

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SMARTPOS X990 ACB

(Chỉ sử dụng cho ĐVCNTT được mở tính năng nâng cao)



Liên hệ ACB để được hỗ trợ:

Email: pos@acb.com.vn

SĐT: (028) 38222022 - ext. 2

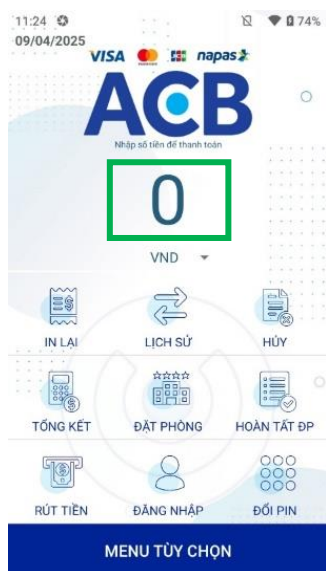
Website: <https://acb.com.vn>

I. Danh mục các thương hiệu thẻ và hình thức chấp nhận thanh toán

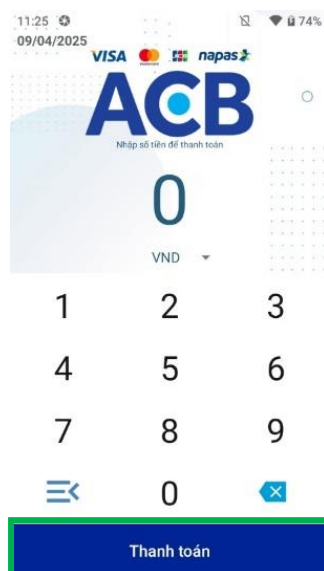
Tên thương hiệu thẻ	Logo	Hình thức thanh toán
Napas		- Không tiếp xúc (thẻ vật lý, thiết bị di động NFC) - Chip (EMV)
Visa		
MasterCard		
JCB		

II. Các chức năng giao dịch trên POS

1. Thanh toán (Sale)



Từ màn hình chính bấm vào “số 0”



Nhập số tiền → bấm **Thanh toán**

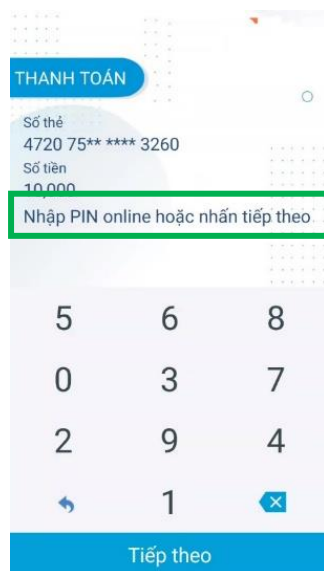


Thanh toán theo thứ tự ưu tiên:
1. Chạm/Chèn/Quẹt thẻ để thanh toán
2. Chèn Chip EMV → 3. Quẹt vạch từ

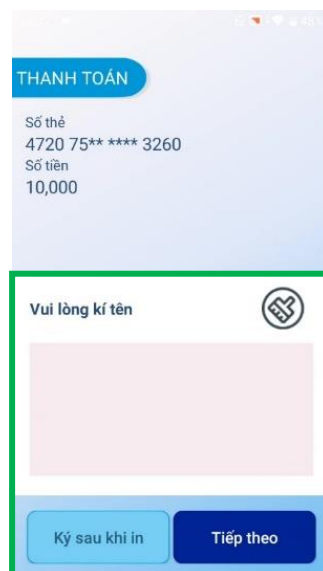
Hoặc bấm chọn **Nhập thẻ** (giao dịch nhập PAN) → nhập thông tin thẻ để giao dịch



Kiểm tra số thẻ hiện trên màn hình và số thẻ thực hiện → bấm **Xác nhận**



Nhập mã PIN nếu POS yêu cầu → nhấn **Tiếp theo**



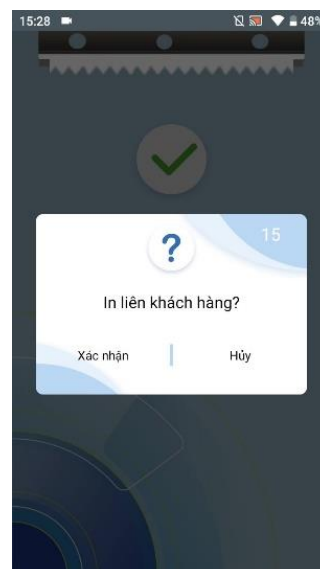
Hoặc ký tên trên màn hình nếu POS yêu cầu → nhấn **Tiếp theo**



Chờ POS thông báo giao dịch thành công



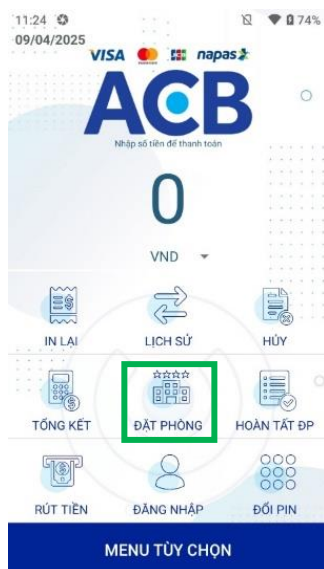
POS in hóa đơn (liên đại lý)



POS hỏi in liên khách hàng → bấm Xác nhận để in/ Hủy để không in

2. Đặt phòng & Hoàn tất đặt phòng (Pre-Auth & Pre-Auth Complete)

2.1. Đặt phòng



Từ màn hình chính bấm chọn **ĐẶT PHÒNG**



Nhập mật khẩu giao dịch (0000) → bấm **Xác nhận**



Nhập số tiền cần giao dịch → Bấm chọn **Thanh toán**



Thực hiện tiếp các bước giao dịch tương tự Thanh toán (tham khảo mục II. 1.)

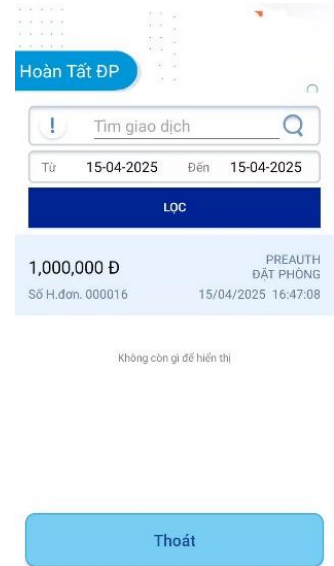
2.2. Hoàn tất đặt phòng



Từ màn hình chính bấm chọn **HOÀN TẤT ĐP**



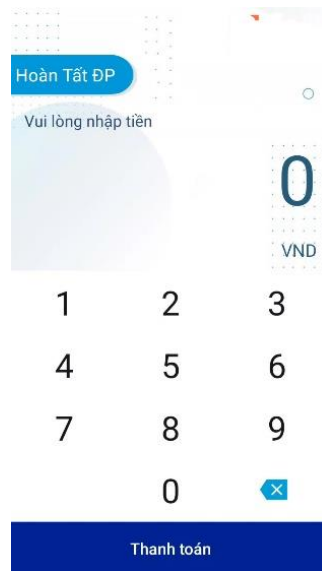
Nhập mật khẩu giao dịch (0000) → bấm **Xác nhận**



Bấm chọn giao dịch cần **Hoàn tất đặt phòng** (có thể sử dụng chức năng tìm giao dịch với các thông tin số hoá đơn, ngày giao dịch, số tiền, 4 số cuối của thẻ)



Chọn **Xác nhận** để tiếp tục/ hoặc chọn **Thoát** để ngừng xử lý và quay lại



Nhập số tiền Hoàn tất đặt phòng (tối đa 115% so với số tiền đã Đặt phòng) → chọn **Thanh toán** để tiếp tục



Thực hiện tiếp các bước giao dịch tương tự Thanh toán (tham khảo mục II. 1.)

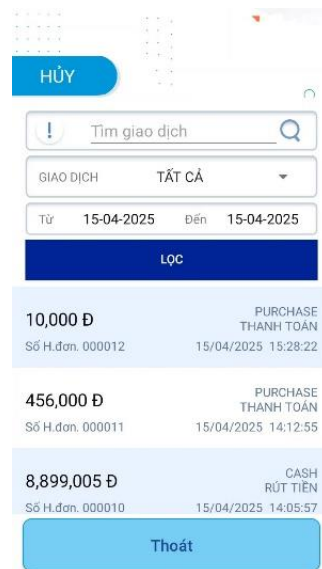
3. Hủy Thanh toán/Đặt phòng/Hoàn tất DP (Void Sale/Pre-Auth/Pre-Auth CPL)



Từ màn hình chính bấm chọn **HỦY** (Lưu ý thao tác hủy sẽ hoàn trả giao dịch cho chủ thẻ và không thể hoàn tác)



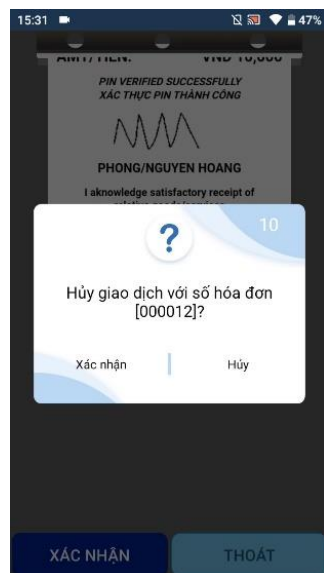
Nhập mật khẩu giao dịch (0000) → bấm **Xác nhận**



Bấm chọn giao dịch cần hủy (có thể sử dụng chức năng tìm giao dịch với các thông tin số hoá đơn, ngày giao dịch, số tiền, 4 số cuối của thẻ)



POS hiển thị hoá đơn → Bấm chọn **Xác nhận** để hủy



Bấm **Xác nhận** để hủy / hoặc bấm **Hủy** để thoát



Chờ POS xử lý giao dịch & in hoá đơn hủy thành công

4. Tổng kết (Settle)



Từ màn hình chính bấm chọn **TỔNG KẾT** (Lưu ý thao tác tổng kết sẽ kết toán tất cả giao dịch trên POS và không thể hoàn tác)



Nhập mật khẩu giao dịch (0000) → bấm **Xác nhận**



Kiểm tra thông tin số lượng giao dịch, tổng số tiền tổng kết trong lô → bấm **Tiếp theo**



Chờ POS xử lý → thông báo kết quả thành công



POS in hoá đơn tổng kết thành công

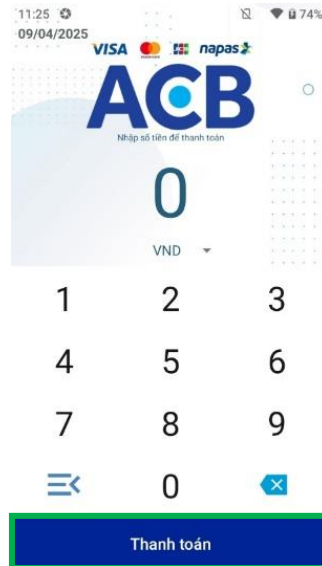


Nếu thất bại POS sẽ hiển thị màn hình thất bại → Thực hiện lại/hoặc liên hệ ACB để được hỗ trợ

5. Thanh toán QR code



Từ màn hình chính bấm vào “số 0”



Nhập số tiền → bấm **Thanh toán**



Bấm chọn **Tạo QR chuyển khoản**



POS hiển thị màn hình QR code → đưa cho người thanh toán để quét và thực hiện chuyển khoản



POS thông báo giao dịch thành công và in ra hoá đơn



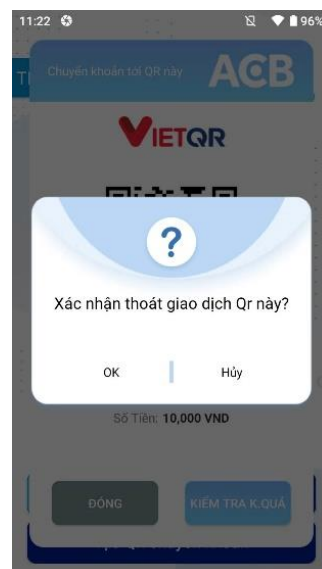
Trường hợp POS hiển thị **Chưa tìm thấy trạng thái QR** → Chờ POS tự động kiểm tra tình trạng và thông báo lại



Hoặc bấm chọn Kiểm tra kết quả để POS chủ động kiểm tra



Trường hợp đã tạo QR code nhưng muốn hủy → chọn **Đóng**



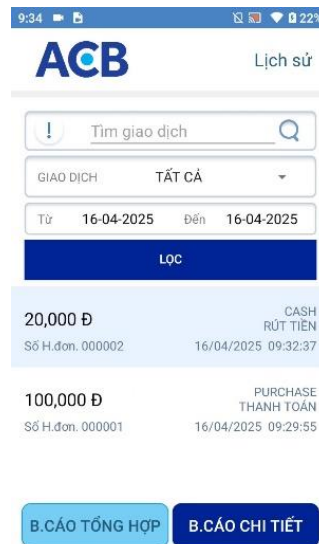
Chọn **Xác nhận** để thoát

6. Xem lại giao dịch & in lại hoá đơn giao dịch

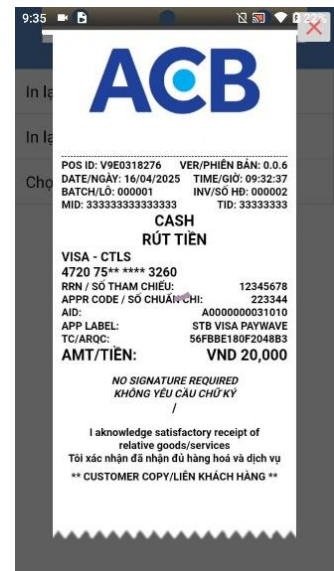
6.1. Xem lại



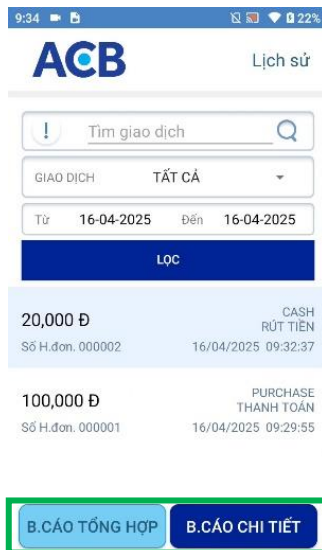
Từ màn hình chính bấm chọn **LỊCH SỬ**



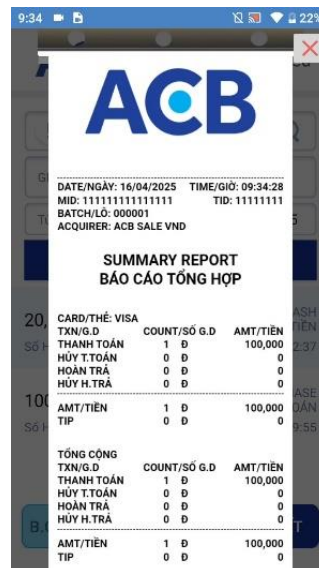
Bấm chọn giao dịch cần xem lại / hoặc có thể tìm kiếm theo: số hoá đơn, theo ngày giao dịch, số tiền, 4 số cuối của thẻ



POS hiển thị hoá đơn trên màn hình → vuốt lên để in lại ra giấy



Từ màn hình **LỊCH SỬ**



Bấm chọn Báo cáo tổng hợp để xem tổng hợp giao dịch → vuốt lên để in lại ra giấy



Bấm chọn Báo cáo chi tiết để xem chi tiết giao dịch → vuốt lên để in lại ra giấy

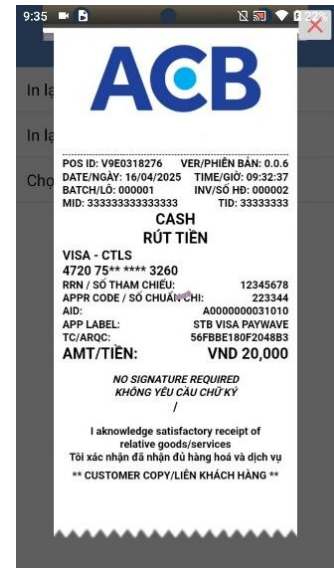
6.2. In lại



Từ màn hình chính bấm chọn **IN LẠI**



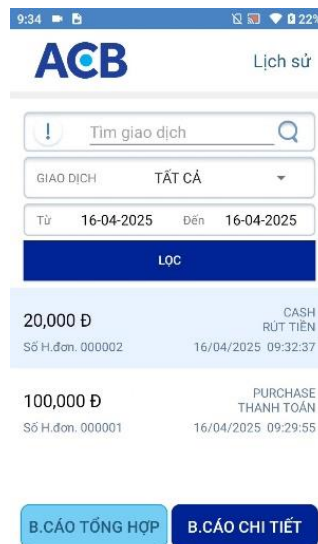
Chọn các tùy chọn in



In lại hóa đơn cuối: POS sẽ hiển thị hoá đơn gần nhất & in ra giấy



In lại hóa đơn tổng kết cuối: POS sẽ hiển thị hoá đơn tổng kết gần nhất & in ra giấy



Chọn in lại giao dịch → POS sẽ gọi sang màn hình **Lịch sử** → tìm giao dịch để in (tham khảo mục 6.1)

III. Danh mục các lỗi thường gặp trên máy POS

1. Liên quan đến giấy in/hóa đơn:

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
1	POS không in ra hóa đơn, màn hình hiển thị hết giấy in	Hết giấy hoá đơn	- Thay giấy: • Mở nắp đựng hộp hóa đơn • Đặt cuộn hóa đơn vào hộp đựng theo chiều từ dưới lên. • Kéo đầu giấy lên khỏi hộp hóa đơn • Đóng nắp hộp hóa đơn - Sau đó thực hiện in lại hóa đơn gần nhất.
2	Hóa đơn in ra không có chữ	Lắp ngược hoặc nhầm loại giấy hoá đơn	- Kiểm tra lắp đúng chiều giấy, hoặc thay cuộn giấy hóa đơn khác do ACB cung cấp. - Sau đó thực hiện in lại hóa đơn gần nhất.
3	Giao dịch/tổng kết thành công, POS hiển thị nhưng không in ra hóa đơn	- POS bị kẹt giấy do lệch vị trí. - Hoặc máy POS bị lỗi phần in.	- Kiểm tra lắp đúng vị trí giấy trong hộp đựng và thực hiện in lại hóa đơn gần nhất. - Trường hợp không khắc phục được thì liên hệ ACB để được hỗ trợ.

2. Liên quan đến thông báo trên màn hình POS:

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
1	Not connect/lỗi kết nối	POS mất kết nối Wifi/Sim	- Thực hiện khởi động lại máy để nhận lại kết nối Wifi/Sim - Trường hợp không khắc phục được thì liên hệ ACB để được hỗ trợ.
2	Lỗi timeout/quá thời gian xử lý và chủ thẻ thông báo bị trừ tiền	Vượt quá thời gian kết nối với hệ thống ngân hàng	- Máy POS có cơ chế tự động khởi tạo lệnh hủy (reversal) giao dịch timeout đến các Ngân hàng phát hành giúp khắc phục tình trạng treo tiền của Chủ thẻ.

STT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách xử lý
			- Trường hợp không khắc phục được thì liên hệ ACB để được hỗ trợ.
3	Thử lại (khi chạm thẻ không tiếp xúc) hoặc Reading error (khi chèn thẻ Chip)	Lỗi máy POS không nhận dữ liệu thẻ do: - Lỗi chạm/chèn thẻ chưa đúng - Thẻ bị hư hỏng Chip	- Chạm thẻ không tiếp xúc đúng vị trí trên đầu máy POS đến khi xử lý thành công. - Chèn/cà thẻ đúng hướng dẫn - Trường hợp không khắc phục được thì liên hệ ACB để được hỗ trợ.
4	POS hiển thị các lỗi: - Do not honour/Decline/ Từ chối GD - Refer to Card issuer/liên hệ TCPHT - Transaction not permitted to Cardholder - Insufficient funds/Exceeds withdrawal amount limit	TCPHT từ chối chuẩn chỉ giao dịch do thẻ không đủ điều kiện thanh toán, hoặc do vượt hạn mức/số lần giao dịch của thẻ.	Yêu cầu chủ thẻ thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
5	Expired card/thẻ hết hiệu lực	Thẻ hết hiệu lực	Yêu cầu chủ thẻ thanh toán bằng thẻ khác hoặc hình thức khác.
6	Suspected fraud/ngghi ngờ gian lận Pickup card/thu hồi thẻ	TCPHT thông báo thẻ bị mất cắp, nghi ngờ gian lận & yêu cầu thu hồi thẻ.	Từ chối chấp nhận thanh toán do nghi ngờ giả mạo/gian lận.
7	System malfunction/lỗi hệ thống	Lỗi hệ thống	Thực hiện lại trong ít phút. Trường hợp không khắc phục được thì liên hệ ACB để được hỗ trợ.

IV. Hướng dẫn giao dịch POS an toàn

1. Các dấu hiệu nghi ngờ gian lận từ phía khách hàng để ĐVCNTT không nhận thanh toán

- Khách hàng có biểu hiện lo lắng, mua hàng một cách vội vã mà không quan tâm đến sản phẩm, giá cả.
- Khách hàng đi cùng nhiều người có biểu hiện hối thúc thanh toán, làm phân tán sự chú ý của nhân viên.
- Giao dịch thanh toán bị từ chối nhiều lần và có phản hồi bất thường (Suspected fraud, Pickup card, Insufficient funds, ...). Khi báo lỗi thì khách yêu cầu tăng giảm số tiền thanh toán.
- Sử dụng nhiều thẻ khác nhau để giao dịch, thanh toán nhiều lần, yêu cầu chia nhỏ giao dịch.

2. Giải pháp bảo vệ quyền lợi và an toàn đối với các giao dịch khiếu nại từ TCPHT

STT	Ngành nghề	Nội dung yêu cầu quy trình thanh toán	Chứng từ cung cấp
1	Yêu cầu đối với nhóm ngành cung cấp dịch vụ khách sạn, du lịch (chỉ sử dụng tính năng thanh toán cơ bản)	1. Lập chứng từ đặt phòng/dịch vụ: - Mã đặt phòng/Booking. - Thông tin khách hàng. - Nội dung cung cấp dịch vụ: loại dịch vụ, ngày đến, ngày đi, ... - Số tiền đặt phòng/dịch vụ. - Chính sách hủy/hoàn tiền rõ ràng. 2. Thanh toán giao dịch: - Thanh toán đúng số tiền thỏa thuận trước mặt khách, yêu cầu khách ký tên/nhập mã PIN nếu có. 3. Lập chứng từ hoàn tất dịch vụ đầy đủ các thông tin: - Mã đặt phòng/Booking. - Thông tin khách hàng. - Chi tiết dịch vụ đã cung cấp thực tế. - Số tiền thanh toán. - Phương thức thanh toán: qua thẻ. - Nội dung cam kết của khách hàng đã đọc, hiểu chính sách dịch vụ và không khiếu nại. - Chữ ký xác nhận của khách hàng đối với các nội dung đã nêu. * Lưu ý:	1. Chứng từ đặt phòng/dịch vụ 2. Hóa đơn giao dịch 3. Chứng từ hoàn tất sử dụng dịch vụ

STT	Ngành nghề	Nội dung yêu cầu quy trình thanh toán	Chứng từ cung cấp
		- Lưu hóa đơn giao dịch, chứng từ bán hàng theo đúng thời hạn quy định hợp đồng dịch vụ POS. - Chứng từ hoàn tất sử dụng dịch vụ phải khớp đúng với chứng từ đặt phòng/dịch vụ về Mã đặt phòng/Booking, thông tin khách hàng, chi tiết dịch vụ và khớp đúng số tiền thanh toán trên hoá đơn giao dịch. - Không chia nhỏ giao dịch trên mỗi đơn hàng thanh toán qua máy POS để tránh rủi ro phát sinh khiếu nại từ TCPHT do vi phạm quy định thanh toán thẻ.	
2	Yêu cầu đối với nhóm ngành cung cấp dịch vụ khách sạn, du lịch (có sử dụng tính năng nhập PAN, đặt phòng & hoàn tất đặt phòng)	Lập chứng từ đặt phòng/dịch vụ: - Mã đặt phòng/Booking. - Thông tin khách hàng. - Nội dung cung cấp dịch vụ: loại dịch vụ, ngày đến, ngày đi, ... - Số tiền dự kiến đặt phòng/dịch vụ. - Chính sách hủy/hoàn tiền rõ ràng. Thanh toán giao dịch Đặt phòng (Pre-auth): - Thực hiện giao dịch Pre-auth với số tiền dự kiến. Xác minh thông tin khi khách đến trước khi cung cấp dịch vụ: - Yêu cầu khách xuất trình thẻ, giấy tờ tùy thân đảm bảo khớp đúng với thông tin khách đã đặt phòng và thẻ đã thanh toán. - Trường hợp thông tin không khớp từ chối cung cấp dịch vụ & thực hiện Hủy (Void) giao dịch Pre-auth trước đó. Thực hiện giao dịch Hoàn tất đặt phòng (Pre-auth Completed). - Thực hiện giao dịch Pre-auth Completed với số tiền thực tế dịch vụ đã cung cấp. Lập chứng từ hoàn tất dịch vụ đầy đủ các thông tin: - Mã đặt phòng/Booking.	1. Chứng từ Đơn đặt phòng. 2. Hóa đơn giao dịch. 3. Chứng từ hoàn tất dịch vụ.

STT	Ngành nghề	Nội dung yêu cầu quy trình thanh toán	Chứng từ cung cấp
		- Thông tin khách hàng. - Chi tiết dịch vụ đã cung cấp thực tế. - Số tiền thanh toán. - Phương thức thanh toán: qua thẻ. - Nội dung cam kết của khách hàng đã đọc, hiểu chính sách dịch vụ và không khiếu nại. - Chữ ký xác nhận của khách hàng đối với các nội dung đã nêu. * Lưu ý: - Lưu hóa đơn giao dịch, chứng từ bán hàng theo đúng thời hạn quy định hợp đồng dịch vụ POS. - Chứng từ hoàn tất sử dụng dịch vụ phải khớp đúng với chứng từ đặt phòng/dịch vụ về Mã đặt phòng/Booking, thông tin khách hàng, chi tiết dịch vụ và khớp đúng số tiền thanh toán trên hoá đơn giao dịch. - Không chia nhỏ giao dịch trên mỗi đơn hàng thanh toán qua máy POS để tránh rủi ro phát sinh khiếu nại từ TCPHT do vi phạm quy định thanh toán thẻ.	

3. Các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin và tuân thủ quy định trong thanh toán thẻ

- Có biện pháp quản lý, bảo vệ, đặt máy POS ở nơi an toàn, có biện pháp phòng chống việc sử dụng trái phép, trộm cắp máy POS, lắp đặt các thiết bị đọc trộm dữ liệu thẻ trên máy POS. Không cho người lạ không phải là NV ACB hoặc Đơn vị thứ 3 được chỉ định bởi ACB can thiệp thiết bị POS.
- Thường xuyên kiểm tra máy POS nếu phát hiện dấu hiệu bất thường như bị can thiệp hoặc bị gắn thiết bị lạ trên máy POS và thông báo đến ACB kịp thời.
- Tuyệt đối không được ghi lại thông tin thẻ, đảm bảo camera an ninh không ghi nhận mã PIN và thông tin thẻ của khách hàng.
- Không được phép mang máy POS ra khỏi phạm vi sử dụng theo đăng ký trên Hợp Đồng.
- Thực hiện tổng kết (Settlement) giao dịch trên máy POS ngay trong ngày giao dịch để được thanh toán đồng thời ngăn ngừa rủi ro tài chính từ việc tổng kết trễ hạn.
- Không được phép ứng tiền mặt cho khách hàng, không được thu phụ phí thanh toán thẻ của khách hàng.
- Cần lưu giữ hóa đơn và chứng từ thanh toán tại nơi an toàn, chỉ cung cấp chứng từ, hồ sơ liên quan khi có yêu cầu từ ACB/hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền theo quy định.