

# Tap & Go.™

This guide can help your cashiers diagnose acceptance issues with MasterCard® PayPass™.

## MasterCard PayPass reader issues:

**The cardholder is having trouble seeing and hearing the prompt signals.**

*Are there external light sources and/or excessive noise?*

- If so, confirm that the PayPass card was read, or request the cardholder to tap the reader again and assist them in recognizing the prompt signals.

**The reader display or lights are not on.**

*Has the PayPass reader been inadvertently unplugged or disconnected from the POS terminal or ECR?*

- If so, reconnect the unit, and report the incident to your supervisor.

**Payment information is not reaching the terminal, even though sound and light cues confirm the card has been read.**

*Is the POS terminal or ECR connected correctly?*

- If not, correctly establish connections to the POS terminal or ECR.

*Was the card tapped before the merchant POS system was ready to receive it?*

- If so, ask the cardholder to tap again once the reader has been activated.

## Cardholder and card-related issues:

**The terminal does not respond to a tap of the card.**

*Is the cardholder using a MasterCard PayPass card?*

- If not, have the cardholder swipe the card's magnetic stripe for payment, and send the cardholder to [www.mastercard.com/paypass](http://www.mastercard.com/paypass) to apply for a MasterCard card with PayPass.

*Was the card tapped improperly, for example, outside the PayPass reader's landing zone, or perpendicularly (at a 90-degree angle) to the reader?*

- Ask the cardholder to wait a moment, then tap again more slowly with the card flat against the reader's landing zone.

*Does the cardholder have two MasterCard PayPass cards in the vicinity of the reader?*

- If so, ask the cardholder to select the card meant for payment and then tap it on the MasterCard PayPass reader.

*Is there a metal object (like a money clip or cell phone) being held in front of, or close to, the MasterCard PayPass card, interfering with the RFID signal and preventing a proper card read?*

- If so, clear the area near the reader of the metal object or ask the cardholder to tap the card without any other object in their tapping hand.

*Is the PayPass function on the card damaged (e.g., the chip or the antenna on the card may be broken)?*

- If so, swipe the card's magnetic stripe for payment and refer the cardholder to his/her bank for a replacement card.

**A "transaction declined" message is received.**

- The cardholder's MasterCard PayPass card may have been canceled by the issuer. Ask the cardholder for a different form of payment and ask him/her to contact his/her issuing bank.



# Tap & Go.™

Esta guía puede ayudar a sus cajeros a diagnosticar los problemas de aceptación de MasterCard® PayPass™.

## Problemas relacionados con el lector de MasterCard PayPass:

**El titular de la tarjeta tiene problemas para ver y escuchar las señales de indicaciones.**

*¿Existen fuentes externas de luces o ruidos excesivos?*

- Si es así, verifique que la tarjeta PayPass se leyó o solicítele al titular de la misma que vuelva a tocar el lector con la tarjeta y préstele la asistencia necesaria para reconocer las señales de indicaciones.

**El visualizador o luces del lector están apagados.**

*¿Se ha desenchufado o desconectado de manera inadvertida el lector del PayPass de la terminal de punto de venta (POS) o de la caja registradora (ECR)?*

- Si es así, vuelva a conectar la unidad e informe el hecho a su supervisor.

**La información de pagos no llega a la terminal aunque las señales de sonido y las luces confirman que la tarjeta se ha leído.**

*¿Están la ECR o la terminal POS conectadas correctamente?*

- Si no es así, establezca correctamente las conexiones a la ECR o a la terminal POS.

*¿Se tocó el lector con la tarjeta antes de que el sistema de POS del comercio estuviera listo para recibirla?*

- Si es así, pídale al titular de la tarjeta que vuelva a tocar con la tarjeta una vez que el lector se haya activado.

## Problemas relacionados con la tarjeta y con el titular de la misma:

**La terminal no responde al tocar con la tarjeta.**

*¿Está el titular de la tarjeta utilizando una tarjeta MasterCard PayPass?*

- Si no es así, haga que el titular de la tarjeta deslice la banda magnética de la misma para pagar y remítalo a [www.mastercard.com/paypass](http://www.mastercard.com/paypass) para solicitar una tarjeta MasterCard con PayPass.

*¿Se tocó el lector con la tarjeta incorrectamente, por ejemplo, fuera de la zona de lectura del lector, o perpendicularmente al mismo (a un ángulo de 90 grados)?*

- Pídale al titular de la tarjeta que espere unos momentos y vuelva a tocar el lector más despacio con la parte plana de la tarjeta contra la zona de lectura del lector.

*¿Posee el titular de la tarjeta dos tarjetas MasterCard PayPass cerca del lector?*

- Si es así, pídale que seleccione la tarjeta que utilizará para el pago y luego toque con ella el lector de MasterCard PayPass.

*¿Existe algún objeto metálico (como un clip para billetes o un teléfono celular) que se encuentre enfrente o cerca de la tarjeta MasterCard PayPass, haciendo interferencia con las señales RFID e impidiendo una lectura apropiada de la tarjeta?*

- Si es así, despeje el área cercana al lector de objetos metálicos o pídale al titular que toque con la tarjeta sin otro objeto en la misma mano.

*¿Está dañada la función PayPass de la tarjeta (por ejemplo, la antena de la tarjeta o el chip podrían estar rotos)?*

- Si es así, deslice la banda magnética de la tarjeta para pagar e informe al titular de la misma que se comunique con su banco para reemplazarla.

**Se recibe un mensaje de “transacción rechazada.”**

- Puede que el emisor de la tarjeta le haya cancelado la MasterCard PayPass al titular: Pídale al titular una forma de pago diferente y remítalo a su banco emisor.

