

AKBANK POS KULLANIM KILAVUZU



AKBANK

sizin için



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Değerli Üye İşyerimiz,

Yurtiçi ve yurtdışındaki bankalarca çıkarılmış olan Visa ve Mastercard kredi kartı ve banka kartı (debit kart) ile Akbank POS cihazından işlem yapabilirsiniz.

Ayrıca üyesi olduğunuz takdirde, Axess Üye İşyeri programı dahilinde Akbank POS cihazının “**Taksitli Satış**” ve “**Chip-para**” fonksiyonlarını da kullanabilirsiniz.

POS cihazınızın üzerine diğer bankaların POS uygulamalarını yükleterek “**Ortak POS**” olarak kullanmanız, kılavuz içeriğindeki menü veya fonksiyonların kullanımını etkilememektedir. Bir cihaz üzerinde birçok bankanın POS uygulamasını kullanmak isterseniz talebinizi şubenize veya **444 28 28 Akbank POS Destek Hattı**’na yapabilirsiniz.

POS özelliklerimiz ve kampanyalarımız hakkında güncel ve detaylı bilgilere ulaşmak için **AkbankPOS.com** web sayfamızı ziyaret edebilir, web sayfamız üzerinden şubeye gitmeden “**Ek Üye İşyeri Başvurusu**” yapabilirsiniz.

Her türlü soru ve görüşleriniz için **AkbankPOS.com** web sayfamız **İletişim** bölümünden, **444 28 28** veya **0850 222 28 28 Akbank POS Destek Hattı** üzerinden 7 gün 24 saat bizlere ulaşabilirsiniz.

Akbank POS Kullanım Kılavuzu’nun sizlere yön göstermesini temenni eder, POS cihazınızı iyi günlerde kullanmanızı dileriz.

Saygılarımızla,

Akbank
Üye İşyeri Bölümü

SATIŞ

Peşin Satış
Taksitli Satış
Ön Provizyon
Chip-para İşlem

Peşin Satış

1. Çipli tüm kartlar çip okuyucuya takılır ve işlem boyunca çıkartılmaz. Banka kartı gibi çipi olmayan kartlar ise manyetik okuyucudan geçirilir. Direkt **"Tutar"** girişi ile de akışa başlanabilir.
2. **"Peşin Satış"** seçilir ve **"Giriş"** tuşuna basılır.
3. Ekranı gelen **"Tutar"** kısmına satış tutarı yazılır ve **"Giriş"** tuşuna basılır.

Axess Üye İşyerlerinde ekranda kartın kullanılabilir chip-para tutarı ve kullanılacak chip-para sorusu görülür. Chip-para kullanılacak ise satış tutarını ve kartın chip-para bakiyesini aşmayacak **"Tutar"** girilir, kullanılmayacak ise **"Giriş"** tuşuna basılır.

4. Kart sahibi tarafından **"Şifre"** girilir ve **"Giriş"** tuşuna basılır. POS cihazı merkeze bağlandığında işlem başarılı sonuçlanırsa, aşağıdaki işlem slibi basılır. **"İşlem Onaylanmadı"** mesajı görülürse, işlem tekrar denenmelidir.

Detay için son sayfadaki **HATA MESAJLARI** bölümüne bakınız.



Temassız kartlar ile satış işlemlerinizi hızlandırmak isterseniz, şubenizden Temassız Kart Okuyucu (TKO) talep etmeniz yeterlidir.

POS terminalinize takılacak “Temassız Kart Okuyucu” üzerinden temassız kart kullanılarak işlemler şifre girilmeden temassız olarak yapılır. POS üzerinde tutar girildikten sonra giriş tuşuna basılır. Ekranda kartı okutunuz uyarısı görüldüğünde kart temassız okuyucudan okutulduğunda işlem onaylanır. 250 TL üzerindeki işlemlerde POS kartın şifresini sorar. 250 TL altındaki işlemlerde ise işlemleri şifresiz olarak gerçekleştirir. Temassız işlem sliplerinde, işlemin temassız yapıldığının teyit edilebilmesi için “Satış” ifadesinin yanında (Y) simgesi yer alır.

Taksitli Satış

Taksitli işlemler, Akses Üye İşyerlerinde Akbank kredi kartları veya Artı Para limiti tanımlı olan banka kartları için POS cihazı ekranında görülür.

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır veya direkt “**Tutar**” girişi ile de akışa başlanabilir.
2. “**Taksitli Satış**” seçilir ve “**Giriş**” tuşuna basılır.
3. POS cihazı hem faizli, hem de faizsiz taksit işlemleri için tanımlı ise “**Taksit Tipi**” adı altında “**1 Faizsiz**”, “**2 Faizli**” seçenekleri gelir. Tercihe göre seçim yapılır.
4. Ekranı gelen “**Tutar**” kısmına satış tutarı yazılır ve “**Giriş**” tuşuna basılır.
5. Taksit sayısı girilir ve “**Giriş**” tuşuna basılır.
6. Faizli taksitli seçilmiş ise örnek ödeme planı slip olarak basılır ve ekranda devam etmek istiyor musunuz sorusu sorulur. “**Evet**” seçilirse işleme devam edilir.
7. Kartta kullanılabilir chip-para varsa ekranda kullanılacak chip-para tutarı sorulur.
Chip-para kullanılacak ise satış tutarını ve kartın chip-para bakiyesini aşmayacak “**Tutar**” girilir, “**Giriş**” tuşuna basılır.
8. Kart sahibi tarafından “**Şifre**” girilir ve “**Giriş**” tuşuna basılır.

POS cihazı merkeze bağlandığında işlem başarılı sonuçlanırsa, aşağıdaki işlem slibi basılır.

PROD TEST DAGHAN
ESKİBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANİSA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46154660
20/02/15 12:21 SATIŞ (E)
5571 **** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010 MASTERCARD
TUTAR: 10.00 TL
KARSILIGI MAL VEYA HİZMET ALINDI
İşeri Tks. TutarxAdet: 5.00x02
Kart Taksit TutarxAdet: 5.00x02
SIFRE KULLANILMISTIR
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:154660 YIGIN:0003 SIRA NO:0016
İşlem Kodu:1502 201221 154660

axess

CHIP PARA	
AXESS CHIP PARA	0.10
TEST	
AXESS CHIP PARA	3.00
Test xcb_2	
AXESS CHIP PARA	1.00
AKBANK ÜYE İSYERINE AITTİR (1. NÜSHA)	

PROD TEST DAGHAN
ESKİBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANİSA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46154660
20/02/15 12:21 SATIŞ (E)
**** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010 MASTERCARD
TUTAR: 10.00 TL
KARSILIGI MAL VEYA HİZMET ALINDI
Kart Taksit TutarxAdet: 5.00x02
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:154660 YIGIN:0003 SIRA NO:0016
İşlem Kodu:1502 201221 154660

axess

CHIP PARA	
AXESS CHIP PARA	0.10
Yeni Bakıye	0.11
TEST	
AXESS CHIP PARA	3.00
Yeni Bakıye	3.00
Test xcb_2	
AXESS CHIP PARA	1.00
Yeni Bakıye	1.00
BU İŞLEMEN KAZANILAN	
YENİ DÖNEM ÇEKİLİŞ HAKKI:	1
TOPLAM YENİ DÖNEM ÇEKİLİŞ HAKKI:	1
KART SAHİBİNE AITTİR (2. NÜSHA)	

Ön Provizyon

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır.
2. “Ön Provizyon” seçilir, “Giriş” tuşuna basılır.
3. Ekranaya gelen “Tutar” kısmına ön provizyon tutarı yazılır ve “Giriş” tuşuna basılır.
4. Şifre girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
5. Ön provizyon işlemi onaylanır ve slibe basılır.

PROD TEST DAGHAN
ESKİBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANİSA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46144844
20/02/15 12:06 ÖN PROVİZYON (E)
5571 **** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010 MASTERCARD
1.00 TL
ONAY KODU:144844 YIGIN:0003 SIRA NO:0002
İşlem Kodu:1502 201206 144844

axess

Ön Provizyon Kapama

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır.
2. “Ön Provizyon Kapama” seçilir, “Giriş” tuşuna basılır.
3. Ekranaya gelen “Tutar” kısmına ön provizyon kapama tutarı yazılır ve “Giriş” tuşuna basılır.
4. Ekranaya ön provizyon sırasında alınan “Onay Kodu” yazılır.
5. Şifre girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
6. Ön provizyon kapama işlemi onaylanır ve slibe basılır.

PROD TEST DAGHAN
ESKIBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belue Ref No: 46144844
20/02/15 12:07 ON PRO. KAPAMA (E)
5571 **** 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A000000041010 MASTERCARD
TUTAR: 1.00 TL
KARSILIGI MAL VEYA HIZMET ALINDI
SIFRE KULLANILMISTIR
BU BELGEYI SAKLAYINIZ
ONAY KODU:144844 YIGIN:0003 SIRA NO:0003
İslem Kodu:1502 201207 144844
axess
CHIP PARA
AXESS CHIP PARA 0.01
TEST 0.02
AXESS CHIP PARA 2.00
Test xcb_2 2.00
AXESS CHIP PARA 1.00
AKBANK ÜYE İSYERINE AITTIR (1. NÜSHA)

PROD TEST DAGHAN
ESKIBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
20/02/15 12:07 ON PRO. KAPAMA (E)
**** 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A000000041010 MASTERCARD
TUTAR: 1.00 TL
KARSILIGI MAL VEYA HIZMET ALINDI
BU BELGEYI SAKLAYINIZ
ONAY KODU:144844 YIGIN:0003 SIRA NO:0003
İslem Kodu:1502 201207 144844
axess
CHIP PARA
AXESS CHIP PARA 0.01
Yeni Bakıve 0.02
TEST
AXESS CHIP PARA 2.00
Yeni Bakıve 2.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA 1.00
Yeni Bakıve 1.00
KART SAHİBİNE AITTİR (2. NÜSHA)

Chip-para İşlem

Chip-para, Axess Üye İşyerlerinde Axess Kredi Kartları kullanılarak yurtiçinde veya yurtdışında, peşin ya da taksitli tüm alışverişlerden kazanılan TL değerindeki paradır.
1 chip-para= 1 TL'dir.

» Sorgulama:

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır, Banka kartı ise manyetik okuyucudan geçirilir.
2. “Chip-para işlem” seçilip “Giriş” e basılır.
3. “Sorgulama” seçilir ve “Giriş” e basılır.
4. Varsa kart üzerindeki chip-para bilgileri slibe basılır.

PROD TEST DAGHAN
ESKIBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ/MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
20/02/15 12:13 CHIP PARA SORG. (C)
**** 5587
MURAT AYYILDIZ
CP BAKIYE BİLGİLERİ

CHIP PARA
CP Bakıvesi : 0.01 TL TL
TEST
CP Bakıvesi : 0.00 TL
Test xcb_2
CP Bakıvesi : 0.00 TL TL
Bankadaki CP kayıtları esastir.

Chip-para Satış

» Peşin Satış:

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır, banka kartı ise manyetik okuyucudan geçirilir.
2. “Chip-para İşlem” seçilir ve “Giriş”e basılır.
3. “CP Satış” seçilir ve “Giriş”e basılır.
4. “Satış” seçilir ve “Giriş”e basılır.
5. “Peşin” veya “Taksitli Satış” seçilir.
6. POS cihazı merkeze bağlanır. POS ekranında merkezdeki çip bakiyeyi gösterir, bunu slip üzerine basar ve aynı zamanda ekranda “Tutar” sorusu görülür.
7. Satış “Tutar”ı girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
8. Ekran kart üzerinde mevcut chip-para ve kullanılacak chip-para bilgisi gelir. Satış tutarından fazla olmamak kaydı ile chip-para tutarı girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
9. POS cihazı merkez ile bağlantı kurarak işlemi başarılı/başarısız sonlandırır.

```

PROD TEST DAGHAN
ESKIBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054   TERMINAL:01250771
20-02-15 12:14   CHIP PARA SORG.   (C)
**** * 5587
MURAT AYYILDIZ
CP BAKIYE BİLGİLERİ
-----
CHIP PARA
CP Bakiyesi :          0.01 TL TL
TEST
CP Bakiyesi :          0.00 TL
Test xcb_2
CP Bakiyesi :          0.00 TL TL
Bankadaki CP kavritleri esastır.
  
```

```

PROD TEST DAGHAN
ESKIBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054   TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46150559
20-02-15 12:15   CP SATIŞ           (E)
**** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A000000041010   MASTERCARD
Peşin Satış Tutarı*: 10.00
Kullanılan CP:      -0.01
TUTAR:9.99 TL
KARSILIGI MAL VEYA HİZMET ALINDI
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:150559 YIGIN:0003 SIRA NO:0009
İşlem Kodu:1502 201215 150559
  
```

```

PROD TEST DAGHAN
ESKIBÜYÜKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANISA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054   TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46150559
20-02-15 12:15   CP SATIŞ           (E)
5571 **** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A000000041010   MASTERCARD
Peşin Satış Tutarı*: 10.00
Kullanılan CP:      -0.01
TUTAR:9.99 TL
KARSILIGI MAL VEYA HİZMET ALINDI
SIFRE KULLANILMISTIR
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:150559 YIGIN:0003 SIRA NO:0009
İşlem Kodu:1502 201215 150559
  
```

axess

```

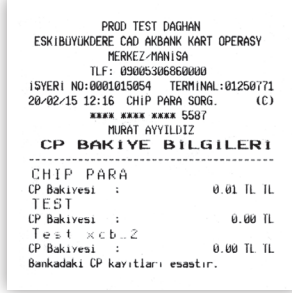
CHIP PARA
AXESS CHIP PARA          0.10
Kullanılan Chip-para     -0.01
Yeni Bakiye              0.10
TEST
AXESS CHIP PARA          2.00
Yeni Bakiye              2.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA          1.00
Yeni Bakiye              1.00
TOPLAM YENİ DONEM CEKİLİŞ HAKKI: 0
KART SAHİBİNE AİTTİR (2. NÜSHA)
*Fatura bu tutardan düzenlenecektir.
  
```

```

axess
CHIP PARA
AXESS CHIP PARA          0.10
TEST
AXESS CHIP PARA          2.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA          1.00
AKBANK ÜYE İSYERİNE AİTTİR (1. NÜSHA)
*Fatura bu tutardan düzenlenecektir.
  
```

» Taksitli Satış:

1. Müşteri kredi kartı çip okuyucuya takılır, banka kartı ise manyetik okuyucudan geçirilir.
2. “Chip-para işlem” seçilir “Giriş”e basılır.



3. “CP Satış” seçilir “Giriş”e basılır.
4. “Taksitli Satış” seçilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
5. Cihaz merkeze bağlanır. POS ekranında merkezdeki çip bakiyeyi gösterir ve bunu slip üzerine de basar ve aynı zamanda ekranda “Tutar” sorusu görülür.
6. Satış “Tutar”ı girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
7. Faizsiz taksitli satış için 1, faizli taksitli satış için 2 tuşlanıp giriş tuşuna basılır.
8. Ekranda taksit sayısı görülür, “Taksit Sayısı” girilir.
9. Faizli taksitli seçilmiş ise örnek ödeme planı slip olarak basılır ve ekranda “Devam etmek istiyor musunuz?” sorusu sorulur. “Evet” seçilirse işleme devam edilir.



10. Ekranaya kart üzerinde mevcut chip-para ve kullanılacak chip-para bilgisi gelir. Kartın chip bakiyesi ve satış tutarından fazla olmamak kaydı ile chip-para tutarı girilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
11. Şifre girilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
12. POS cihazı merkez ile bağlantı kurarak işlemi başarılı/baőarisız sonlandırır.

İPTAL/İADE

İptal İşlemi
İade İşlemi

İptal İşlemi

İptal işlemlerinde kart sahibinin, işleme ait slibi getirmesi gerekmektedir.

İptal işlemi, onay almış olan ve henüz gün sonu işlemi yapılmamış satış işlemlerini silmek içindir.

Temassız işlemler yalnızca temassız olarak iptal edilebilir. Ancak temassız veya temassız tüm işlemlerin iptal edilebilmesi için POS gün sonu **"Almamış"** olmalıdır.

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır, banka kartı ise manyetik okuyucudan geçirilir.
"İptal/İade" seçilip **"Giriş"**e basılır.
2. **"İptal"** seçeneği seçilip **"Giriş"**e basılır.
3. Slip üzerinde yer alan **"Sıra No."** girilir.
4. POS cihazı merkeze bağlandığında işlem başarılı sonuçlanırsa, iptal slipleri, üye işyeri nüshası ve kart hamili nüshası olmak üzere aşağıda görüldüğü gibi basılır.

PROD TEST DAGHAN
ESKİBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANİSA
TLF: 0900530696000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46151992
20/02/15 12:17 İPTAL (C)
5571 **** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010 MASTERCARD
TUTAR:1.99 TL
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:151992 YIGIN:0003 SIRA NO:0012
İşlem Kodu:1502 201217 151992

axess

CHIP PARA
AXESS CHIP PARA İade -0.02
Kullanılan Chip-para İade 0.01
Yeni Bakıye 0.01
TEST
AXESS CHIP PARA İade -3.00
Yeni Bakıye 0.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA İade -1.00
Yeni Bakıye 0.00
AKBANK ÜYE İŞYERİNE AITTİR (1. NÜSHA)

PROD TEST DAGHAN
ESKİBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANİSA
TLF: 0900530696000
İSYERİ NO:0001015054 TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46151992
20/02/15 12:17 İPTAL (C)
**** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010 MASTERCARD
TUTAR:1.99 TL
İSYERİ İMZA:-----
BU BELGEYİ SAKLAYINIZ
ONAY KODU:151992 YIGIN:0003 SIRA NO:0012
İşlem Kodu:1502 201217 151992

axess

CHIP PARA
AXESS CHIP PARA İade -0.02
Kullanılan Chip-para İade 0.01
Yeni Bakıye 0.01
TEST
AXESS CHIP PARA İade -3.00
Yeni Bakıye 0.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA İade -1.00
Yeni Bakıye 0.00
TOPLAM YENİ DÖNEM ÇEKİLİŞ HAKKI: 0
KART SAHİBİNE AITTİR (2. NÜSHA)

İade İşlemi

İade işlemlerinde kart sahibinin, işleme ait slibi getirmesi gerekmektedir.

İade işlemi, onay almış ve gün sonu yapılmış işlemleri kart hamiline iade etmek için kullanılır.

1. Kredi kartı çip okuyucuya takılır, banka kartı ise manyetik okuyucudan geçirilir.
“İptal/İade” seçilip “Giriş” e basılır.
2. “İade” seçeneği seçilip “Giriş” e basılır.
3. Kullanıcı şifresi girilir.
4. Satış yapılan tutardan fazla olmamak kaydı ile iade edilecek tutar girilip “Giriş” tuşuna basılır. (Satış tutarından düşük tutarda da iade işlemi yapılabilir. Buna “Kısmi İade” denir)
5. Satış slibindeki “İşlem Kodu” girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
6. POS cihazı merkeze bağlandığında işlem başarılı sonuçlanırsa, iade slipleri, üye işyeri nüshası ve kart hamili nüshası olmak üzere aşağıda görüldüğü gibi basılır.

```
PROD TEST DAGHAN
ESKIBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANİSA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054   TERMINAL :01250771
Belge Ref No: 46152988
20/02/15 12:19 İADE (E)
5571 **** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010   MASTERCARD
TUTAR:10.00 TL
MAL/HİZMET İADE EDİLDİ

ONAY KODU:152988 YIGIN:0003 SIRA NO:0015
İşlem Kodu:1502 201219 152988

axess

CHIP PARA
AXESS CHIP PARA İADE 0.10
TEST
AXESS CHIP PARA İADE -2.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA İADE -1.00
AKBANK ÜYE İSYERİNE AİTTİR (1. NUŞHA)
```

```
PROD TEST DAGHAN
ESKIBUYUKDERE CAD AKBANK KART OPERASY
MERKEZ-MANİSA
TLF: 09005306860000
İSYERİ NO:0001015054   TERMINAL:01250771
Belge Ref No: 46152988
20/02/15 12:19 İADE (E)
**** * 5587
MURAT AYYILDIZ
AID:A0000000041010   MASTERCARD
TUTAR:10.00 TL
MAL/HİZMET İADE EDİLDİ

İSYERİ İMZA:-----
ONAY KODU:152988 YIGIN:0003 SIRA NO:0015
İşlem Kodu:1502 201219 152988

axess

CHIP PARA
AXESS CHIP PARA İADE -0.10
Yeni Bakıye 0.01
TEST
AXESS CHIP PARA İADE -2.00
Yeni Bakıye 0.00
Test xcb_2
AXESS CHIP PARA İADE -1.00
Yeni Bakıye 0.00

BU İŞLEMEN GERİ ALINAN
YENİ DÖNEM ÇEKİLİŞ HAKKI: 1
TOPLAM YENİ DÖNEM ÇEKİLİŞ HAKKI: 0
KART SAHİBİNE AİTTİR (2. NUŞHA)
```



AKBANK MENÜSÜ

AKBANK MENÜSÜ

POS cihazı tipine göre “F”, “F1”, “F4”, “Menü” veya “↑” kısa yol tuşu ile ulaşılan fonksiyonlar şunlardır:

GÜN SONU / RAPORLAR

GÜN SONU

AKBANK ARA RAPOR

KART İŞLEMLERİ

- TARİFE İŞLEMLERİ
- KART BAŞVURU
- ÖRNEK ÖDEME PLANI
- KK. LİMİT ARTIRIMI
- HESAP BAKİYE SORGU
- İADE SORGU
- TEMASSIZ İADE

İŞYERİ YARDIM

İŞYERİ İŞLEMLERİ

- EKSTRE TALEP
- BLOKE MENÜ
- ESKİ GÜN SONLARI
- KAMPANYA SORGU
- İADE ŞİFRE DEĞİŞİM
- SON HATA SLİBİ
- GÜN SONU EK NÜSHA

PARAMETRE İŞLEMLERİ

AYARLAR

YÖNETİCİ MENÜSÜ

GÜN SONU/ RAPORLAR

Gün Sonu İşlemi
Akbank Ara Rapor
İkinci Kopya

Gün Sonu

POS cihazında bekleyen peşin ve taksitli tüm işlemlerin, üye işyeri hesaplarınıza geçmesi için yapılması zorunlu olan bir işlemdir. Günde birden fazla yapılmasında bir sakınca yoktur. Dilerseniz, banka sizin için otomatik olarak da gün sonu alabilir; aynı gün sonu raporunun dökümünü tekrar almak isterseniz **“İşyeri İşlem”** menüsünden **“Eski Gün Sonları”** fonksiyonu ile alabilir veya 444 28 28 Akbank POS Destek Hattı'nı arayarak talep edebilirsiniz.

1. **“Gün Sonu”** işlemine **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılarak gelen menüden ulaşılabilir.
2. Akbank POS cihazı, merkezle mutabakat sağlar ve işlem bilgilerini içeren gün sonu raporu slip yazıcıdan basılır.
3. Gün sonu raporu ve gün içindeki slipler birlikte muhafaza edilir.
Gün sonu raporunun sonunda mutabakat alanındaki rakamların sıfır olması gerekir.

Gün sonu raporu bitiminde ekranda ve rapor üzerinde **“Gün Sonu Tamamlandı”** mesajı mutlaka kontrol edilmelidir.

Akbank Ara Rapor

Ara Rapor, gün sonu işleminden önceki satış, iade, iptal gibi tüm işlemlerin görüntülediği, bilgilendirme amaçlı bir rapordur. Finansal bir niteliği yoktur.

1. **“Ara Rapor”** işlemine **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılarak gelen menüden ulaşılabilir.
2. Bir önceki Gün Sonu'ndan itibaren yapılan işlemler slip yazıcıdan raporlanır.

İkinci Kopya

İşlem sırasında oluşan bir hata nedeni ile slip çıktısının alınamadığı durumlarda, en son çıkan başarılı satış işlem slibinin tekrar basılması için kullanılır.

1. Terminal tipine göre **“F3”**, **“↑”** tuşuna veya **“↓”** tuşuna (yukarı yönde) basılır.
2. **“İkinci kopya almak istiyor musunuz?”** sorusuna **“1 / Evet”** seçilerek **“Giriş”** tuşuna basılır.

“F” veya **“Menü”** tuşuna basarak **“Gün Sonu/Raporlar”** seçeneği altından **“Ara Rapor”** alabilirsiniz.

KART İŞLEMLERİ

Kart Başvuru

Örnek Ödeme Planı

Kredi Kartı Limit Artırımı

Hesap Bakiye Sorgulama

Kart Başvuru

POS cihazımızı kullanan kredi kartı sahiplerinin Akbank Kredi Kartlarına başvuruda bulunmalarını sağlar.

1. POS tipine göre **"F"** veya **"Menü"** tuşuna basılır.
2. **"Kart İşlemleri"** menüsü altından **"Kart Başvuru"** seçilir.
3. **"TCKN"** girilir ve **"Giriş"** tuşuna basılır.
4. **"GSM No."**, başında **"0"** olmadan tuşlanır. Örnek: 5551234567
5. **"Giriş"** tuşuna basılır.

Örnek Ödeme Planı

"Faizli" (Vade Farklı Faizli) işlemlerde kart hamiline uygulanacak faiz ve taksit bilgisini göstermek için kullanılır.

1. POS tipine göre **"F"** veya **"Menü"** tuşuna basılır.
2. **"Kart İşlemleri"** menüsü altından **"Örnek Ödeme Planı"** seçilir.
3. Kullanılacak toplam tutar tuşlanır ve **"Giriş"** tuşuna basılır.
4. İstenen **"Taksit Sayısı"** tuşlanır ve **"Giriş"** tuşuna basılır.
5. Taksit sayısı, faiz oranı ile birlikte toplam tutar slibe basılır.

Kredi Kartı Limit Artırımı

Akbank Kredi Kartlarının limit artırım taleplerini almak için kullanılır.

1. POS tipine göre **"F"** veya **"Menü"** tuşuna basılır.
2. **"Kart İşlemleri"** menüsü altından **"Limit Güncelleme"** seçilir.
3. Kart okutulur, şifre tuşlanır ve **"Giriş"** tuşuna basılır.
4. Kart hamilinden talep ettiği yeni kart limitini girmesi istenir.
5. Kart hamilinden aylık gelirini girmesi istenir.
6. Eğer kart hamili limit güncellemek istiyorsa, ekrana **"Düzenli Limit Artırım Talimatını Onaylıyor musunuz?"** sorusu gelir. **"Evet"** seçilirse kartın limiti belirli dönemlerde otomatik olarak artırılmak üzere talep alınır.
7. İşlem başarılı/başarısız sonuçlanır.

Hesap Bakiye Sorgulama

Akbank Banka Kartları (Neo Kartı) için kartın baēlı bulunduēu hesaptaki bakiyeyi görüntülemek için kullanılır.

1. Debit kart manyetik okuyucudan okutulur.
2. **“Hesap Bakiye Sorgu”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
3. Banka kartı şifresi girilir, **“Giriş”** tuşuna basılır.
4. POS cihazı merkez ile baēlantı kurar ve bakiye Akbank POS ekranında görüntülenir, ayrıca slibe basılır.



ÜYE İŞYERİ İŞLEMLERİ

Ekstre Talep

Bloke Menü

Eski Gün Sonları

Kampanya Sorgu

İade Şifre Değişimi

Üye İşyeri Yardım

Ekstre Talep

Aylık üye işyeri ekstrelerinizi faks veya e-posta ile almak isterseniz POS cihazları üzerinden talepte bulunabilirsiniz.

1. POS tipine göre **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılır.
2. **“İşyeri İşlemleri”** menüsü altından **“Ekstre Talep”** seçilir.
3. Ekstrenin talep edildiği ay (1 ile 12 arası) tuşlanır ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
Örnek: Şubat ayı için **“2”** tuşlanır.
4. Ekstrenin hangi yolla gelmesi tercih ediliyorsa (faks ya da e-posta) seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.

Önemli NOT: 444 28 28 Akbank POS Destek Hattı'ndan faks veya e-posta numaranızın doğruluğunu kontrol edip, dilerseviz güncelleyebilirsiniz.

Bloke Menü

Bu işlem için firma hesapları ile ilişkili banka kartı (debit kart) manyetik okuyucudan veya kredi kartı çip okuyucudan kullanılmak zorundadır.

» Sorgulama:

Sorgulama adımında blokedeki tüm alacaklar sorgulanabileceği gibi, belli bir tutar (hesaba geçmesi istenen tutar) girilir ve basılan slipte brüt tutar, hesaba geçecek tutar, kesintiler ve faiz oranı gibi bilgiler öğrenilebilir.

1. POS tipine göre **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılır.
2. **“İşyeri İşlemleri”** menüsü altından **“Bloke Menü”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
3. **“Sorgulama”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.

» Tüm Alacaklar Sorgulama:

Tüm alacaklar adımı seçildiğinde hesabınıza bağlı firma kartı takılır. Şifre girişi sonrasında blokedeki tüm alacakların çözülmesi durumunda hesaba geçecek tutar, kesinti toplamları ve faiz oranının bulunduğu bilgi slibi basılır.

» Tutar Girerek Sorgulama:

Tutar girerek sorgulama adımı seçildiğinde hesabınıza bağlı firma kartı takılır. Şifre girişi sonrasında hesaba geçmesi istenen (net) tutar bilgisi girilir. Bu tutara karşılık gelen brüt tutar, kesinti toplamları, faiz oranı ve gün içinde gerçekleşmiş bloke çözme tutarları bilgilerinin bulunduğu bilgi slibi basılır.

» Bloke Çözme:

Bloke çözme adımında blokedeki tüm alacaklar çözülebileceği gibi, belli bir tutarın bloke çözme işlemi de gerçekleştirilebilir.

1. POS tipine göre “F” veya “Menü” tuşuna basılır.
2. “İşyeri İşlemleri” menüsü altından “Bloke Menü” seçilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
3. “Bloke Çözme” seçilir ve “Giriş” tuşuna basılır.

» Tüm Alacaklar Bloke Çözme:

Tüm alacaklar adımı seçildiğinde POS ekranında brüt tutar ve hesaba geçecek (net) tutar gösterilir.

- a) “Tüm Alacaklar” seçilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
- b) Firma kartı okutulur, kartın şifresi tuşlanır ve “Giriş” tuşuna basılır.
- c) Ekranı gelen net alacak tutarı onaylanacak ise “Giriş”, reddedilecek ise “Çıkış” tuşuna basılır. İşlem slibi basılır.

» Tutar Girerek Bloke Çözme:

Tutar bloke çözme adımında ise üye işyeri yetkilisi hesaba geçmesini istediği net tutarın POS ekranından girişini yapar.

- a) “Tutar Girerek” adımı seçilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
- b) Firma kartı okutulur, kartın şifresi tuşlanır ve “Giriş” tuşuna basılır.
- c) Girilen net tutara göre POS ekranında brüt ve hesaba geçecek (net) tutar bilgisi gösterilir. Tutar onaylanacak ise “Giriş”, reddedilecek ise “Çıkış” tuşuna basılır. İşlem slibi basılır.

» Bloke Çözme İptal:

Bloke çözme işleminin iptali de gerçekleştirilebilir.

1. POS tipine göre **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılır.
2. **“İşyeri İşlemleri”** menüsü altından **“Bloke Menü”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
3. **“Bloke Çözme İptal”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
4. **“Bloke Çözme İptal”** adımıyla gün içinde gerçekleşmiş tüm bloke çözme işlemleri iptal edileceğinden, **“Bugünkü tüm bloke çözme iptal?”** sorusu ekrana gelir.
5. **“Giriş”** tuşu ile işlem onaylanır, **“Çıkış”** tuşu ile işlem reddedilip slip basılır.

Blokese çözülen tutar, işlemin yapıldığı günden bir gün sonra kullanılabilir.

Eski Gün Sonları

Eski tarihli gün sonu raporlarının özetine ulaşmak için kullanılmalıdır.

1. POS tipine göre **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılır.
2. **“İşyeri İşlemleri”** menüsü altından **“Eski Gün Sonları”** seçilir.
3. Alınmak istenen gün sonu tarihi **“GG/AA/YY”** olarak girilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
4. **“Yığın No.”** sorusuna, gün sonu slibinde yer alan 4 haneli yığın numarası girilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
5. Belirtilen tarihe ait gün sonu toplamı satış ve iade kırılımında slibe basılır.

Kampanya Sorgu

Üye işyerinin tanımlı olduğu kampanyaları görüntülemek için kullanılır.

1. POS tipine göre **“F”** veya **“Menü”** tuşuna basılır.
2. **“İşyeri İşlemleri”** menüsü altından **“Kampanya Sorgu”** seçilir ve **“Giriş”** tuşuna basılır.
3. Dahil olunan kampanya bilgileri liste halinde slibe basılır.

İade Şifre Değişimi

İade işleminde kullanılmakta olan şifrenin değişimi için kullanılır. POS cihazının iade işlem şifresi “4321”dir.

Üye işyeri tercihine göre bu şifreyi aşağıdaki adımlarla değiştirilebilir.

1. POS tipine göre “F” veya “Menü” tuşuna basılır.
2. “İşyeri İşlemleri” menüsü altından “İade Şifre Değişim” seçilir.
3. “Mevcut Şifre” girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
4. “Yeni Şifre” sorusuna tercih edilen 4 haneli şifre girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
5. “Yeni Şifre” tekrar girilir ve “Giriş” tuşuna basılır.
6. “Şifre Değiştirildi” mesajı ile üye işyerinin yeni şifresi aktif hale gelir.

Üye İşyeri Yardım

- 1. POS Destek:** POS Destek iletişim bilgilerini slibe basar.
- 2. Sistem Bilgileri:** POS seri numarası, versiyon ve POS modeli gibi bilgileri slibe basar.
- 3. İşlem Bilgi:** İlgili menü adımı üye işyeri tarafından kullanılmamalıdır.

» Parametre İşlemleri:

POS üzerinde bulunan dataların kontrol edilmesi için kullanılır. POS cihazının çalışmasını engelleyeceği için teknik personeller dışında kullanılmamalıdır.

» Ayarlar:

POS bağlantı bilgilerini içerir. POS cihazının çalışmasını engelleyeceği için teknik personeller dışında kullanılmamalıdır.

» Yönetici Menüsü:

POS üzerinde üye işyeri tanımlarının yapıldığı alandır. Bu alanda POS şifre sorar. POS'un çalışmasını engelleyeceği için teknik personeller dışında kullanılmamalıdır.

GÜVENLİK

K. Kartlarını Kabul Ederken
Dikkat Edilmesi Gerekenler
"KOD 10" Bildirimi
İşlem Aşaması
Önemli Hususlar
İtirazlar!

Güvenlik

Kredi kartlarında şifreyle ödeme, “**CHIP&PIN**”, 31 Mart 2006’dan bugüne devam ediyor.

• Kart sahibi şifresini bilmiyor ya da hatırlamıyor ise işlemi nasıl gerçekleştireceksiniz?

Kart sahibi, şifresini bilmiyor ya da hatırlamıyor ise çözüm için bankasına yönlendirilmelidir.

• Kart sahibinin şifresi bloke olur ise işlemi nasıl gerçekleştireceksiniz?

Yaygın uygulamada şifre 3 kez yanlış girilirse bloke olur. Şifre bloke olduktan sonra, işlem otomatik olarak şifresiz olarak devam edecek, kart sahibi banka provizyon istemini kabul edebilecek veya reddedebilecektir. Kart sahibi, şifresi bloke olur ise çözüm için bankasına yönlendirilmelidir. Şifresiz yapılan işlemlerde üye işyeri nushasında imza alanı basılır. Üye işyeri kart sahibinden bu alanı imzalamasını istemelidir.

» UNUTMAYIN!

- İşlem yapılan kart, üzerinde çip olan bir kart ise muhakkak “**Çip Okuyucu'ya**” takılarak işlem yapılmalıdır.
- Kartın, çip okuyucuya doğru ve tam olarak yerleştirildiğinden emin olunmalıdır. Kartın doğru ve tam yerleştirilmesine rağmen, kart çipten işlem yapacak özellikte bir kart değil ise POS ekranında yönlendirme mesajları çıkacaktır.
- CHIP&PIN uygulaması ile işlem sırasında şifre sorulduğunda, muhakkak kart sahibinden şifresini girmesi talep edilmelidir. Kart sahibinin yerine şifre girişi önerilmemeli ya da kart sahibine sorulmadan şifre giriş adımı geçilmemelidir.

• Kredi Kartı Kullanım Güvenliği İşlem Öncesi Güvenlik Aşaması:

Tüm kredi ve banka kartları,(debit kart) sahte veya kopyalanmış kartlara ve dolandırıcılıklara karşı bir kısım işaretler taşırlar. Çalışanlarınızı bu özellikleri öğrenmeleri ve bu işaretleri taşımayan bir kart kendilerine sunulduğu zaman ne yapmaları gerektiği konusunda bilgilendiriniz.

Visa ve Mastercard Kredi Kartlarını Kabul Ederken Dikkat Edilmesi Gerekten Hususlar

1. Kart Sahibinin İmzasını Kontrol Ediniz:

Kartın arka yüzünde yer alan imza paneli, kart hamili tarafından imzalanmış olmalıdır. Müşterinin slip üzerine atacağı imza ile buradaki imza birbirinin aynı olmalıdır.

2. Kart Numarasını Kontrol Ediniz:

Bütün Visa kredi kartları "4" ile ve bütün Mastercard kredi kartları "5" ile başlamaktadır. Kabartma kart numarası okunaklı olmalı, rakamların büyüklükleri ve aralarındaki boşluklar uyumlu olmalıdır.

3. Kart Numarasının İlk Dört Rakamını Kontrol Ediniz:

Kart numarasının ilk dört rakamı ile kart üzerine kabartmasız olarak basılan dört haneli numara aynı olmalıdır.

4. Kartın Son Kullanma Tarihini Kontrol Ediniz:

Mastercard ve Visa kredi kartları üzerinde yer alan "Valid Thru", kartın hangi tarihe kadar geçerli olduğunu göstermektedir. Son kullanma tarihi geçmiş olan kredi kartlarını kabul etmeyiniz.

5. Mor Işını Kontrol Ediniz:

Bütün Visa kredi kartlarında, Visa logosunun ortasında bulunan ve sadece mor ışın altında görülebilen "V" harfi bulunmalıdır.

Mastercard kredi kartlarında ise sadece mor ışın altında görülebilen "M" ve "C" harfleri bulunmalıdır.

6. Arka Yüzdeki İmza Panelini Kontrol Ediniz:

Visa ve Mastercard kredi kartlarının üzerine kabartma olarak basılan kart numarasının son 4 hanesi imza paneli üzerine ters italik olarak basılı olmalı, devamında ise 3 rakamdan oluşan güvenlik kodu bulunmalıdır.

Ayrıca Mastercard kredi kartlarının arka yüzündeki imza panelinde 45 derecelik açı ile sağa yatık ve değişik renkte basılmış "Mastercard" yazısı yer almalıdır.

7. Hologramı Kontrol Ediniz:

Visa kredi kartlarında hologram üzerinde bulunan

güvercin hareket ettirildiğinde 3 boyutlu olarak değişmelidir.

Mastercard kredi kartlarında ise hologram üzerindeki Mastercard yazısının bulunduğu zemin üzerinde, tüm kıtaları gösteren, birbirine kenetli iki dünya figürü bulunmalı ve kart hareket ettirildiğinde 3 boyutlu izlenimi vermelidir.

Visa ve Mastercard kredi kartlarında; kart numarasının son dört rakamı hologramın dışına taşmamalıdır. Hologram kartın arkasında da yer alabilir.

8. Kart Numarasını (POS/Slip) ile Eşleştiriniz:

Kart üzerine kabartma olarak basılan kart numarası, imza paneli ve slip üzerinde yer alan kart numarası ile aynı olmalıdır.

9. Kimlik Kontrolü Yapınız:

Kart üzerine kabartma olarak basılan isim ile kart sahibinin sunacağı kimlik üzerinde yer alan isim aynı olmalıdır.

- Kart çipli ise, mutlaka kartın çipini okutarak işlem yapınız.
- POS cihazının işlem sırasında şifre sorması durumunda mutlaka kart sahibinin şifresini girmesini sağlayınız.
- Kart sahibinden şifresini söylemesini talep etmeyiniz.
- Aynı harcamayı bölerek birden fazla satış belgesi düzenlemeyiniz.
- Yabancı kredi kartları ile yapılan işlemlerde **MUTLAKA** pasaport kontrolü yapınız.

“KOD 10” Bildirimi

Kullanılmak istenen kartın fiziksel özelliklerinden ya da kart sahibinin davranışlarından kuşku duyulduğu durumlarda, Akbank POS Destek Hattı'nın **(444 28 28)** aranması ve

“KOD 10” denilerek, kartın sahte, işlemin hileli ya da kart sahibinin şüpheli olduğu bildirilmelidir.

“KOD 10” ibaresi kullanıldığında, kart sahibi güvenlik denetimi yapıldığını hissetmeyecek ve masum kart sahipleri huzursuz edilmeyecektir.

444 28 28 numaralı telefonda Akbank POS Destek Hattı aranıp, **“KOD 10”** otorizasyonu istendiğinde size,

“Evet” ya da **“Hayır”** ile yanıtlanabilecek bir dizi soru sorulacaktır.

Bu sorulara birkaç örnek aşağıda belirtilmiştir:

- **“Kart Visa mı?”** (Aynı soru Mastercard için de sorulacaktır.)
- **“Kartın üzerinde Visa logosu var mı?”** (Aynı soru Mastercard için de sorulacaktır.)
- **“Kartın arkasında kart sahibinin imzası var mı?”** vb.

Bu sorular, müşteriye belli etmeden kartın doğru kullanılıp kullanılmadığını belirlemenizi sağlayacaktır. Eğer operatör işlemle ilgili şüpheli bir durum tespit ederse işlemi gerçekleştirilmemenizi belirtecektir. Operatör kullanılmaya çalışılan karta el koymanızı söylerse, bunu sadece güvenliğiniz ve huzurunuz bozulmadan gerçekleştirebilecekseniz yapmaya çalışın.

Karttan ya da kart sahibinden, işlemi gerçekleştirdikten (otorizasyon aldıktan) sonra şüphelenmeniz durumunda, operatörün de belirteceği gibi, mal teslimatı yapmamanız ve işlemi POS cihazı aracılığıyla “İptal” etmeniz gerekmektedir.

Eğer işlem; kartın üzerindeki geçerlilik tarihinden (son kullanım tarihi) sonra yapılıyorsa, işlem gerçekleştirilmemeli, kart sahibinden başka geçerli bir kart istenmemelidir.

İşlem Aşaması

Kredi kartı POS makinesinden geçtikten sonra direkt **“Onay”** veya **“Red”** cevabı verilebilir.

Bu durumda:

- Red cevabında çıkan mesaja göre kart sahibine bilgi verilebilir.
- Red cevabında **“Karta El Koyun”** mesajı çıktıysa karta el konulmalıdır.
- Red cevabı alındığında, kart sahipleri kendi bankasına yönlendirilebilir.

Çünkü bu mesaj kart sahibinin bankasından gelmektedir. Banka telefon numaralarını Akbank POS Destek Hattı'ndan **(444 28 28)** temin edebilirsiniz.

“Bankanızı Arayın” mesajı gelebilir. Bu mesajın **“Red”** anlamına gelmediği bilinmelidir. Kart sahibinin bankası, işlem yapılan kartla veya genel olarak tüm kartlarıyla ilgili olarak çeşitli kontroller koymuş olabilir. Bundan

dolayı gelen tüm provizyon taleplerine bu mesaj gider. Bu mesaj geldiğinde, Akbank POS Destek Hattı'nı **(444 28 28)** arayıp gereken provizyonu alabilirsiniz.

- Kart sahibi hakkında alınacak bilgiler, Akbank Provizyon Merkezi tarafından kart sahibinin bankasıyla e-posta veya faks yoluyla teyit edilerek, provizyon işlemi sonuçlandırılır.
- E-posta veya Faks yoluyla yurtdışından onay alınması süreci karşı bankanın inisiyatifinde olduğundan, kart sahibinin firmada bulunması, daha sonra kart sahibinin bankası tarafından istenebilecek bilgilerin sağlanması açısından önem taşır.
- Provizyon alma süresi, kart sahibinin bankasına bağlı olduğundan, Akbank süre konusunda belirleyici değildir.

» DİKKAT!

- Kart sahibinin yurtdışını arayarak bankasından aldığı onay kodunun hiçbir geçerliliği yoktur.
- Provizyon alınırken işlem tutarı kesinlikle bölünmemelidir. Aksi takdirde, kart sahibinin bankasından slip bölünmesi veya çoğaltılmış slip sebepleriyle itiraz gelebilir.
- Kartın üzerindeki kabartmalı kart numarası ve kart sahibinin ismi ile satış belgesi (slip) üzerinde görünen numara ve ismin aynı olduğu **MUTLAKA** kontrol edilmelidir.
- İmza gerektiren işlemlerde; eğer kart sahibi satış belgesini imzalamadıysa ya da imza kartın üzerindeki imzaya makul ölçüde benzemiyorsa işlem gerçekleştirilmemelidir.
- Imprinter ile yapılan işlemlerden farklı olarak, POS işlemlerinde direkt olarak provizyon merkezi aranmamalıdır. Sadece, kart POS makinesinden geçtikten sonra red mesajı "**Bankanızı Arayın**" ise provizyon merkezi aranmalıdır.

Önemli Hususlar!

- Satış esnasında tüm belgelerin eksiksiz doldurulduğundan emin olunmalıdır (slip imzası, satış sözleşmesi, kayıt veya kiralama belgesinin doldurulması vb).
- Satış esnasında, ileride doğabilecek anlaşmazlıkları önlemek için satış koşulları açık olarak belirlenmeli ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer verilen yükümlülükler eksiksiz olarak yerine getirilmelidir.
- Kart sahibiyle anlaşılarak farklı koşullar veya teslimat tarihi belirlenebilir. Bu koşullar, satış sözleşmesinde veya fatura üzerinde açıkça belirtilmelidir.
- Gün sonu işleminin mutlaka yapılmış olmasına dikkat edilmelidir. Imprint slip'ler, 5 gün içinde çalıştığınız Akbank Şubesi'ne verilmelidir.
- İşyerinde kalan kopyanın imzalı işyeri kopyası olmasına dikkat edilmelidir. İmzalı bile olsa, kart sahibi kopyası işyeri kopyası gibi işlem göremez ve kart sahibinin itirazı olduğunda hiçbir geçerlilik taşımaz. Çipli kartlar ile şifre girilerek gerçekleştirilen işlemlerde işyeri kopyası üzerinde, kart sahibi kopyasından farklı olarak, banka logosu yer almamaktadır.
- Yabancı kart sahiplerinin satış işlemleri için iade (kart sahibine alacak) işlemi yapılmak istendiğinde, iade talebi yazılı olarak, işyerinin bağlı olduğu şubesi aracılığı ile Kart Operasyon Bölümü'ne satış işleminden itibaren 15 takvim günü içinde iletilmelidir. Aksi takdirde, satış ve alacak işlemi arasında oluşabilecek yabancı para cinsi tutar farkından işyeri sorumlu tutulacaktır.

İtirazlar

Tüm kredi kartlarıyla yapılan işlemlerle ilgili gerek yurtiçi, gerekse yurtdışındaki bankalardan itiraz gelebilir. Bu durumda Kart Operasyon Bölümü, işyerlerinin şubeleri ya da direkt işyerleriyle bağlantı kurarak itirazın sebebine göre gerekli dokümanları ister. İstenen dokümanlar talep edilen süre içinde eksiksiz temin edilmelidir.

Tüm satış dokümanları ısı, ışık ve nemden etkilenmeyecek şekilde, özenle saklanmalıdır. Okunaksız slip, fatura vb. doküman finansal kayba yol açabilir.

» UNUTMAYIN!

Karşı banka nezdinde işyerinizin haklarının korunması açısından tüm talep edilen dokümanların zamanında, okunaklı ve eksiksiz temin edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Akbank POS cihazınız ile işlem yaparken Üye İşyeri Sözleşmesi hükümlerine uyunuz.

HATA MESAJLARI

» POS Cihazının Kullanımında Dikkat Edilecek Hususlar:

1. POS cihazını temiz bir ortamda muhafaza ediniz; gerektiğinde nemli bir bezle siliniz.
2. Temizlik için solvent, tiner, benzin gibi maddeler kullanmayınız.
3. Cihazı direkt güneş ışığı, aşırı sıcak, nem ve tozdan koruyunuz.
4. Cihazı ve adaptörü asla açmayınız, sallamayınız, düşürmeyiniz. Cihaz açıldığında güvenlik nedeniyle tüm bilgiler silinecektir.
5. LCD ekrana kuvvetli bastırmayınız.
6. POS cihazının adaptörü devamlı prize takılı olmalıdır.
7. GSM POS'lar 12-14 saatte bir mutlaka en az 2 saat şarj edilmeli, mobil olarak kullanılmadığı zamanlarda devamlı adaptöre takılı veya varsa şarj standı üzerinde durmalıdır.
8. Kart ve çip okuyucu yuvalarına, bozuk para, ataç, toplu iğne gibi maddeler sokmayınız.
9. Termal (ısı ile çalışan) yazıcının hasar görmemesi için kaliteli ve uygun ebatlarda kâğıt rulo kullanınız.
10. Servis çağırmadan önce cihazın arka kısmında bulunan tüm soketlerin yuvalarına tam oturduğundan, prizde elektrik olduğundan ve telefon hattının çalıştığından emin olunuz.

» POS Cihazının Ekranında Görüntü Yoksa Ne Yapılmalıdır?

Adaptör fişinin elektrik prizine takılı olduğundan, prizde elektrik olduğundan ve adaptörün POS cihazına takılı olduğundan emin olunuz.

» POS Cihazı Ekranında “Çevir Sesi Yok/ Telefonu Kapatınız” Mesajı Alındığında Ne Yapılmalıdır?

1. Paralel olarak aynı hattan çalışan başka bir POS cihazının hattı kullanmadığından emin olunuz.
2. Telefon hattı POS cihazı üzerinde “**Line**” soketine takılı olmalıdır.
3. Line girişinde olan telefon hattında çevir sesi olduğundan emin olunuz.
4. Telefon hattını bir telefon cihazına takarak çalıştığı kontrol ediniz ve tekrar deneyiniz.

» Ekranda “Bağlanıyor” Mesajı Varsa Ne Yapılmalıdır?

Telefon hattınızın borcundan dolayı kapalı olmadığından emin olunuz. Telefon hattınızı bir telefon cihazına takarak net ve cızırtısız olduğundan emin olunuz.

» Yazıcıdan Boş Kâğıt Çıkıyorsa Ne Yapılmalıdır?

Kâğıt rulosunu yön değiştirerek yeniden takınız.

» Ekranda Görüntü Varsa Fakat Hiçbir Tuş Aktif Değilse Ne Yapılmalıdır?

POS cihazının adaptörünü çıkarıp tekrar takarak işlemi yeniden deneyiniz.

Sorularınız için 444 28 28 Akbank POS Destek Hattı'nı 7 gün 24 saat arayabilirsiniz.

NOT: Lütfen POS cihazınızı başvuruda belirttiğiniz adres dışında farklı bir adreste kullanmayınız!

Hata Kodu	Slip Hata Metni	Detay Açıklama
5	RED-ONAYLANMADI	Kart kullanılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
12	RED-GÇRSİZ İŞLEM	Kart kullanılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
14	RED-HATALI KART	Kart kullanılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
54	RED-ONAYLANMADI	Kartın kullanım süresi dolmuştur. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
57	RED-ONAYLANMADI	Kullanılmakta olan kart ile bu işlem yapılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
75	RED-ONAYLANMADI	Kullanılmakta olan kartın şifresi 3 kereden fazla hatalı girildiği için işlem yapılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
85	BANKANIZI ARAYIN	Banka ile bağlantı kurulamamaktadır. Geçici bir problem olabileceğinden bir süre sonra tekrar deneyiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.
91	BANKANIZI ARAYIN	Kullanılmakta olan kart sahibi banka ile bağlantı kurulamamaktadır. Problemin devam etmesi halinde kart sahibi banka veya POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.
91	RED-BAĞLANTI YOK	Kullanılmakta olan kart sahibi banka ile bağlantı kurulamamaktadır. Problemin devam etmesi halinde kart sahibi banka veya POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.
96	BANKANIZI ARAYIN	Banka ile bağlantı kurulamamaktadır. Geçici bir problem olabileceğinden bir süre sonra tekrar deneyiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.
96	RED-BAĞLANTI YOK	Banka ile bağlantı kurulamamaktadır. Geçici bir problem olabileceğinden bir süre sonra tekrar deneyiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.
315	TERMİNAL KAPALI	Kullandığınız POS cihaz kapalı statüde olduğu için işlem yapılamamaktadır. Bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.
1007	GÜNSNU DİZİ HATA	Teknik ve geçici bir problem olabileceğinden bir süre sonra tekrar deneyiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'ni arayabilirsiniz.

Hata Kodu	Slip Hata Metni	Detay Açıklama
1009	EKSİ BAKİYE HATA	Gün içerisindeki iade tutarınız satış tutarından yüksek olduğu için gün sonu işlemi yapılamamaktadır. Bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.
1019	TERMİNAL KAPALI	Kullandığınız cihaz kapalı statüde olduğu için işlem yapılamamaktadır. Bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.
1124	RED-YİĞİNNO HATA	Kullanmakta olduğunuz cihazın parametresinin güncellenmesi veya gün sonu alınması gerekmektedir. Menü-Parametre İşlemleri-Parametre Güncelleme/Tüm Parametre Güncelleme adımlarını takip ederek parametre güncellemesi; Menü-Günsonu İşlemleri-Günsonu adımlarını takip ederek ise gün sonu alabilirsiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'nı arayabilirsiniz.
1200	KAYIP POS HATA	Kullandığınız cihaz kapalı statüde olduğu için işlem yapılamamaktadır. Bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.
1255	PARMT YÜKLENMELİ	Kullanmakta olduğunuz cihazın parametresinin güncellenmesi gerekmektedir. Menü-Parametre İşlemleri-Parametre Güncelleme/Tüm Parametre Güncelleme adımlarını takip ederek gerekli güncellemeyi yapabilirsiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'nı arayabilirsiniz.
1407	TAKSİT YETKİ HT	Üye İşyerinizin yapmak istediğiniz taksit sayısı için yetkisi bulunmamaktadır. Bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.
1428	YASAKLI BIN	Kart kullanılamamaktadır. Kart sahibini bankası ile görüşmesi için yönlendiriniz.
1469	TEKNİK PROBLEM	Teknik ve geçici bir problem olabileceğinden bir süre sonra tekrar deneyiniz. Problemin devam etmesi halinde POS Destek Hattı'nı arayabilirsiniz.
1910	İŞLEM ONAYLANMADI	Geçmiş döneme ait gün sonu işlemi yapmak için girmiş olduğunuz tarih bilgisi hatalıdır. Tarihi kontrol ederek tekrar deneyebilirsiniz.
3344	TAKSİT SAYI HATA	Taksit işlemi yapılamamaktadır, bilgi almak için şubeniz veya POS Destek Hattı ile görüşebilirsiniz.



www.akbank.com