

- **Как происходит платежная транзакция?**

Терминал считывает данные с карты, формирует авторизационный запрос и отправляет его по каналу с двойным шифрованием (SSL + 3DES) на сервер Вендиста.

Запрос проходит такой путь:

Терминал -> Сервер Вендиста -> Сервер Ваш Платежный Проводник -> Сервер банка-эквайера (к которому привязан терминал) -> Сервер банка-эмитента (который выпустил карту покупателя)

Если списание разрешено (есть деньги на карте, нет блокировки и т.д.), то банк-эмитент списывает деньги с карты.

Затем ответ (успешно/отклонено) проходит тот же путь в обратном порядке

- **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 (<https://p.vendista.ru/Transactions>) 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.

- **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 Вендиста 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 Вендиста 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 (0.016% транзакций за 2020 год)

- **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. Нужно обратиться в банк-эмитент (см. п. 2).

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 / непонятого информирования в мобильном приложении банка

- **Почему деньги по эквайрингу приходят на р/с не вовремя / с неправильной суммой / с неправильной комиссией**

Не всегда все транзакции могут быть обработаны банком день в день. Иногда банк некоторые транзакции обрабатывает с задержкой и зачисляет позже. Все вопросы по перечислению на ваш р/с нужно задавать банку. Для этого отправьте платежное поручение по которому у вас есть вопросы в контактный центр банка.

Вендиста никак не участвует в перечислении денег, не знает суммы возмещения и размеры комиссий.