Повідомлення на екрані терміналу «Будь ласка, закрийте день».**

Для вирішення проблеми необхідно вивантажити Z-баланс (дивитись п.3).