

ЭВОТОР



Вопросы и ответы



Банки и эквайеры



Оформление заявки



**Оборудование для подключения
Эвотор.РАУ**



Поддержка



Безопасность платежей



Банки и эквайеры



Какие банки и эквайеры поддерживает платформа «Эвотор.PAY»?

1. [МТС Банк](#)
2. [UCS](#)
3. [Банк «Русский Стандарт»](#)
4. [ВТБ](#)
5. [Альфа-Банк](#)
6. [Промсвязьбанк](#)

Какие ставки по эквайрингу?

От 1% до 2,25% для карт «Мир», «Мастеркард», «Виза» и от 1,99% до 2,2% для карт China Union Pay. Размер ставки зависит от вида бизнеса. [Ставки по эквайрингу для разных видов бизнеса.](#)

Как долго подключается эквайринг?

В банке «Русский Стандарт» — 2 рабочих дня.
В МТС Банке — 2 рабочих дня.
В UCS — до 3 рабочих дней.
В Промсвязьбанке — до 3 рабочих дней.
В ВТБ — до 7 рабочих дней.
В Альфа-Банке — от 20 рабочих дней и более.

Обязательно ли открывать расчётный счёт у эквайера?

Необязательно, если у клиента эквайринг банка «Русский Стандарт», UCS, МТС Банка, ВТБ или Промсвязьбанка. Если эквайринг Альфа-Банка — обязательно нужен расчётный счёт в Альфа-Банке.

Если расчётный счёт клиента открыт не в банке-эквайере, будет ли он платить комиссию за поступление денег?

Зависит от условий банка, в котором открыт расчётный счёт. Чтобы узнать, берёт ли банк комиссию, клиенту нужно связаться с сотрудниками банка или самостоятельно изучить тарифы РКО. Банк-эквайер не берёт комиссию за перевод на расчётный счёт другого банка.

Банки и эквайеры



Как убрать лимит 70 000 рублей в сутки на эквайринг, если у клиента МТС Банк?

Суточный лимит действует только для тех, кто подал заявку на эквайринг до 30 апреля 2020 года. Чтобы снять лимит, клиенту нужно отправить заявление [на support@evotor.ru](mailto:na.support@evotor.ru). В теме письма указать «Снятие лимита — Название компании — ИНН», к письму приложить фото торговой точки, если она стационарная, или ссылку на интернет-магазин. Банк ответит через 3–7 дней. Посмотреть статус заявки можно в личном кабинете Эвотора.

Можно ли перечислять деньги на расчётный счёт в Казахстане, например, в «Альфа-Банке Казахстан», если торговая точка находится и работает в России?

Нельзя. Деньги можно перечислить только на расчётный счёт, который открыт в российском банке на территории РФ.

Берёт ли Эвотор.РАУ комиссию за эквайринг?

Нет. Комиссию за эквайринг может брать только банк, в котором у клиента открыт расчётный счёт.

Как формируется размер ставки по эквайрингу в Эвотор.РАУ?

75% ставки — это межбанковская комиссия (интерчейндж). Её банк-эквайер обязан перечислить банку, в котором у покупателя открыта карта. Остальные 25% делят между собой банк-эквайер, платёжная система и Эвотор.РАУ.

[Подробнее.](#)

Будут ли другие банки присоединяться к платформе «Эвотор.РАУ»?

Да. Сейчас на платформе «Эвотор.РАУ» шесть банков-эквайеров: «МТС Банк», UCS, банк «Русский Стандарт», «ВТБ», «Альфа-Банк», «Промсвязьбанк». Но мы готовы сотрудничать и с другими банками.

С какими банками может работать Эвотор.РАУ? Есть ли ограничения?

Эвотор.РАУ может работать с любыми российскими банками, которые действуют на территории России. Главное требование — банк должен быть интегрирован с платформой «Эвотор.РАУ». По вопросам интеграции банков с Эвотор.РАУ обращайтесь к Зауру Бесолову (+7 (912) 815-62-25, z@evotor.ru) и Сергею Гончарову (+7 (985) 806-70-65, s@evotor.ru).

Оформление заявки



Какие данные ИП и юрлица должны указывать в заявлениях, чтобы подключить эквайринг через личный кабинет?

ИП и юрлицам нужно указать:

- реквизиты ИП или организации;
- реквизиты расчётного счёта;
- скан паспорта ИП или владельца компании. Для ООО потребуются данные о бенефициарах;
- адрес торговой точки и её размер;
- скан лицензии, если деятельность лицензируется;
- договор аренды помещения торговой точки (только для ВТБ и UCS).

Если банк просит предоставить фото торговой точки, чтобы подтвердить вид деятельности, куда направлять фото?

Фото торговой точки клиент может приложить к заявке в личном кабинете Эвотора или направить на paydocs@evotor.ru. В теме письма нужно указать номер заявки, название организации и ИНН.

Можно ли отправлять фото документов вместо сканов?

Можно, но информация на фото должна быть чёткой и разборчивой. Если есть возможность, лучше сделать скан.

Как правильно заполнить заявку на эквайринг в личном кабинете, если владелец (бенефициар) компании — другая иностранная компания?

Руководитель компании, на которую подаётся заявка, должен указать свои данные ([115-ФЗ](tel:+74951150303)).

Придёт ли уведомление, что заявка на эквайринг одобрена?

Да. Уведомление придёт клиенту в личном кабинете Эвотора и на электронную почту. Также в личный кабинет клиента поступят документы, которые нужно подписать. Там же можно посмотреть статус заявки.

Оформление заявки



Почему после того, как клиенту сообщили об успешной настройке эквайринга, статус «Готово к активации» сменился на «Отказ от банка»?

Как изменить расчётный счёт и другие реквизиты клиента?

Служба безопасности банка несколько раз проверяет клиента. После первой проверки банк может одобрить эквайринг, но при следующей — обнаружить негативную информацию о клиенте. Тогда он блокирует клиенту эквайринг, пока выясняет причины, или расторгает договор. Если возникает такая ситуация, банк сообщает клиенту о блокировке в личном кабинете или связывается напрямую.

Обратитесь в техническую поддержку Эвотора через CRM или по электронной почте support@evotor.ru.

Оборудование для подключения Эвотор.РАУ



ЭВОТОР

На каком оборудовании можно подключить Эвотор.РАУ?

На Эвотор 5i SmartPOS или на онлайн-кассе другого производителя, если к ней подключен внешний пинпад Ingenico iPP320 и установлена прошивка Эвотор.РАУ. [Список кассового ПО, к которому можно подключить эквайринг Эвотор.РАУ.](#)

Как подключить эквайринг на Эвотор 5i?

Клиенту нужно подать заявку в личном кабинете Эвотора в разделе «Эквайринг Эвотор.РАУ», а затем активировать эквайринг. Как это сделать, смотрите [в инструкции](#).

Можно ли модернизировать Эвотор 5 ST, который уже зарегистрирован в налоговой без эквайринга, в Эвотор 5i SmartPOS с эквайрингом?

Да, можно.

Если Эвотор 5i ещё не зарегистрирован в налоговой, можно подать заявку на эквайринг?

Да, можно.

Если банк одобрил эквайринг на Эвотор 5i, но клиент передумал и отказался, можно ли отложить этот смарт-терминал, а потом подать заявку на него уже для другого клиента? Эвотор ещё не зарегистрирован в налоговой.

Да, можно.

Требуется ли дополнительный драйвер, чтобы работать с эквайрингом на Эвотор 5i?

Нет. В Эвотор 5i уже встроен драйвер для эквайринга.

Оборудование для подключения Эвотор.РАУ



ЭВОТОР

Как удалённо перенести смарт-терминалы с одного личного кабинета на другой?

Мы ответили на этот вопрос [в инструкции](#).

Нужно ли пробивать фискальный чек, когда клиент оплачивает покупку по QR-коду?

Да, нужно.

Может ли клиент сначала получить одобрение банка на эквайринг и только потом приобрести Эвотор 5i?

Да. Заведите клиенту личный кабинет [на www.evotor.ru](http://www.evotor.ru) и подайте заявку на эквайринг. В поле «Серийный номер терминала 5i» укажите «00000000000000» (четырнадцать нулей). Когда банк одобрит заявку, клиент может приобрести Эвотор 5i. После этого отправьте серийный номер Эвотора на электронную почту support@evotor.ru.

Можно ли подать заявку на эквайринг на Ingenico iPP 320 и не указывать его серийный номер, чтобы проверить, одобрит ли банк заявку?

Да, можно. В личном кабинете в разделе «Заявка на эквайринг» в поле «Серийный номер терминала» укажите «150000000000» (15 + десять нулей). Когда банк одобрит заявку, отправьте серийный номер Ingenico iPP 320 на электронную почту support@evotor.ru.

Как происходит удалённая загрузка ключей?

Ключи автоматически загружаются с платформы «Эвотор.РАУ». В инструкциях мы подробно рассказали, как активировать эквайринг:
[на Эвоторе 5i](#);
[на пинпаде Ingenico iPP 320](#).

Есть ли бесконтактная оплата на Эвоторе 5i? Какие системы электронных платежей он поддерживает?

Да, есть. Эвотор 5i поддерживает Apple pay, Google pay, Android pay, Samsung pay.

Оборудование для подключения Эвотор.РАУ



ЭВОТОР

У Эвотора 5i внешний пинпад или встроенный в корпус?

Пинпад встроен в Эвотор 5i. Отдельный внешний пинпад для эквайринга не нужен. Ввести пин-код можно прямо на экране Эвотора 5i с помощью встроенной виртуальной клавиатуры.

Эвотор 5i может заряжаться от автомобильной зарядки?

Да, Эвотор 5i может заряжаться от любой автомобильной зарядки 5В 2А.

Если клиент доставляет товары покупателям, ему нужно устанавливать комплект «Смарт-терминал Плюс» на Эвотор 5i?

Да, нужно. По закону продавец обязан печатать чек в тот момент, когда клиент передаёт ему деньги. Раньше предприниматели печатали чек заранее, а затем отвозили его клиенту вместе с заказом. У такого чека адрес и место расчётов не совпадали с реальными: курьер получал деньги в подъезде клиента, а на чеке стоял адрес магазина. Теперь это запрещено.

С комплектом «Смарт-терминал Плюс» клиент может указывать адрес и место расчётов отдельно для каждого чека и вносить в чек обязательные по закону 54-ФЗ теги 1187 и 1009. Адрес при доставке можно ввести вручную.

Где найти информацию об эквайринге Эвотор.РАУ и инструкции, как подключить эквайринг на Эвотор 5i SmartPOS и пинпад Ingenico iPP 320?

[Инструкции и полезные статьи по работе с эквайрингом Эвотор.РАУ.](#)

Эвотор 5i может заряжаться от автомобильной зарядки?

Да, Эвотор 5i может заряжаться от любой автомобильной зарядки 5В 2А.

Если торговая точка закрылась, можно ли привязать пинпад Ingenico iPP 320 к другой организации?

Да, можно. Для этого клиенту нужно подать новую заявку в личном кабинете.

Оборудование для подключения Эвотор.РАУ



ЭВОТОР

Можно ли подключить драйвер к платёжному терминалу Ingenico iWL255?

Да. Драйвер поддерживает Ingenico iWL255, если подключить его по USB, но это не очень надёжно из-за свойств кабеля.

Лучше использовать модели Ingenico с bluetooth:

- iWL222/iWL252 — Bluetooth;
- iWL224/iWL254 — Bluetooth + GPRS;
- iWL226/iWL256 — Bluetooth + UMTS;
- iWL227/iWL257 — Bluetooth + WiFi;
- iWL22B/iWL25B — Bluetooth + WiFi + GPRS;
- iWL22C/iWL25C — Bluetooth + WiFi + UMTS.

Как действовать, если клиенту нужен гарантийный ремонт оборудования Ingenico?

1. Предоставьте клиенту другой пинпад на время ремонта или замены.
2. Оформите возврат пинпада через Эвотор. Мы передадим его в Ingenico, где пинпад отремонтируют или заменят по гарантии.
3. Заберите отремонтированный или новый пинпад и передайте его клиенту.

Какой гарантийный срок у пинпадов Ingenico iPP 320? За чей счёт транспортные расходы, если пинпад отправляют на ремонт?

Гарантия на пинпады — 12 месяцев с момента отгрузки со склада Эвотора на склад партнёра. Доставку пинпада до Эвотора оплачивает партнёр. Доставку отремонтированного пинпада партнёру оплачивает Эвотор.

Эвотор 5i включен в реестр контрольно-кассовой техники ФНС?

Да, включен ([Приказ ФНС России от 04.09.2019 № ЕД-7-20/442@](#)).

Какой гарантийный срок у Эвотора 5i?

12 месяцев с даты первой активации — привязки смарт-терминала к номеру мобильного телефона. При этом с даты производства должно пройти не более двух лет.

После активации смарт-терминала заполните данные о пользователе и дате активации в паспорте смарт-терминала. Если терминал не активирован, гарантийный срок считается от даты покупки. Её нужно подтвердить счетом-фактурой, кассовым или товарным чеком с указанием серийного номера устройства. [Проверить гарантийный срок.](#)

Оборудование для подключения Эвотор.РАУ



ЭВОТОР

В Эвоторе 5i есть 4G?

Нет, только 3G и Wi-Fi.

Хватает ли 3G на Эвоторе 5i в точках с высокой концентрацией телефонного трафика?

Да. Эвотор 5i работает быстро даже в точках с высокой концентрацией телефонного трафика. Также смарт-терминал можно подключить к Wi-Fi.

Как использовать Эвотор 5i для курьерской доставки, если обязательное условие по ФФД 1.05 и 1.1 — это место расчёта. Вбивать его каждый раз вручную?

Можно вбивать вручную или интегрировать программное обеспечение кассы с ERP-системой курьерской компании, чтобы передавать параметры места расчёта.

Есть ли у Эвотора 5i USB-порт для подключения внешних устройств?

Да, есть.

С Эвотором 5i можно сканировать штрихкоды?

Да, клиент может сканировать штрихкоды, если прошивка его Эвотора 3.9.8. или выше. Дополнительно ему нужно будет установить приложение [«1D сканер»](#).

Поддержка



Куда обращаться клиенту, если эквайринг не работает?

Куда обращаться, чтобы получить выписку поступлений по эквайрингу?

К партнёру Эвотора, который подключал клиенту эквайринг. Также клиент может [отправить запрос](#) или позвонить в службу поддержки Эвотора по номеру +7 (495) 933-44-51.

[Куда обращаться, если нужна помощь с Эвотором](#)

Клиенту нужно направить запрос в службу поддержки Эвотора — support@evotor.ru. В письме указать ИНН или номер заявки на эквайринг и email, на который клиент хочет получить выписку.

Безопасность платежей



У Эвотора есть лицензия ФСБ РФ на использование шифровальных (криптографических) средств?

Да, есть.

Какие преимущества Эвотору дает сертификат PCI DSS?

Сертификат PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) подтверждает, что Эвотор соответствует последним международным требованиям безопасности по защите платёжных операций. Эвотор защищает платежи от хакерских атак и сохраняет персональные данные клиентов.

Эквайринг Эвотор.PAY работает с картами платёжной системы «Мир»?

Да. Банковские карты «Мир» обслуживаются через бесконтактный считыватель или считыватель чиповых и магнитных карт.