

Pusat Bantuan Merchant PermataQR

 PermataTel 1500-111 (tekan 104 untuk Layanan Merchant)

1.	Q: Apakah untuk mengakses PermataQR Merchant Mobile Application diperlukan spesifikasi khusus?
	A: Ya, minimum spesifikasi untuk mengakses aplikasi ini adalah: - iOS versi 11 - Android versi 6.0 (Marshmallow) Catatan: Pastikan Handphone/Gadget Anda memiliki koneksi internet yang stabil.
2.	Q: Apakah PermataQR Merchant Mobile Application hanya bisa diakses di Handphone/Gadget yang telah terdaftar?
	A: Anda dapat mengakses PermataQR Merchant Mobile Application pada Handphone/Gadget apapun selama telah diinstall aplikasi tersebut.
3.	Q: Apa yang terjadi jika saya salah memasukkan password hingga akun saya tidak bisa login lagi?
	A: Silahkan hubungi Call Center PermataBank di 1500111 (tekan 104 untuk layanan merchant).
4.	Q: Bagaimana cara menampilkan atau membuat QR dari PermataQR Mobile saya?
	A: Klik tanda  lalu pilih QRku atau Buat QR.
5.	Q: Apa perbedaan QRku dengan Buat QR?
	A: <ul style="list-style-type: none"> - QRku adalah cara menampilkan QR yang dapat dipergunakan untuk semua customer di mana setelah customer melakukan scan QR, maka customer tersebut harus memasukkan nilai pembayaran. - Sedangkan Buat QR adalah cara membuat QR yang khusus hanya bisa dipakai untuk customer tersebut saja, karena merchant harus memasukkan nilai pembayaran terlebih dulu sebelum tekan tombol untuk membuat QR, dan customer tersebut tidak perlu memasukkan nilai pembayaran.
6.	Q: Bagaimana cara mengetahui pembayaran dari customer sudah berhasil atau gagal?
	A: Anda dapat melihat pada halaman menu utama, di mana akan terlihat transaksi sejumlah pembayaran tersebut beserta status pembayarannya.

7.	Q:	Apa yang harus saya lakukan jika saya tidak menerima notifikasi (=informasi hasil transaksi) pada Permata QR Merchant Mobile Application milik saya?
	A:	- Cek kembali sinyal <i>handphone</i> Anda, pastikan Anda terhubung ke koneksi <i>internet</i> . - Kemudian tekan tombol “ <i>Refresh</i> ” untuk menarik notifikasi tersebut. Jika notifikasi masih belum muncul, coba <i>log out</i> dan login kembali.
8.	Q:	Apakah saya boleh memberikan barang/jasa ke <i>customer</i> saya jika saya tidak menerima notifikasi transaksi QR di <i>Mobile Application</i> milik saya?
	A:	Jika Anda tidak menerima notifikasi, maka sebaiknya Anda tidak memberikan barang/jasa ke <i>customer</i> Anda meskipun <i>customer</i> Anda sudah terdebit rekeningnya. Sarankan <i>customer</i> Anda untuk menghubungi bank/institusi pemilik aplikasi QR nya untuk proses penyelesaiannya.
9.	Q:	Apa yang harus saya lakukan jika saya menerima notifikasi transaksi dengan kalimat “sedang diproses”? Apakah saya boleh memberikan barang/jasa ke <i>customer</i> saya?
	A:	Transaksi dengan status “sedang diproses” merupakan transaksi yang belum diketahui apakah transaksi tersebut berhasil atau gagal, sehingga agar Anda terhindar dari kerugian, sebaiknya pada kondisi tersebut, Anda tidak disarankan untuk memberikan barang/jasa ke <i>customer</i> . Anda dapat mengetahui status transaksi tersebut berhasil/gagal pada keesokan harinya dengan menghubungi Permata Tel di 1500111 (tekan 104 untuk layanan <i>merchant</i>).
10.	Q:	Bagaimana cara melihat <i>report</i> di Permata QR Merchant Mobile Application ?
	A:	- Untuk melihat detail <i>report</i> sesuai tanggal, klik tombol “Lihat Riwayat”, lalu pilih semua transaksi dan kemudian atur tanggal sesuai yang diinginkan. - Untuk melihat ringkasan <i>report</i> , klik tombol “Lihat Riwayat”, lalu pilih ringkasan dan kemudian atur tanggal sesuai yang diinginkan. Ringkasan berisi total penjualan dan <i>refund</i> yang terjadi pada tanggal tersebut.
11.	Q:	Berapa lama <i>report</i> di Permata QR Merchant Mobile Application dapat saya akses?
	A:	<i>Report</i> transaksi dapat dilihat dalam kurun waktu 30 hari ke belakang.
12.	Q:	Bagaimana jika saya ingin mengakses atau men- <i>download report</i> untuk kurun waktu lebih dari 30 hari?
	A:	Silahkan klik https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . Masukkan User ID dan <i>Password</i> Anda, lalu pilih menu “ <i>Report Transaction</i> ” dan pilih sesuai rentang waktu tanggal yang ingin Anda lihat/ <i>download</i> .
13.	Q:	Apakah Permata QR dapat di <i>scan</i> oleh pemilik aplikasi QR dari institusi lain di luar PermataBank?
	A:	Ya, Permata QR merupakan aplikasi yang sudah memenuhi spesifikasi QR Standar Indonesia (QRIS), sehingga dapat di <i>scan</i> oleh semua pengguna QR yang sudah tergabung dalam QRIS.

14.	Q:	Apa yang harus saya lakukan jika saya ingin melakukan <i>refund</i> atau pengembalian dana ke <i>customer</i> saya?
	A:	Anda dapat melakukan <i>refund</i> dengan mengisi <i>form refund</i> dan dikirim melalui email: care@permatbank.co.id atau silahkan hubungi Permata Tel di 1500111 (tekan 104 untuk layanan <i>Merchant</i>). <i>Form refund</i> akan dikirimkan oleh Permata Tel melalui email Anda.
15.	Q:	Berapa lama saya dapat menerima dana hasil transaksi QR di toko saya?
	A:	Dana akan masuk ke rekening yang telah Anda daftarkan sebelumnya, selambat-lambatnya H+1 setelah transaksi QR dilakukan.
16.	Q:	Apakah saya harus melakukan <i>settlement</i> setiap akhir hari untuk menagih pembayaran ke bank?
	A:	Anda tidak perlu melakukan <i>settlement</i> , karena akan dilakukan secara sistem, dan selanjutnya akan dilakukan pengkreditan atau pembayaran ke rekening <i>Merchant</i> sesuai ketentuan berlaku.
17.	Q:	Mengapa dana transaksi QR yang saya terima tidak utuh?
	A:	Sesuai dengan peraturan dari Bank Indonesia, setiap transaksi QR dengan Standar Indonesia (QRIS) akan dikenakan <i>Merchant Discount Rate</i> (MDR) yang besarnya sudah kami sampaikan saat Anda melakukan registrasi pertama kali. Jika Anda ingin mengetahui kembali besaran MDR yang dikenakan ke toko Anda, silahkan hubungi <i>Call Center PermataBank</i> di 1500111 (telah 104 untuk layanan <i>merchant</i>) atau email: care@permatbank.co.id .
18.	Q:	Bagaimana caranya jika saya ingin melihat dan men- <i>download report</i> transaksi saya ?
	A:	- Untuk detail <i>report</i> , Anda dapat melihat di <i>Portal Merchant</i> di https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . - Masukkan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> Anda, lalu pilih menu " <i>Report Transaction</i> ".
19.	Q:	Bagaimana caranya jika saya ingin menambah toko atau mengubah data toko saya?
	A:	- Untuk menambah toko yang didaftarkan mendapatkan layanan Permata QR atau mengubah data toko, Anda dapat melihat di <i>Portal Merchant</i> di https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . - Masukkan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> Anda, lalu pilih menu " <i>Maintenance</i> " dan pilih sesuai perubahan yang ingin Anda ajukan.
20.	Q:	Mengapa saya tidak menerima OTP saat saya lupa <i>Password</i> atau lupa <i>User ID</i> ?
	A:	- Pastikan no HP yang anda gunakan adalah no HP yang terdaftar di sistem PermataBank .

21.	Q:	Apa yang harus saya lakukan jika saya ingin menambah <i>User ID</i> untuk mengakses PermataQR Merchant Mobile Application?
	A:	- Silahkan klik https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . - Masukkan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> Anda, lalu pilih menu “ <i>User Management</i> ”, kemudian lakukan penambahan <i>User ID</i> sesuai kewenangannya (<i>supervisor/kasir</i>).
22.	Q:	Bagaimana caranya jika saya ingin mencetak ulang QR saya?
	A:	- Silahkan klik https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . - Masukkan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> Anda, lalu pilih menu <i>Outlet List</i> . - Klik <i>Outlet</i> yang ingin Anda cetak, lalu pada bagian data QR, Anda dapat klik tombol <i>Print QR</i> .
23.	Q:	Bagaimana caranya jika saya ingin mengubah rekening <i>settlement</i> saya?
	A:	- Silahkan klik https://qr.permatabank.com/portal-merchant/login . - Masukkan <i>User ID</i> dan <i>Password login</i> , lalu pilih menu “ <i>Maintenance</i> ”, pilih “ <i>Edit Data Keuangan</i> ”. Catatan: Rekening hanya dapat diubah selama kepemilikan sama, status aktif dan jenis sesuai dengan persyaratan.
24.	Q:	Apa yang harus saya lakukan jika akun saya dipergunakan oleh orang yang tidak berwenang?
	A:	Anda dapat mengajukan pemblokiran dengan menghubungi <i>Call Center PermataBank</i> di 1500111 (tekan 104 untuk layanan <i>merchant</i>).
25.	Q:	Dimanakah saya dapat melihat panduan penggunaan <i>Portal Merchant</i> secara keseluruhan?
	A:	Panduan penggunaan <i>Portal Merchant</i> dapat Anda lihat dengan mengklik <i>link</i> berikut: https://www.permatabank.com/id/digital-channel/permataqr/panduan-untuk-merchant .
26.	Q:	Lembaga apa saja yang sudah memiliki izin QRIS?
	A:	Daftar lembaga berizin QRIS dapat Anda lihat dengan mengklik <i>link</i> berikut: https://www.bi.go.id/QRIS/Contents/Default.aspx

- Bergabunglah menjadi merchant PermataBank melalui layanan PermataQR Merchant untuk menikmati kemudahan transaksi pembayaran non tunai.
- Segera ajukan permohonan layanan PermataQR Merchant dengan scan QR code, download, atau kunjungi website [permatabank.com/permataqrmerchant](https://www.permatabank.com/permataqrmerchant).

PermataQR Merchant



Info lebih lanjut:

PermataTel 1500-111 (tekan 104)
untuk Layanan Merchant PermataQR

care@permatabank.co.id

[permatabank.com/permataqrmerchant](https://www.permatabank.com/permataqrmerchant)