

Eerste hulp bij betaalverkeer

Ik wil mijn betalingen opvolgen



Hoe controleer ik of een betaling correct is afgehandeld?

Dat kan u eenvoudig nagaan met het online platform **eb online**.

- Meld u aan op eb online.
- Klik op de rubriek 'Betaalverkeer'.
- Selecteer uw handelszaak.
- Bovenaan ziet u in realtime de laatste transacties.



Welke transacties zijn uitbetaald op mijn rekening?

Elke transactie bevat een overschrijvingsreferentie (OV-ref) die verwijst naar de gekoppelde uitbetaling. Deze referentie wordt ook vermeld in de transactie-overzichten die u via mail ontvangt en/of via eb online kan downloaden.



Hoe log ik in op eb online?

Dat kan op twee manieren:

- **Met gebruikersnaam en wachtwoord**
U ontvangt uw gebruikersnaam via mail en uw wachtwoord via sms. Ga naar eb online, kies het tabblad 'Gebruikersnaam en wachtwoord' en log in.
- **Met itsme**
U ontvangt uw gebruikersnaam via mail. Ga naar eb online, kies het tabblad 'itsme' en meld u aan met uw itsme-account.

Wij helpen u graag verder.

Voor problemen met uw transacties kan u onze helpdesk contacteren op **09 224 74 07** of via **sales@europabank.be**.

Mijn betaaltoestel werkt niet meer



De betaalterminal maakt geen verbinding meer

- Zet de terminal helemaal uit en start hem opnieuw op.
- Controleer het draadloze netwerk waarop de betaalterminal is aangesloten. U kan dat testen met uw smartphone. Kan u geen verbinding maken met het netwerk? Neem dan contact op met uw internetprovider.
- Gebruikt u een bekabeld netwerk? Controleer dan de kabel die de terminal met de router verbindt.
- Herstart eventueel de modem of router.
- Probeer een kleine betaling (bv. van 0,10 euro) uit te voeren om de verbinding opnieuw te testen.
- Hebt u nog altijd geen verbinding? Neem dan contact op met uw toestelleverancier.



Mijn klant kan niet contactloos betalen

- Voor bepaalde contactloze betalingen is een pincode vereist, bv. wanneer het aantal contactloze betalingen is overschreden of bij hogere bedragen. Sommige kaarten ondersteunen geen pincode. Uw klant kan dan alleen betalen door de kaart fysiek in het toestel te plaatsen.
- Probeer een andere contactloze kaart. De gebruikte kaart kan defect zijn.
- Controleer of er geen storende apparaten in de buurt zijn, zoals items met een sterke magneet.
- Zet de terminal helemaal uit en start hem opnieuw op.
- Lukt contactloos betalen nog altijd niet? Neem dan contact op met uw toestelleverancier.



De betaalterminal reageert niet meer

- Zet het toestel volledig uit en weer aan. Haal desnoods even de batterij eruit.
- Controleer of alle kabels goed zijn aangesloten.
- Bij een mobiele terminal: controleer het batterijpercentage en laad indien nodig de terminal op.
- Nog altijd geen reactie? Neem dan contact op met uw toestelleverancier.

Werken deze tips niet?

Europabank verwerkt uw betaalverkeer, maar heeft geen eigen betaalterminals. Voor technische problemen met uw betaalterminal neemt u beter contact op met de leverancier van uw toestel.

- **CCV**
057 57 570 of support@be.ccv.eu
- **Worldline**
02 727 88 99
- **Ingenico/Loyaltek**
Deze betaalterminals worden meestal beheerd door een onafhankelijke partner. Kijk uw bestelbon of contract na voor de contactgegevens van de partner.

europabank