

## Вопросы и ответы по работе терминала Vendista с банком

№	Вопрос	Ответ
1	Почему иногда при первом прикладывании карты пишет Отклонено, а при повторном прикладывании этой же карты - Успешно?	На стороне терминала определить почему банк-эмитент отклонил платеж нет никакой возможности. Это может сделать только банк-эмитент. Для этого на портале Вендиста в отчете Транзакции ( <a href="https://p.vendista.ru/Transactions">https://p.vendista.ru/Transactions</a> ) нужно нажать на "i", распечатать Чек по транзакции и предоставить в банк-эмитент. Обращение в банк-эмитент может сделать только владелец карты от своего лица.
2	Покупатель прикладывает карту, затем на экране терминала появляется "Задержка в банке", затем "Отклонено". При этом, в отчете Транзакции показывается, что транзакция отклонена, а следом за ней идет возврат этой отклоненной транзакции? Как можно вернуть то что не прошло?	Сервер ждет ответа на авторизационный запрос 30 секунд. Если не дожидается, то считает, что транзакция не прошла и отправляет Отказ на терминал. Но, на самом деле, она может и пройти и деньги спишутся с карты. Поэтому, сервер на всякий случай отправляет отмену, чтобы деньги вернулись на карту. Задержка происходит на стороне банка-эмитента, т.к. ему нужно расшифровать данные с карты, сделать запрос в свою базу данных (есть ли деньги на карте) и т.д. Все остальные участники схемы просто пересылают запросы и задержек в норме по ним быть не должно. Увеличивать время ожидания ответа нерационально, проще покупателю еще раз приложить карту, чем ждать. Такие ситуации возникают очень редко.
3	Деньги с карты списались, но терминал пишет Отклонено и не выдает товар. Почему?	Потому что банк-эквайер прислал отказ. На стороне терминала выяснить причину отказа невозможно. На данный момент нет ни одного случая, чтобы банк-эмитент действительно списал деньги и прислал отказ. Все разборы до сих пор выявляли только недоразумение на стороне клиента / непонятного информирования в мобильном приложении банка