

# **HƯỚNG DẪN THANH TOÁN GIAO DỊCH BẰNG THẺ NGÂN HÀNG**

## MỤC LỤC

I.	CẤU TẠO MÁY POS .....	3
II.	THANH TOÁN THẺ .....	3
II.1.	PHÂN BIỆT CÁC LOẠI THẺ VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG .....	3
II.2.	CÁCH SỬ DỤNG CÁC LOẠI THẺ TRÊN MÁY POS .....	4
III.	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG .....	5
III.1.	ĐĂNG NHẬP MÁY POS .....	5
III.2.	THANH TOÁN CHO GIAO DỊCH CỦA CỬA HÀNG .....	5
IV.	CÁC CHỨC NĂNG TRONG PHÍM FUNC .....	5
IV.1.	THAY ĐỔI MẬT KHẨU ĐĂNG NHẬP .....	5
IV.2.	ĐĂNG XUẤT .....	5
IV.3.	IN GIAO DỊCH VỪA THỰC HIỆN .....	6
IV.4.	IN LẠI MỘT GIAO DỊCH BẤT KỲ .....	6
IV.5.	XEM THỐNG KÊ GIAO DỊCH .....	6
IV.6.	TỔNG KẾT GIAO DỊCH .....	6
IV.7.	HỦY GIAO DỊCH .....	7
V.	MỘT SỐ THÔNG BÁO THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH GIẢI QUYẾT .....	7
VI.	THÔNG TIN LIÊN HỆ .....	8

## NỘI DUNG CHI TIẾT

### I. CẤU TẠO MÁY POS

**Máy POS** ( Point of Sale/ Service): là thiết bị được Payoo cung cấp cho các hệ thống cửa hàng, siêu thị, chung cư,... để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn, mua mã thẻ, nạp top-up và/hoặc thanh toán cho các giao dịch bán hàng của cửa hàng bằng thẻ ngân hàng. Để hoạt động được, máy POS phải bao gồm các thiết bị sau:



Máy POS



Đầu đọc thẻ Contactless

- Máy POS
- Dây cáp mạng có kết nối internet
- Nguồn điện
- **Đầu đọc thẻ Contactless (R50): dùng cho thanh toán bằng thẻ Paypass**

### II. PHÂN BIỆT CÁC LOẠI THẺ VÀ CÁCH SỬ DỤNG

#### II.1. PHÂN BIỆT CÁC LOẠI THẺ VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG

Hiện tại máy POS không hỗ trợ quét **thẻ từ** sử dụng **chip** và chấp nhận thanh toán các loại thẻ sau:

- Thẻ quốc tế:** Là các loại thẻ thanh toán được chấp nhận trên toàn cầu như Visa, Master, JCB, UnionPay.
- Thẻ Master Card Paypass:** là loại thẻ tín dụng quốc tế của Master Card. Đây là một loại hình thanh toán bằng thẻ "không tiếp xúc" bằng cách **chạm** thẻ vào một thiết bị đọc đầu cuối với giá trị thanh toán thấp ( $\leq 900.000\text{Đ}$ ), các giá trị lớn hơn phải chèn thẻ vào máy.



#### ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG

- o Bắt buộc phải có đầu đọc thẻ Paypass R50 gắn vào POS. Nếu không sẽ không thực hiện được bất kỳ GD thẻ nào.
- o Đơn hàng có giá trị thấp hơn hoặc bằng **900.000Đ** bắt buộc KH phải chạm thẻ vào đầu đọc R50. Với giá trị giao dịch trên **900.000Đ** không thể chạm thẻ mà phải chèn thẻ.

- o Với giá trị giao dịch dưới **10.000Đ** thì POS không in ra biên nhận riêng của ngân hàng mà chỉ hiện màn hình báo **Mã chuẩn chi**.

**3. Thẻ nội địa:** Là các loại thẻ ATM thông thường.

## II.2. CÁCH SỬ DỤNG CÁC LOẠI THẺ TRÊN MÁY POS

- 1. Đỡ với thẻ Paypass:** có thể đặt thẻ lên thiết bị đầu đọc hoặc chèn thẻ tùy vào giá trị giao dịch. KH không cần lấy thẻ ra khỏi ví vẫn có thể chạm thẻ vào đầu đọc với một trong hai mặt thẻ. Thời gian chạm thẻ tối thiểu phải 3 giây hoặc cho đến khi đầu đọc hiện thông báo xử lý. Không nên lấy thẻ ra nhanh hoặc kéo thẻ ngang đầu đọc để tránh trường hợp lỗi đọc thẻ. Với trị giá đơn hàng nhỏ hơn hoặc bằng **900.000Đ** thì KH phải tự chạm thẻ vào thiết bị đọc. Các đơn hàng có trị giá lớn hơn thì NV phải thực hiện việc chèn thẻ.
- 2. Thẻ chip:** Là loại thẻ mà trên đó có mạch **CHIP** ngay trên mặt trước thẻ để máy đọc thông tin thẻ. Sử dụng bằng cách chèn vào khe đọc thẻ, hướng mặt Chip lên trên, giữ thẳng thẻ và đẩy vào khe đọc.



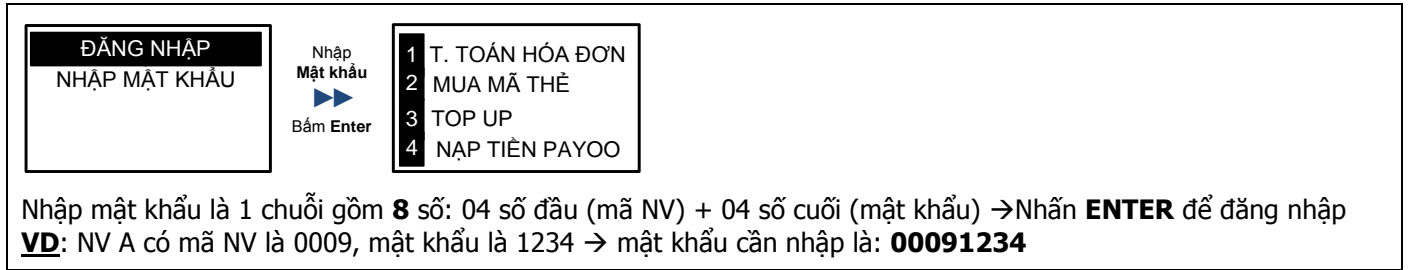
- 3. Thẻ từ:** Là loại thẻ có vạch từ màu đen thường nằm mặt sau thẻ. Áp dụng cho tất cả các loại thẻ. Sử dụng bằng cách quét (swipe), áp mặt từ vào thân máy theo hướng từ đầu đến cuối khe đọc thẻ.



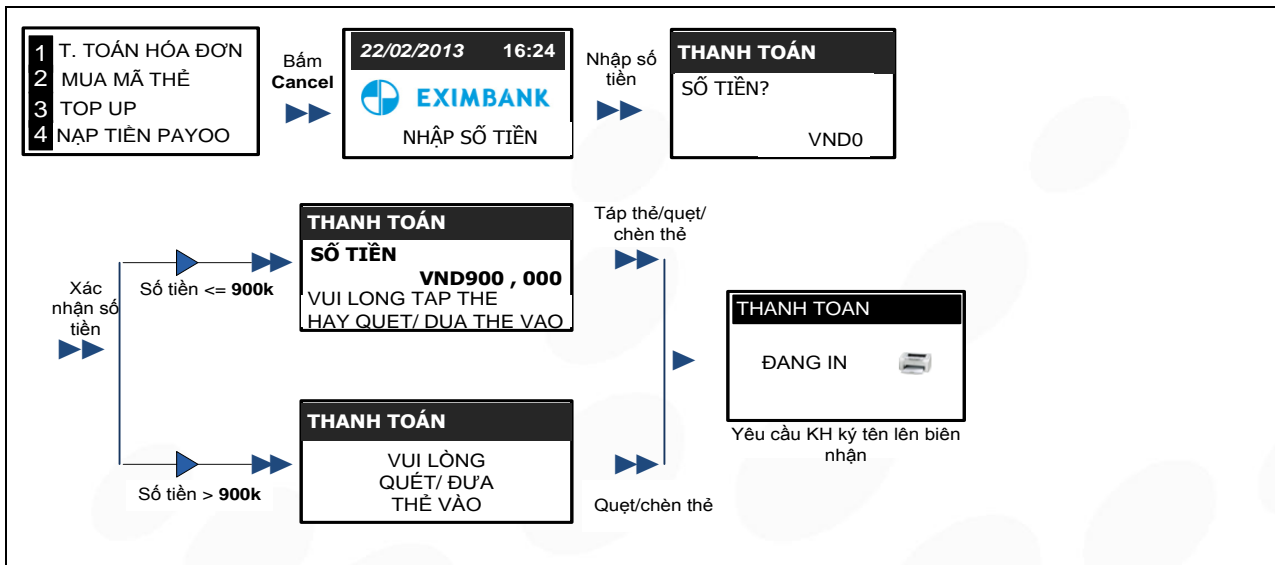
Khách hàng bắt buộc phải ký tên trên **liên giao đại lý** và **liên giao ngân hàng**. Nhân viên gửi liên còn lại cho Khách hàng.

### III. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

#### III.1. ĐĂNG NHẬP MÁY POS

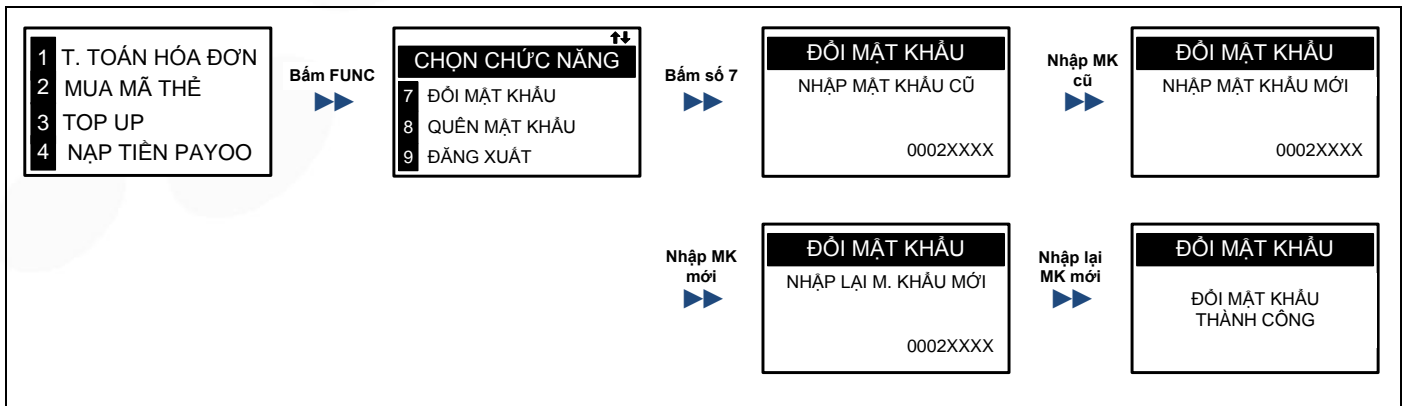


#### III.2. THANH TOÁN CHO GIAO DỊCH CỦA CỬA HÀNG

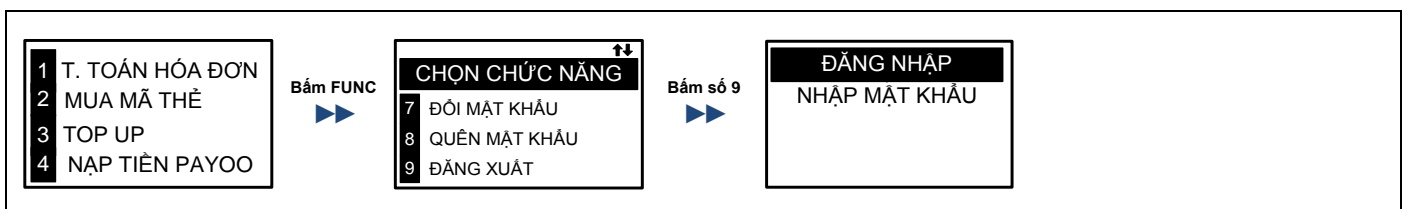


### IV. CÁC CHỨC NĂNG TRONG PHÍM FUNC

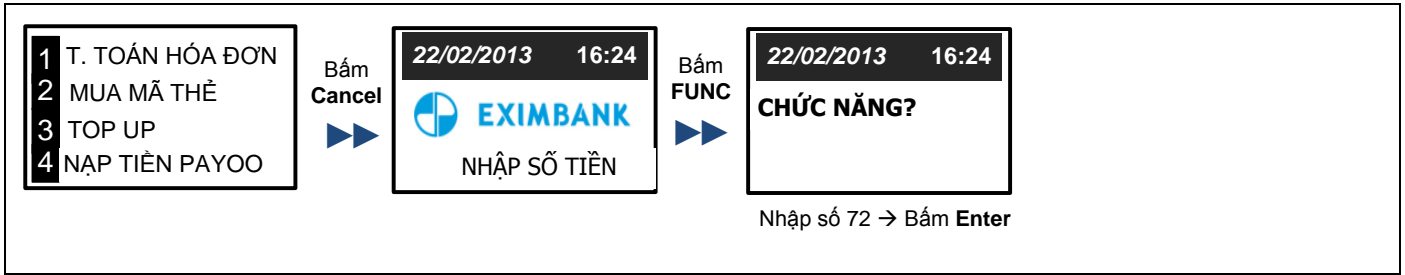
#### IV.1. THAY ĐỔI MẬT KHẨU ĐĂNG NHẬP



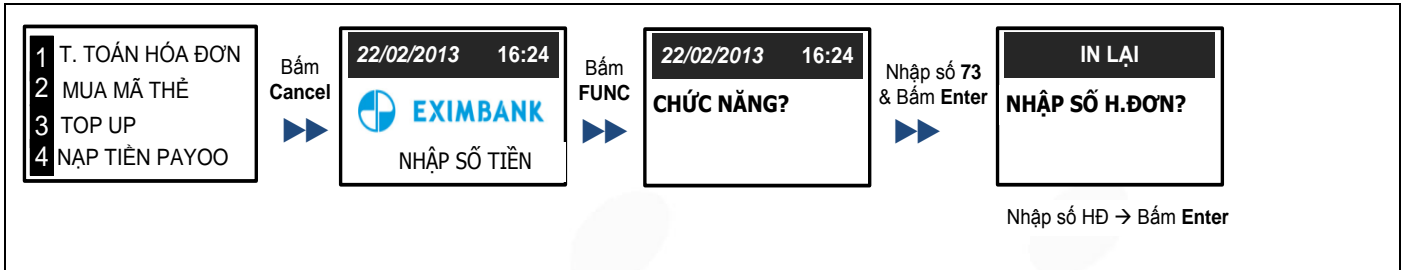
#### IV.2. ĐĂNG XUẤT



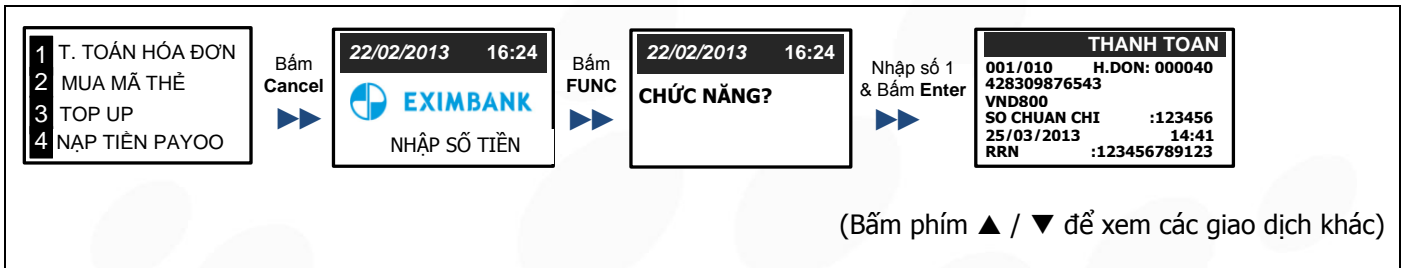
### IV.3. IN GIAO DỊCH VỪA THỰC HIỆN



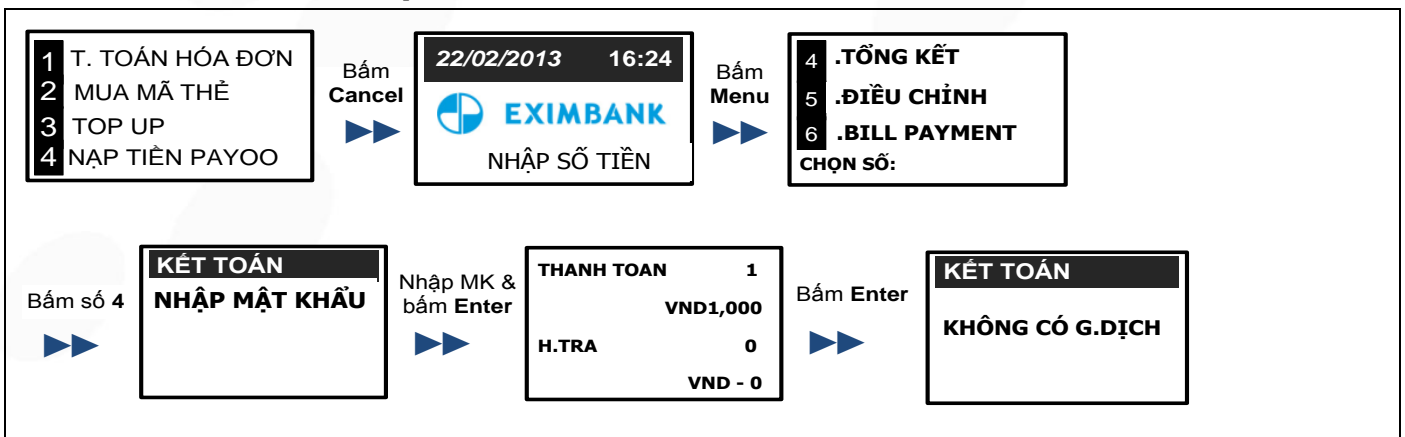
### IV.4. IN LẠI MỘT GIAO DỊCH BẤT KỲ



### IV.5. XEM THỐNG KÊ GIAO DỊCH



### IV.6. TỔNG KẾT GIAO DỊCH



#### IV.7. HỦY GIAO DỊCH



#### V. MỘT SỐ THÔNG BÁO THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH GIẢI QUYẾT

STT	NỘI DUNG	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN
1	LỖI ĐỌC THẺ (*)	Thẻ bị rút ra khi đang thực hiện giao dịch	Cắm thẻ vào khe đọc thẻ trở lại. Nếu vẫn hiện thông báo thì đề nghị khách hàng liên hệ với NPHH.
2	THẺ HẾT HIỆU LỰC	Thẻ hết hiệu lực	Từ chối thẻ
3		- Thẻ mới, chưa được NPHH kích hoạt, hoặc; - Thẻ bị khóa theo yêu cầu, hoặc; - Thẻ bị NPHH khóa do vi phạm thanh toán nhiều lần, hoặc; - Hạn mức thẻ đã hết	Từ chối thẻ và đề nghị chủ thẻ liên hệ với NPHH để biết thông tin
4	SỐ DƯ KHÔNG ĐỦ	- Thanh toán vượt hạn mức, hoặc; - Thanh toán vượt số lần giao dịch theo quy định	Đề nghị chủ thẻ liên hệ với NPHH để biết thông tin tài khoản
5	THẺ BỊ THẮT LẠC	Thẻ bị thất lạc	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thể)
6	VUI LÒNG LIÊN HỆ NGÂN HÀNG CỦA BẠN	Thẻ NPHH khóa do nghi ngờ có rủi ro	Từ chối thẻ và đề nghị chủ thẻ liên hệ với NPHH.
7	THU HỒI THẺ	Thẻ bị yêu cầu thu hồi	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thể)
8	VUI LÒNG CHÈN THẺ VÀO KHE ĐỌC (*)	Thẻ và thiết bị có hỗ trợ chip nhưng GDV không dùng chip để thanh toán	Cắm thẻ vào khe đọc chip và thực hiện giao dịch
9	THẺ BỊ MẤT CẤP	Thẻ bị mất cấp	Từ chối thẻ và thu giữ thẻ (nếu có thể)
10	SỬ DỤNG KHE TỪ ĐỂ GIAO DỊCH (*)	Thẻ không được cắm hoàn toàn vào khe, hoặc Chip trên thẻ hoặc đầu đọc chip trong thiết bị bị lỗi	Thử lại lần nữa. Nếu vẫn nhận được thông báo này thì thực hiện thanh toán bằng từ
11	TÍN HIỆU CHƯA SẴN SÀNG	Không nhận tín hiệu điện thoại	Kiểm tra line điện thoại đã gắn vào cổng Line máy POS hay chưa

12	ĐẠI LÝ CHƯA KHAI BÁO	Merchant chưa khai báo trên hệ thống	Liên hệ với NHTT để biết thông tin
13	SAI PIN	Chủ thẻ nhập sai PIN	Đề nghị chủ thẻ nhập lại số PIN.
14		Merchant chưa kích hoạt trên hệ thống.	Đơn vị liên hệ với ngân hàng lắp máy cà thẻ để khắc phục kịp thời.
15	KHÔNG CÓ TÍN HIỆU	Tín hiệu line không tốt hoặc line qua tổng đài nội bộ mà chưa set trên máy POS	Kiểm tra lại line
16	LINE BẬN	Máy chủ cấp phép bận hoặc đường truyền kết nối với thiết bị cà thẻ bận.	Thực hiện lại giao dịch
17	HẾT THỜI GIAN XỬ LÝ	Quá hạn thời gian ngân hàng xử lý giao dịch do lỗi trong quá trình xin cấp phép	Thực hiện lại giao dịch
18	MÃ ĐỊNH DẠNG SAI - 81	Key PINPAD chưa được tải đúng, hoặc lỗi PINPAD.	Đơn vị liên hệ với ngân hàng lắp máy cà thẻ để khắc phục kịp thời.
19	THẺ/TK KHÔNG HỢP LỆ	Có lỗi từ ngân hàng phát hành thẻ hoặc FW của Exim	Hướng dẫn KH gọi lên tổng đài của Ngân hàng phát hành thẻ để kiểm tra tình trạng thẻ ( có bị khóa, hết hạn mức,..). Nếu thẻ vẫn bình thường thì liên hệ với Payoo để được hỗ trợ.

(\*): Chỉ xuất hiện đối với thẻ chip

## VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Các vấn đề liên quan đến cách sử dụng máy POS, vui lòng liên hệ với:
  - + Ms Yến – Trưởng phòng Huấn luyện: **0938 025 797** hoặc email: [yen.luu@vietunion.com.vn/](mailto:yen.luu@vietunion.com.vn)  
[training@vietunion.com.vn](mailto:training@vietunion.com.vn)
  - + Mr Tú – Chuyên viên Huấn luyện: **0987 997 998** hoặc email: [tu.vo@vietunion.com.vn](mailto:tu.vo@vietunion.com.vn)
- Các vấn đề liên quan đến giao dịch, vui lòng liên hệ số Hotline (**1900 54 54 78**) hoặc gửi thông tin về địa chỉ email: [support@payoo.com.vn](mailto:support@payoo.com.vn)
- Thời gian hoạt động của số Hotline **1900 54 54 78**:
  - + Thứ 2 – Thứ 6: Từ 08:00 đến 21:00
  - + Thứ 7 – Chủ nhật: Từ 08:00 đến 19:00