

HƯỚNG DẪN THANH TOÁN THẺ

A. NHẬN DẠNG ĐẦU ĐỌC THẺ

Đầu đọc thẻ hiện nay đang được Eximbank sử dụng

Pax 78:



Điều kiện sử dụng:
Phải có nguồn điện và line điện thoại cố định

Pax S80:



Điều kiện sử dụng:
Phải có nguồn điện và line điện thoại cố định (hoặc sim điện thoại có kết nối GPS)

Pax S90:



Điều kiện sử dụng:
Dùng sim điện thoại có kết nối
GPS

Pin Pax SP20:



B. QUY TRÌNH THANH TOÁN

Bước 1: Thông báo với chủ thẻ số tiền thanh toán.

Bước 2: Kiểm tra thẻ.

2.1. Thẻ băng từ:



Đối chiếu hình chủ thẻ ở mặt sau thẻ (nếu có) với người xuất trình thẻ.

- Trường hợp nghi ngờ thẻ giả hoặc thẻ không đúng như mô tả tại phần 1: Từ chối thẻ hoặc liên hệ Eximbank và thông báo: “VUI LÒNG CẤP PHÉP THANH TOÁN CODE 10” nhằm tránh sự không hài lòng của khách hàng. Sau đó, thực hiện theo hướng dẫn của Eximbank.

- Nếu thẻ hợp lệ: Tiếp tục thực hiện bước 3.1.

2.2. Thẻ chip:



Kiểm tra nếu thẻ có chip như hình trên (chip có thể ở các vị trí khác nhau trên thẻ). Nếu thẻ hợp lệ, tiếp tục thực hiện bước 3.1.

Bước 3: Thực hiện giao dịch thẻ trên thiết bị đọc thẻ.

3.1 Giao dịch thanh toán

- Cà thẻ:

Thẻ chip: **cắm thẻ vào khe đọc chip** của thiết bị và để yên thẻ trong thiết bị cho đến khi kết thúc giao dịch **đối với thẻ chip**.



Thiết bị đọc thẻ có dây



Thiết bị đọc thẻ không dây

Thẻ từ (không có chip): kéo thẻ qua khe đọc thẻ:



Thiết bị đọc thẻ cố định: mặt
băng từ hướng ra ngoài



Thiết bị đọc thẻ không dây:
mặt băng từ hướng vào trong

- Chọn loại tiền VND hay USD, bấm ENTER.
- Kiểm tra lại thông tin thẻ hiển thị trên màn hình thiết bị.
- Nhập số tiền giao dịch (nếu là USD thì phải nhập thêm 2 số cent), bấm ENTER.
- Yêu cầu chủ thẻ nhập Mã số nhận dạng cá nhân (PIN) nếu thiết bị hiện thị “PLS USE PIN” (đối với các giao dịch yêu cầu nhập PIN).
- Thực hiện các bước tiếp theo dựa trên hồi đáp của thiết bị đọc thẻ (tham khảo Bảng tổng hợp các kết quả hồi đáp).

Trường hợp giao dịch bị từ chối: Hoàn trả thẻ và thông báo lý do với chủ thẻ hoặc đề nghị chủ thẻ liên hệ với Tổ chức phát hành.

Trường hợp giao dịch được chấp thuận: máy in ra 3 liên hóa đơn (trường hợp chỉ in ra 1 liên thì chọn phím ENTER theo hướng dẫn trên màn hình để in các liên còn lại). Kiểm tra các chi tiết trên hóa đơn được in ra và đề nghị chủ thẻ ký tên. Đối chiếu chữ ký trên hóa đơn với chữ ký trên mặt sau thẻ: Nếu không khớp, từ chối thẻ; nếu chữ ký hợp lệ, tiếp tục các bước thanh toán như hướng dẫn.

Bước 4: Hoàn trả thẻ và lập các chứng từ giao dịch thẻ.

Các chứng từ giao dịch thẻ như: Hóa đơn bán lẻ, chứng từ giao nhận hàng hóa (hàng hóa được giao sau), hóa đơn tổng kết, hóa đơn cà thẻ,... được lập và gửi về Eximbank theo quy định từng thời kỳ.

Bước 5: Tổng kết thanh toán (Settlement).

- Chọn **SETTLE** (hoặc **MENU/SETTLE** nếu không có phím SETTLE).
- Nhập Password là 0000 (có thể thay đổi theo nhu cầu của Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ), bấm **ENTER**. Máy sẽ in ra hóa đơn tổng kết.

3.2 Giao dịch Hủy (VOID)

Hủy bỏ giao dịch trong trường hợp nhập sai số tiền, loại tiền hoặc thực hiện trùng lặp giao dịch,... theo trình tự sau:

- Trước khi tổng kết thanh toán (**Settlement**):

- Nhấn phím **VOID** (hoặc **MENU/VOID** nếu không có phím **VOID**).
- Chọn loại tiền VND hay USD.
- Nhập Password là 0000 (có thể thay đổi theo nhu cầu của Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ), bấm **ENTER**.
- Nhập số hóa đơn (Trace No.): Không cần nhập các số 0 đầu.
- Bấm **ENTER** 2 lần (Máy sẽ in ra hóa đơn có dấu trừ (-) trước số tiền).
- Sau khi **Settlement**: Gửi yêu cầu Eximbank hủy bỏ giao dịch, không được hoàn trả tiền mặt cho chủ thẻ.
- In lại hóa đơn (trong trường hợp hóa đơn không rõ ràng): Bấm **REPRINT** (hoặc **FUNCT 72/ ENTER**).
- Không được cạo, bôi xóa hay chỉnh sửa bằng tay trên hóa đơn.

Lưu ý: Thiết bị chỉ hỗ trợ in lại hóa đơn những giao dịch chưa settlement.

Lưu ý: Các ĐVCNT phải thực hiện :

- Settlement ngay trong ngày phát sinh giao dịch. Đối chiếu tổng số hóa đơn và tổng số tiền giữa hóa đơn tổng kết và các hóa đơn chi tiết.
- Lập đầy đủ hóa đơn có chữ ký của chủ thẻ và lưu trữ theo đúng quy định của Eximbank.
- Không được thu phụ phí của chủ thẻ.
- Không tiếp tục thực hiện giao dịch đối với các thẻ đã bị từ chối thanh toán.
- Trường hợp nghi ngờ thẻ giả mạo, phải liên hệ ngay với Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Eximbank số 848-38210046/38210051.

C. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ HỒI ĐÁP QUA THIẾT BỊ ĐỌC THẺ

(*): Các hiển thị chỉ xuất hiện trong trường hợp thanh toán thẻ chip.

Màn hình hiển thị	Nguyên nhân	Hướng dẫn thực hiện
CARD READ ERROR (*)	Thẻ bị rút ra khi đang thực hiện giao dịch.	Cắm thẻ vào khe đọc thẻ trở lại. Nếu vẫn hiện thông báo này thì đề nghị khách hàng liên hệ với Tổ chức phát hành.
DIALLING	Đang kết nối.	
DO NOT HONOUR	- Thẻ mới, chưa được Tổ chức phát hành kích hoạt hoặc; - Thẻ bị khóa theo yêu cầu hoặc; - Thẻ bị Tổ chức phát hành khóa do vi phạm thanh toán hoặc; - Hạn mức thẻ đã hết.	Từ chối thẻ và đề nghị chủ thẻ liên hệ với Tổ chức phát hành để biết thông tin.
EXPIRED CARD	Thẻ hết hiệu lực.	Từ chối thẻ.

HOST LINE BUSY	Máy chủ cấp phép bận hoặc đường truyền kết nối với thiết bị cà thẻ bận.	Thực hiện lại giao dịch.
INCORRECT PIN CODE 55	Chủ thẻ nhập sai PIN	Đề nghị chủ thẻ nhập lại số PIN.
INSUFFICIENT FUN	- Thanh toán vượt hạn mức hoặc; - Thanh toán vượt số lần giao dịch theo quy định.	Đề nghị chủ thẻ liên hệ với Tổ chức phát hành để biết thông tin tài khoản.
INVALID MERCHANT	Merchant chưa khai báo trên hệ thống	Liên hệ với Tổ chức lắp máy cà thẻ để biết thông tin.
INVALID MESSAGE 96	Merchant chưa kích hoạt trên hệ thống.	Đơn vị liên hệ với Tổ chức lắp máy cà thẻ để khắc phục kịp thời.
LINE READY ?	Không nhận tín hiệu điện thoại	Kiểm tra line điện thoại đã gắn vào cổng Line máy POS hay chưa ?
LOST CARD LC	Thẻ bị thất lạc.	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thẻ).
NO ACK	Tín hiệu line không tốt hoặc line qua tổng đài nội bộ mà chưa set trên máy POS	Kiểm tra lại line.
OUT OF PAPER	Hết giấy in hóa đơn.	
PICK UP CARD	Thẻ bị yêu cầu thu hồi.	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thẻ).
PLS CALL BANK	Thẻ bị Tổ chức phát hành khóa do nghi ngờ có rủi ro.	Từ chối thẻ và đề nghị chủ thẻ liên hệ với Tổ chức phát hành.
PLS INSERT CARD (*)	Thiết bị đọc thẻ có hỗ trợ chip nhưng ĐVCNT không sử dụng để thanh toán thẻ chip.	Cắm thẻ vào khe đọc chip và thực hiện giao dịch.
PLS USE PIN	Tổ chức phát hành yêu cầu chủ thẻ xác nhận bằng PIN	Yêu cầu chủ thẻ nhập số PIN trên thiết bị
PROCESSING	Đang xử lý giao dịch.	
STOLEN CARD CC	Thẻ bị mất cắp.	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thẻ).
TIME OUT	Quá hạn thời gian xử lý giao dịch do lỗi trong quá trình xin cấp phép.	Thực hiện lại giao dịch.

USE MAGSTRIPE FALLBACK(*)	<ul style="list-style-type: none">- Thẻ không được cắm hoàn toàn vào khe hoặc;- Chip trên thẻ hoặc đầu đọc chip trong thiết bị bị lỗi.	Không đọc được chip, thực hiện thanh toán bằng từ.
WRONG FORMAT CODE 81	Key PINPAD chưa được tải đúng, hoặc lỗi PINPAD.	Đơn vị liên hệ với Tổ chức lắp máy cà thẻ để khắc phục kịp thời.