

# Guia Sipag.

Tudo que você precisa saber  
para fechar bons negócios.

## COMO OPERAR A MAQUININHA



**sipag**

Soluções Integradas de Pagamento



# SIPAG.

A maquininha das cooperativas brasileiras.

Sipag é uma empresa criada e gerenciada pelo Bancoob, em parceria com a First Data Corporation, para trabalhar como adquirente e se destacar entre as grandes do mercado.

Com atuação em todo o Brasil, por meio de cooperativas financeiras, a Sipag não para de crescer. Só em 2015 foram 27.600 maquininhas instaladas e um faturamento de 240 milhões.

É assim, cada dia mais presente no mercado, que a Sipag torna os pagamentos eletrônicos mais simples e confiáveis, representando, para você, uma ótima oportunidade de fazer bons negócios.

Mais prático para quem compra, mas fácil para quem vende.



## Ligando/desligando a maquininha



### Máquina com fio

1. Para ligar, basta conectar a tomada a uma fonte de energia.
2. Para desligar, a máquina deve ser retirada da tomada.

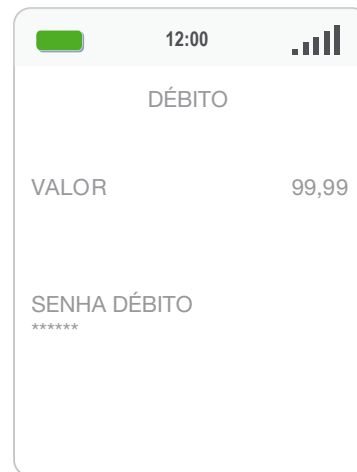


### Máquina sem fio

1. Para ligar, basta pressionar o botão verde por 5 segundos.
2. Para desligar, pressione o botão vermelho por 5 segundos.

## Vendendo Cartão de débito

1. Insira o cartão na máquina Sipag;
2. A máquina Sipag identificará os tipos de pagamento disponíveis;
3. Selecione a opção “Débito”;
4. Digite o valor;
5. Solicite ao seu cliente que confira o valor e digite a senha do cartão;
6. Após a transação concluída, a máquina Sipag imprimirá primeiro o seu comprovante e, em seguida, o comprovante do cliente.



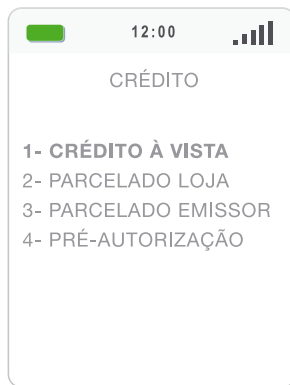
**IMPORTANTE:** vendendo com débito, você recebe o valor da venda no próximo dia útil.

## Cartão de crédito

Veja como é simples e seguro usar a sua máquina Sipag para efetuar vendas com cartão de crédito.

### Transação com chip

1. Insira o cartão de crédito com os dados do seu cliente para cima no local indicado;
2. A máquina Sipag identificará os tipos de pagamento disponíveis;
3. Selecione a opção “Crédito à Vista”;
4. Digite o valor;
5. Solicite ao seu cliente que confira o valor e digite a senha do cartão;
6. Após a transação concluída, a máquina Sipag imprimirá primeiro o seu comprovante e, em seguida, o comprovante do cliente.

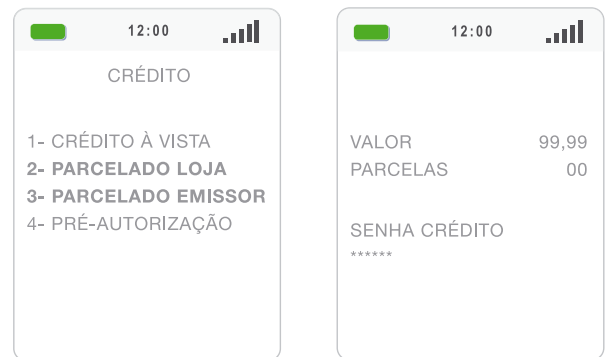


### Transação com tarja (cartões sem chip)

1. Passe o cartão no leitor com a tarja voltada para dentro do teclado da máquina Sipag, de cima para baixo;
2. A máquina Sipag identificará os tipos de pagamento disponíveis;
3. Selecione a opção “Crédito à Vista”;
4. Digite o valor;
5. A máquina Sipag imprimirá primeiro o seu comprovante e, em seguida, o comprovante do cliente;
6. Solicite que seu cliente assine o comprovante.

### Crédito – Parcelado sem juros

1. Insira o cartão de crédito na máquina Sipag;
2. A máquina Sipag identificará os tipos de pagamento disponíveis;
3. Selecione a opção “Crédito Parcelado Loja”;
4. Digite o valor e a quantidade de parcelas;
5. Solicite ao seu cliente que confira o valor e digite a senha do cartão;
6. Após a transação concluída, a máquina Sipag imprimirá primeiro o seu comprovante e, em seguida, o comprovante do cliente.



### Crédito – Parcelado com juros

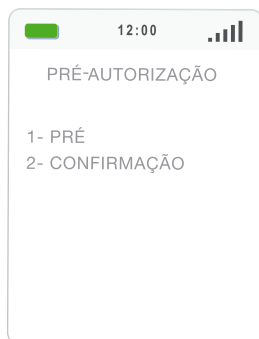
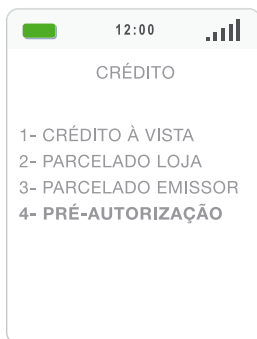
1. Insira o cartão de crédito na máquina Sipag;
2. A máquina Sipag identificará os tipos de pagamento disponíveis;
3. Selecione a opção “Crédito Parcelado Emissor”;
4. Digite o valor e a quantidade de parcelas;
5. Solicite ao seu cliente que confira o valor e digite a senha do cartão;
6. Após a transação concluída, a máquina Sipag imprimirá primeiro o seu comprovante e, em seguida, o comprovante do cliente.

## Pré-autorização

Transação exclusiva para hotéis, agências de viagem, hospitais e locadoras de veículos. Um jeito fácil e rápido de provisionar crédito e cobrar o seu cliente após o serviço efetuado.

1. Insira o cartão de crédito na máquina Sipag;
2. Selecione a opção “Pré-Autorização”, em seguida, a opção “Pré” e digite o valor;
3. Após o serviço realizado, insira o cartão de crédito na máquina Sipag;
4. Selecione a opção “Pré-Autorização” e depois a opção “Confirmação” e digite o valor;
5. Solicite ao seu cliente que confira o valor e digite a senha do cartão.

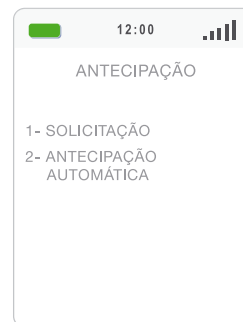
Obs.: caso seja uma venda não presencial, em vez de inserir o cartão, digite o número do cartão, a validade e o código de segurança.



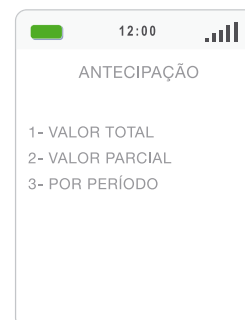
**IMPORTANTE:** se o cartão de crédito não tiver chip, solicite a assinatura do cliente no comprovante. Válida por 15 dias. A bandeira Cabal não permite confirmação de parcelamento.

## Antecipação de Recebíveis Sipag

Pela máquina Sipag, você pode realizar a Antecipação\* das suas vendas a crédito e receber tudo no dia seguinte. Um jeito simples de melhorar o capital de giro do seu negócio.



1. Selecione na máquina Sipag a opção “Antecipação”;
2. Escolha entre “Solicitação” ou “Antecipação Automática”;
3. Selecione a bandeira da qual gostaria de realizar a antecipação;
4. Escolha a melhor forma de antecipar.



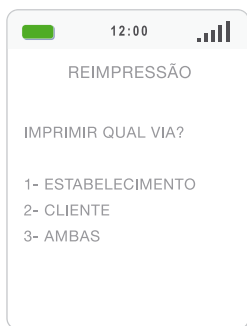
**IMPORTANTE:** com a Antecipação Automática, você garante fluxo de caixa para investir no seu estabelecimento. Contrate agora e organize ainda mais o seu negócio.

\* A antecipação está sujeita a aprovação de crédito e risco.

## Outras funções

### Reimpressão do comprovante de venda

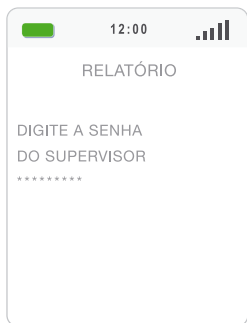
Você pode fazer uma Reimpressão no momento que quiser. Mas lembre-se: só é possível reimprimir a última transação realizada na máquina Sipag.



1. Selecione a opção "Reimpressão";
2. Escolha qual via você deseja reimprimir;
3. Digite o número correspondente à opção desejada.

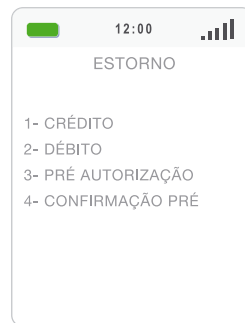
### Imprimindo um relatório

O relatório de vendas imprime a relação de todas as vendas efetuadas por bandeira e tipo de pagamento na máquina Sipag.



## Estorno

O Estorno é efetuado quando ocorre algum erro ou cobrança indevida ao seu cliente. **Somente é possível realizar em transações de crédito e débito e no mesmo dia da venda.**



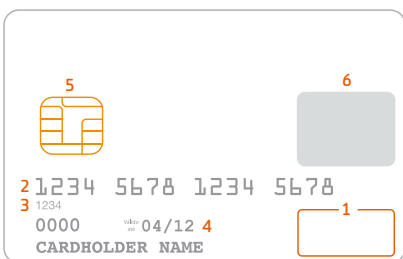
1. Selecione a opção "Estorno";
2. Digite a senha do Supervisor;
3. Selecione a operação a ser estornada;
4. Passe ou insira o cartão;
5. Selecione o valor a ser estornado e confirme.

## Vendendo com segurança

- Solicite ao seu cliente que digite a senha;
- Com cartões sem chip, o comprovante de venda sempre deve ser assinado pelo seu cliente;
- Verifique sempre a data de validade do cartão;
- Verifique se o comprovante de venda está legível;
- Solicite um documento com foto para todas as vendas com cartão de crédito;
- Verifique a assinatura do cliente.

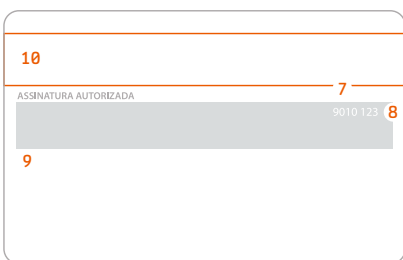
**IMPORTANTE:** mesmo que já tenha recebido o valor das vendas, mantenha os recibos arquivados por 5 anos.

A Sipag quer ajudar na prevenção de fraudes e possíveis cancelamentos de vendas. É simples, rápido e sem complicação. Siga estas instruções e venda com muito mais segurança.



### Itens de segurança

1. Logo bandeira;
2. Número do cartão (em relevo ou impresso) começa com 5 para MasterCard, 4 para Visa e 6 para Cabal, e deve ter até 16 dígitos;
3. Bin - Os 4 primeiros dígitos devem ser os mesmos impressos abaixo do número do cartão;
4. Data de validade;
5. Chip;
6. Holograma;



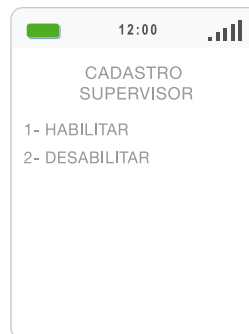
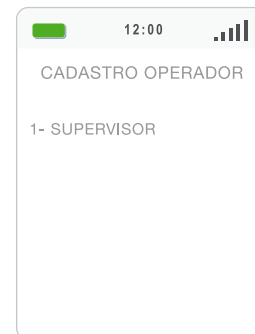
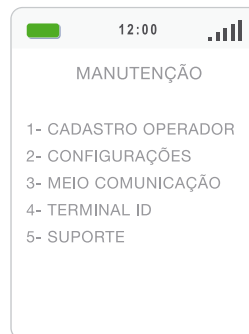
7. Os 4 últimos dígitos do número do cartão estarão em itálico no painel de assinatura;
8. Código de segurança – Os 3 dígitos impressos no verso do cartão;
9. Painel de assinatura;
10. Tarja magnética.

## Troca de senha

A senha de operador permite que você execute funções, como Estorno e emissão de Relatório na máquina Sipag.

A máquina Sipag vem com uma senha padrão: 1234. Para cadastrar uma nova senha de Operador e garantir mais segurança, siga os passos abaixo:

1. Acesse o Menu e vá em “Manutenção”;
2. Selecione a opção 1 “Cadastro Operador ” e clique em “Entra”;
3. Selecione a opção 1 “Habilitar” e clique em “Entra”;
4. Em seguida, digite uma nova senha com 4 dígitos;
5. Aguarde a mensagem “Operador habilitado com sucesso”.





#### **Como acessar o menu?**

1. Se a máquina for touch, selecione o botão “Menu” na tela da máquina.
2. Se a máquina não for touch, aperte o botão “Menu”.

#### **E se a bateria acabar no meio de uma transação?**

1. Neste caso, não temos como afirmar se a transação será concluída ou não.
2. Consulte nossos canais e verifique se a venda foi efetivada ou não. 3. Canais de consulta: Portal do Estabelecimento, Central de Atendimento ou a própria máquina, quando esta for reiniciada.

#### **O que fazer em caso de perda de sinal?**

Entre em contato com a Central de Atendimento para que um técnico possa auxiliar você na identificação do problema raiz.



**CONSULTE SEMPRE ESTE GUIA.**  
Ele é uma grande ferramenta para auxiliar  
você a usar corretamente a maquininha Sipag.

**Boas vendas!**

Capitais  
**3004-2013**

Demais localidades  
**0800 757 1013**

**sipag.com.br**



**si**p2g

Soluções Integradas de Pagamento