Instrukcja obsługi Panel transakcyjny RealControl

Instrukcja obsługi Panel transakcyjny RealControl

Data wydania	30.10.2026
Status	Opublikowany
Poufność	Publiczny

eservice | globalpayments

Spis treści

1. RealControl (Panel Akceptanta) 2
1.1 Rejestracja użytkownika w RealControl 2
1.2 Logowanie do panelu RealControl 4
1.3 Tworzenie dodatkowych użytkowników w RealControl 6
1.4 Dodawanie klientów w RealControl 7
1.5 Resetowanie hasła użytkownika w RealControl 9
2. Nawigacja po panelu RealControl 12
2.1 Pulpit Nawigacyjny 13
    2.1.1 Transakcje 14
    2.1.2 Klienci 17
    2.1.3 Zarządzanie Oszustwami 17
    2.1.4 Rozliczone 18
    2.1.5 Raporty 19
2.2 Szybkie Linki 20
2.3 Administracja 20
    2.3.1 Ustawienia Klienta 20
    2.3.2 Zarządzanie Użytkownikami 21
2.4 Statusy transakcji 22
    2.4.1 Wszystkie 22
    2.4.2 Udane 22
    2.4.3 W toku 23
    2.4.4 Opóźnione 23
    2.4.5 Rozliczone (Zgrupowane) 23
    2.4.6 Wstrzymane 24
    2.4.7 Unieważnione 24
    2.4.8 Nieudane 24
    2.4.9 Weryfikacja karty 25
    2.5.0 Karta ważna 25
3. Zwroty 25
4. Raporty 29
5. Najczęściej zadawane pytania (FAQ) 33

DC2 - Restricted

1. RealControl (Panel Akceptanta)

RealControlto internetowy panel administracyjny umożliwiający zarządzanie płatnościami realizowanymi za pośrednictwem bramki płatniczej eService. System zapewnia bieżący dostęp do informacji o transakcjach oraz pozwala na wykonywanie wybranych operacji bez konieczności kontaktu z działem wsparcia.

Za pomocą panelu RealControlmożesz:

- sprawdzać status transakcji,
- wyszukiwać płatności według różnych kryteriów,
- przeglądać szczegóły transakcji,
- wykonywać zwroty środków,
- generować raporty i zestawienia,
- monitorować operacje realizowane za pośrednictwem bramki płatniczej.

Panel działa całkowicie online i jest dostępny z poziomu przeglądarki internetowej. Nie wymaga instalacji dodatkowego oprogramowania i można z niego korzystać z dowolnego urządzenia posiadającego dostęp do Internetu.

Aby przejść do strony logowania, otwórz:
Panel logowania RealControl

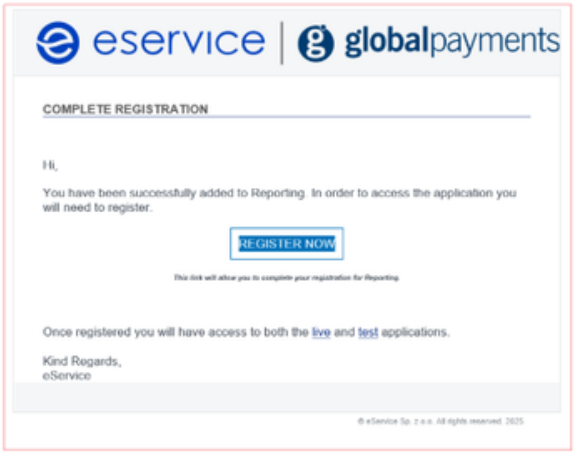
Do logowania wymagane są:

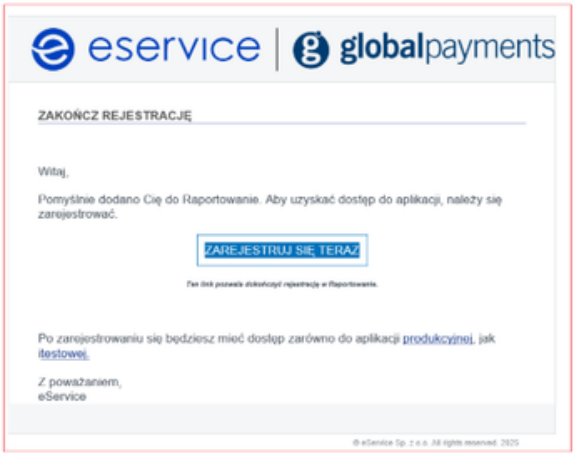
1. **Identyfikator Klienta (Client ID)**,
2. **Nazwa użytkownika (Username)**,
3. **Hasło (Password)**.

1.1 Rejestracja użytkownika w RealControl

Dostęp do panelu RealControlwymaga wcześniejszej rejestracji użytkownika.
Po utworzeniu konta przez eServicena wskazany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość zawierająca link aktywacyjny.

Nadawca wiadomości:login@eservice.com.pl





Krok 1. Otwórz wiadomość e-mail

Po otrzymaniu wiadomości otwórz ją i kliknij link aktywacyjny.
Link przekieruje Cię do formularza umożliwiającego dokończenie procesu rejestracji.

Ważne: Jeżeli wiadomość nie znajduje się w skrzynce odbiorczej, sprawdź również foldery: **Spam**, **Oferty**, **Inne**lub **Wiadomości-śmieci**.

Krok 2. Uzupełnij dane logowania

Podczas rejestracji należy utworzyć dane logowania wykorzystywane do późniejszego dostępu do panelu:

1.IdentyfikatorKlienta (ClientID) - unikalny identyfikator przypisany do firmy w systemie RealControl.

2.Nazwa użytkownika (Username) - indywidualny login wykorzystywany podczas logowania.

3.Hasło (Password) - poufny ciąg znaków zabezpieczający dostęp do konta.

Po zakończeniu rejestracji konto będzie gotowe do użycia.

Krok 3. Zapisz dane logowania

Po zakończeniu rejestracji zalecamy zapisanie wszystkich danych logowania w bezpiecznym miejscu.

Dane te będą wymaganepodczaskażdegologowaniadopaneluRealControl.Ichutrata może uniemożliwić szybki dostęp do systemu i wymagać przeprowadzenia procedury odzyskiwania dostępu.

Wskazówka: Przed zamknięciem formularza upewnij się, że zapisano wszystkie dane logowania. Pozwoli to uniknąć problemów podczas pierwszego logowania.

Dostęp do panelu **RealControl** wymaga wcześniejszej rejestracji głównego użytkownika, który pełni rolę administratora konta.

Po utworzeniu konta przez eService na wskazany adres e-mail zostanie wysłane zaproszenie umożliwiające aktywację dostępu do panelu.
Wiadomość zostanie wysłana z adresu: **login@eservice.com.pl**

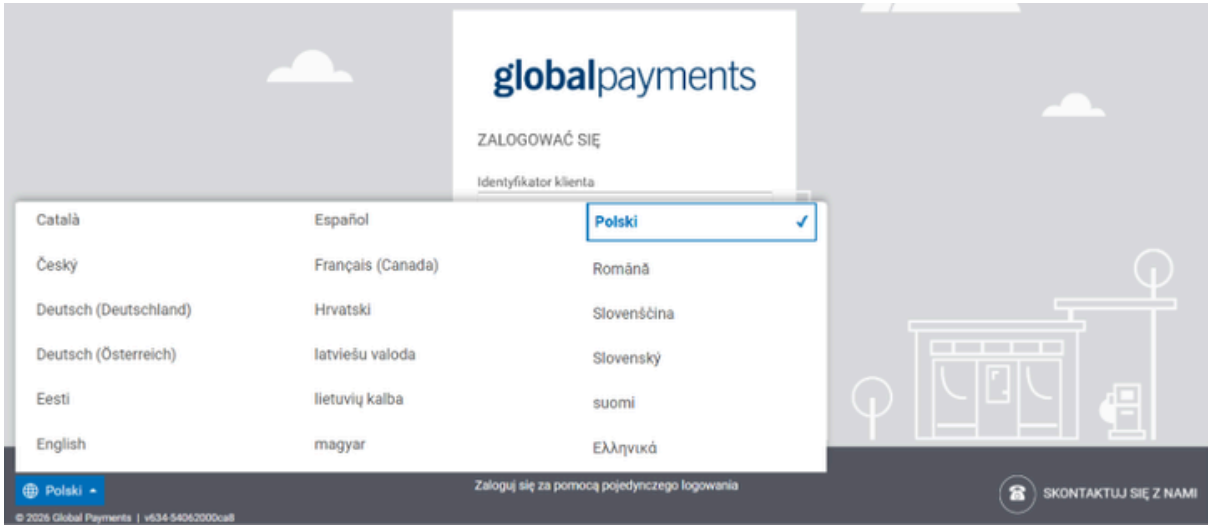
1.2 Logowanie do panelu RealControl

Po zakończeniu procesu rejestracji możesz zalogować się do panelu i rozpocząć korzystanie z jego funkcjonalności.

Krok 1. Otwórz stronę logowania

Przejdź do strony: **Logowanie do RealControl**

Jeżeli panel wyświetla się w języku angielskim, wybierz język polski za pomocą opcji dostępnej w lewym dolnym rogu ekranu. Opcja zmiany języka, jest dostępna przed zalogowaniem się.



Krok 2. Wprowadź dane logowania

W formularzu logowania uzupełnij następujące pola:

- **Identyfikator Klienta (Client ID)**

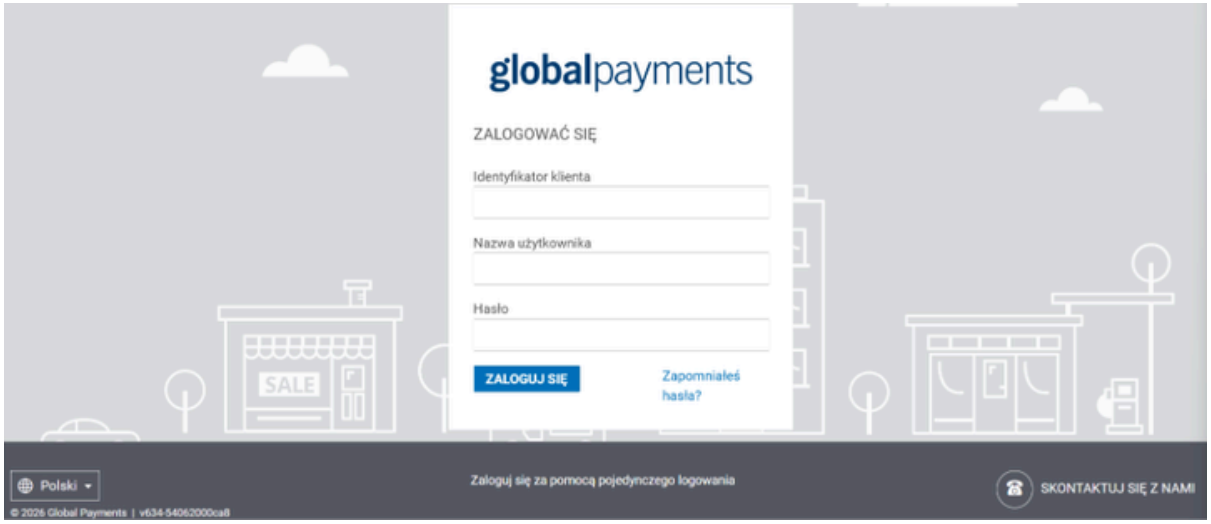
Unikalny identyfikator przypisany do Twojej firmy. Jest wymagany podczas każdego logowania do systemu.

- **Nazwa użytkownika (Username)**

Login użytkownika utworzony podczas aktywacji konta.

- **Hasło (Password)**

Hasło ustawione podczas procesu rejestracji.

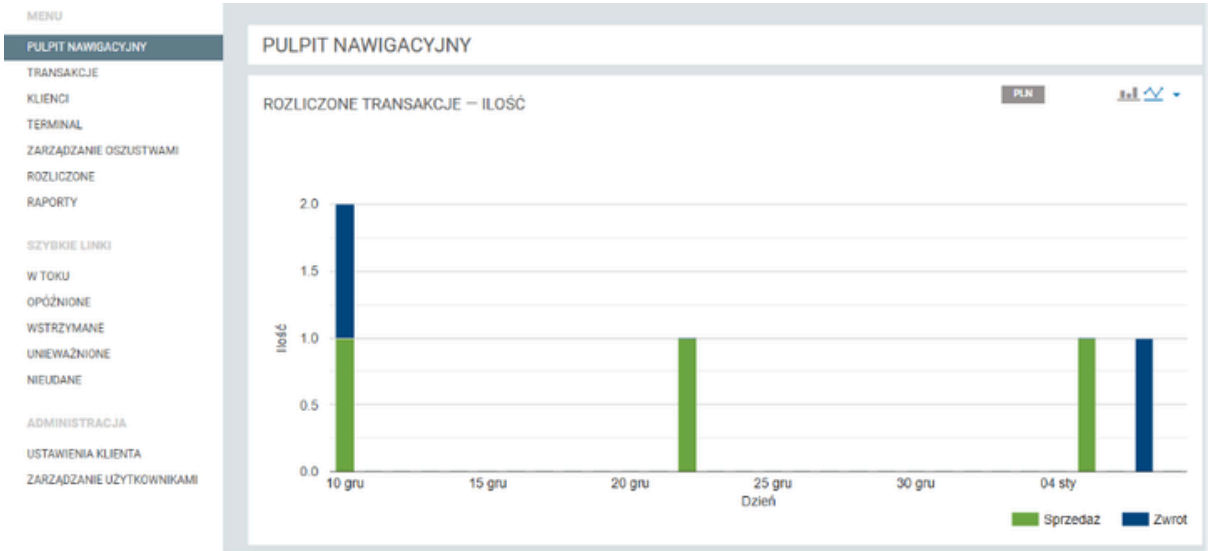


Ważne: Ze względów bezpieczeństwa nie udostępniaj swoich danych logowania innym osobom.

Krok 3. Zaloguj się

Po wprowadzeniu wszystkich danych kliknij przycisk „Zaloguj się”.

Jeżeli podane informacje są poprawne, zostaniesz przekierowany do strony głównej panelu RealControl.



Problemy z logowaniem?

Jeżeli logowanie zakończy się niepowodzeniem, sprawdź poprawność wprowadzonych danych.

Najczęstsze przyczyny problemów z logowaniem:

- nieprawidłowo wpisany **Identyfikator Klienta (Client ID)**,

- literówka w **Nazwie użytkownika (Username)**,
- błędniewprowadzone Hasło(Password),
- włączony CapsLock.

Nie pamiętasz danych logowania? Skorzystaj z procedury odzyskiwania dostępu opisanej w sekcji **Resetowanie hasła użytkownika**.

1.3 Tworzenie dodatkowych użytkowników w RealControl

Panel RealControlumożliwia tworzenie dodatkowych kont dla osób, które również potrzebują dostępu do systemu, np. pracowników działu obsługi klienta, księgowości lub administracji.
Dzięki temu każdy użytkownik korzysta z własnych danych logowania, co zwiększa bezpieczeństwo i eliminuje konieczność współdzielenia jednego konta.

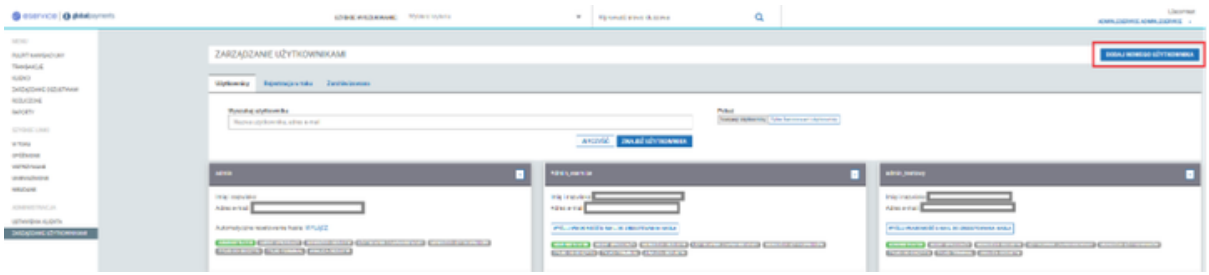
Krok 1. Przejdź do sekcji „Administracja”

Po zalogowaniu do panelu wybierz z menu po lewej stronie sekcję **Administracja**, a następnie **Zarządzanie użytkownikami.**

Krok 2. Dodaj nowego użytkownika

W sekcji zarządzania użytkownikami wybierz opcję **Dodaj nowego użytkownika.**
Następnie uzupełnij wymagane dane:

- imię i nazwisko użytkownika,
- adres e-mail,
- nazwę użytkownika (login),
- zakres uprawnień.



Krok 3. Nadaj odpowiednie uprawnienia

Podczas tworzenia konta należy określić zakres uprawnień nowego użytkownika.

W zależności od potrzeb użytkownik może otrzymać dostęp do:

- przeglądania transakcji,
- wykonywania zwrotów,
- generowania raportów,

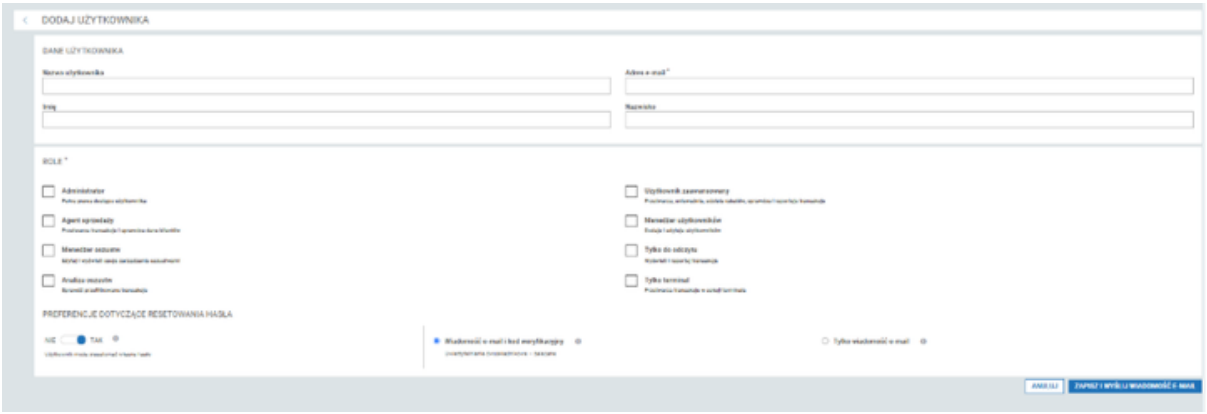
- zarządzania użytkownikami,
- pozostałych funkcji dostępnych w panelu.

Ważne: Zaleca się przyznawanie wyłącznie tych uprawnień, które są niezbędne do wykonywania obowiązków przez danego użytkownika.

Krok 4. Zapisz użytkownika

Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych danych kliknij przycisk **Zapisz.**

System utworzy konto użytkownika i wyśle wiadomość aktywacyjną na wskazany adres e-mail.



Krok 5. Aktywacja konta przez użytkownika

Nowy użytkownik otrzyma wiadomość e-mail zawierającą link aktywacyjny.

Aby, aktywować konto, należy:

1. Otworzyć wiadomość e-mail
2. Kliknąć link aktywacyjny.
3. Dokończyć proces rejestracji.
4. Ustawić hasło do konta.
5. Zapisaćdane logowaniawbezpiecznym miejscu.

Po zakończeniu rejestracji użytkownik będzie mógł zalogować się do panelu RealControl.

Wskazówka: Każdy użytkownik powinien korzystać z indywidualnego konta. Ułatwia to zarządzanie dostępami oraz zwiększa bezpieczeństwo korzystania z systemu.

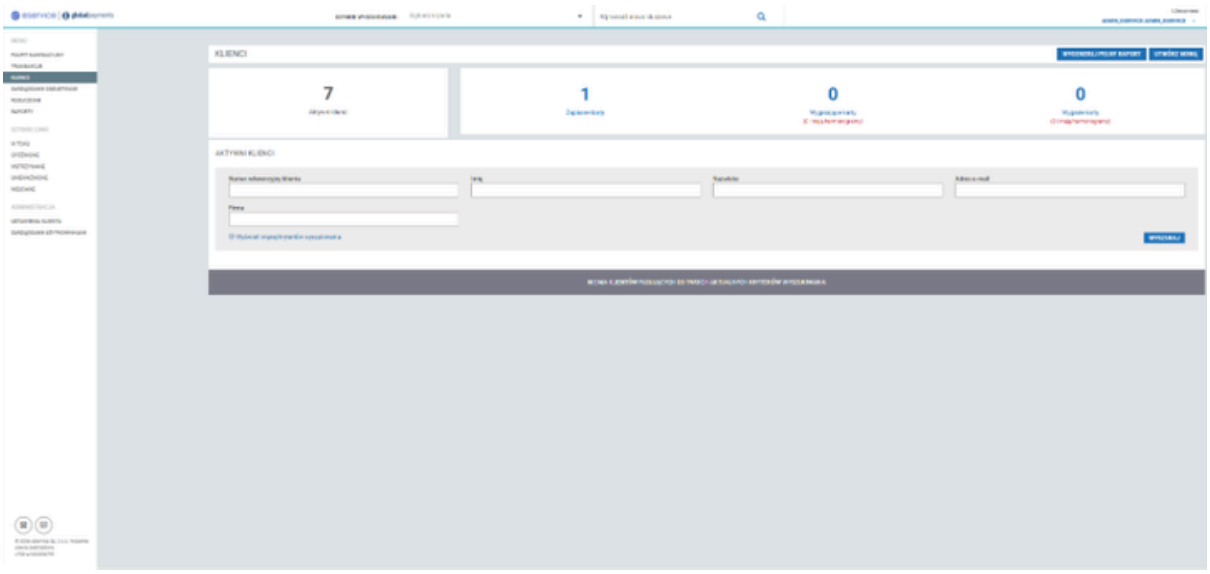
1.4 Dodawanie klientów w RealControl

Sekcja **Klienci** umożliwia tworzenie i zarządzanie profilami klientów w systemie RealControl.

Dzięki temu możliwe jest przechowywanie podstawowych informacji o klientach oraz szybsze wyszukiwanie danych związanych z realizowanymi transakcjami.

Krok 1. Przejdź do sekcji „Klienci”

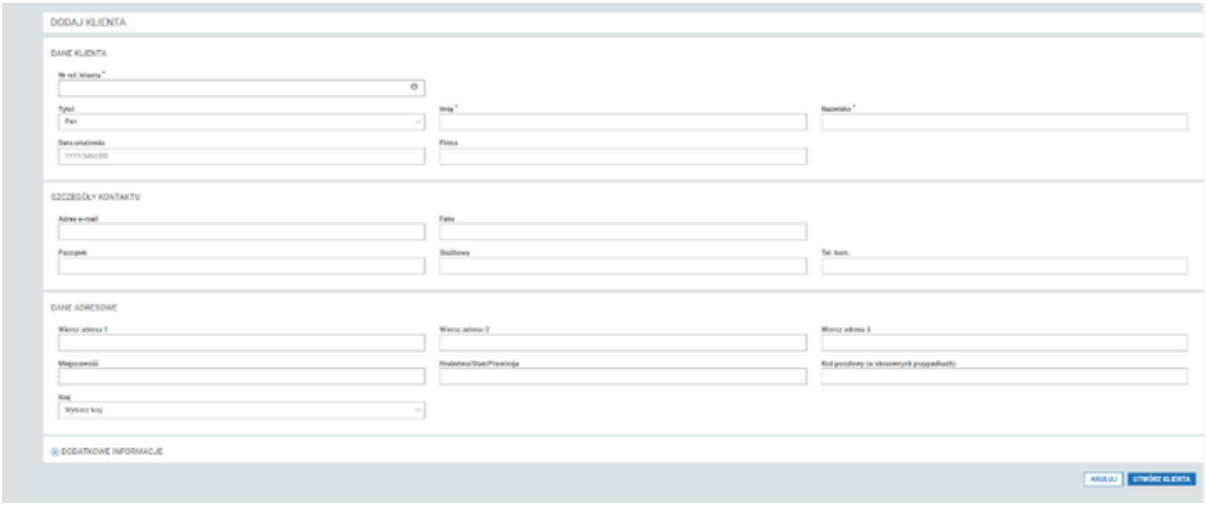
Po zalogowaniu do panelu wybierz z menu po lewej stronie zakładkę Klienci.



Krok 2. Dodaj nowego klienta

W sekcji **Klienci** wybierz opcję **Utwórz nowego klienta**.

Po wybraniu tej opcji zostanie wyświetlony formularz umożliwiający wprowadzenie danych klienta.



Krok 3. Uzupełnij dane klienta

Wprowadź wymagane dane zgodnie z informacjami wyświetlanymi w formularzu.

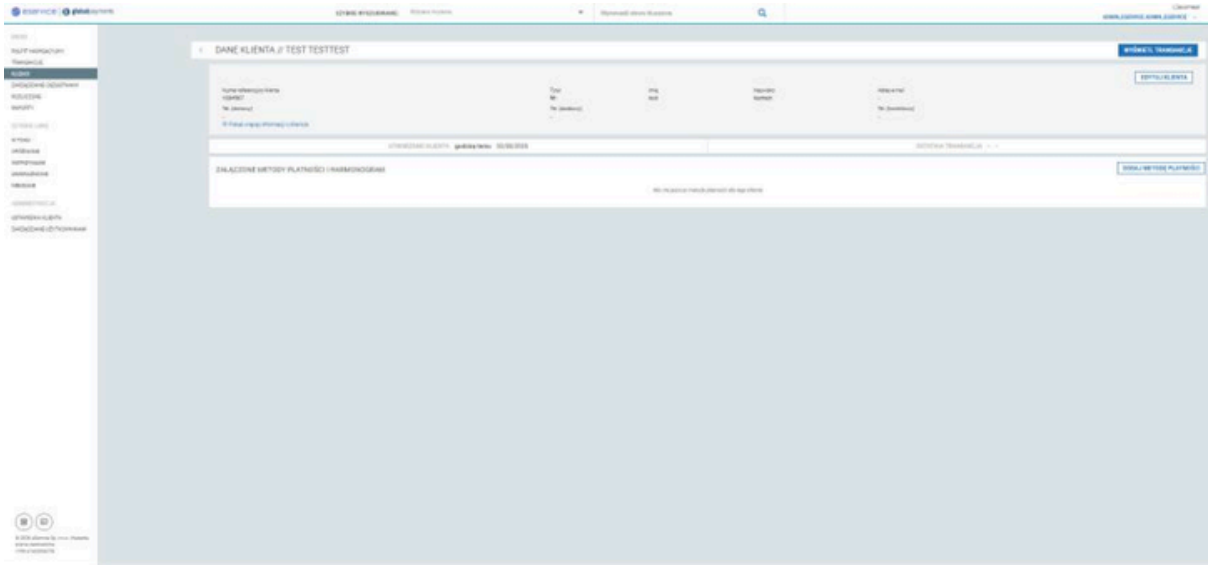
W zależności od konfiguracji konta mogą to być m.in.:

- identyfikator klienta,

DC2 - Restricted

- nazwa klienta,
- adres e-mail,
- numertelefonu,
- dodatkowe informacje wymagane przez system.

Ważne: Przed zapisaniem danych upewnij się, że wszystkie informacje zostały wprowadzone poprawnie. Nieprawidłowe dane mogą utrudnić późniejsze wyszukiwanie klienta lub jego transakcji.



Krok 4. Zapisz klienta

Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych pól kliknij przycisk **Zapisz**.

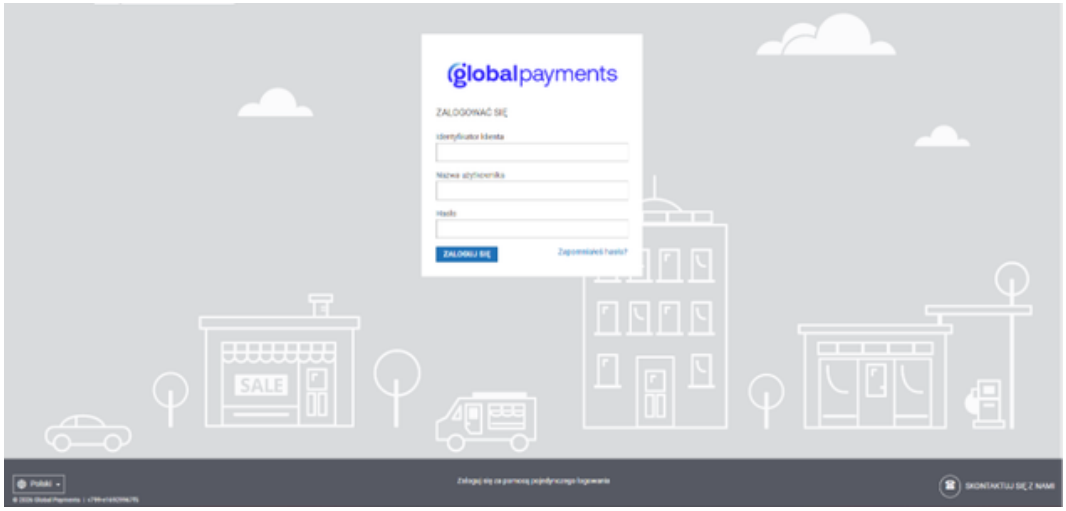
Po zapisaniu klient zostanie dodany do bazy i będzie dostępny na liście klientów.

1.5 Resetowanie hasła użytkownika w RealControl

Jeżeli nie pamiętasz hasła do swojego konta lub nie możesz zalogować się do panelu RealControl, możesz samodzielnie zresetować hasło za pomocą opcji **„Zapomniałeś hasła?”** dostępnej na ekranie logowania.

Krok 1. Przejdź do strony logowania

Otwórz stronę logowania RealControli kliknij opcję **„Zapomniałeś hasła?”** znajdującą się pod formularzem logowania.

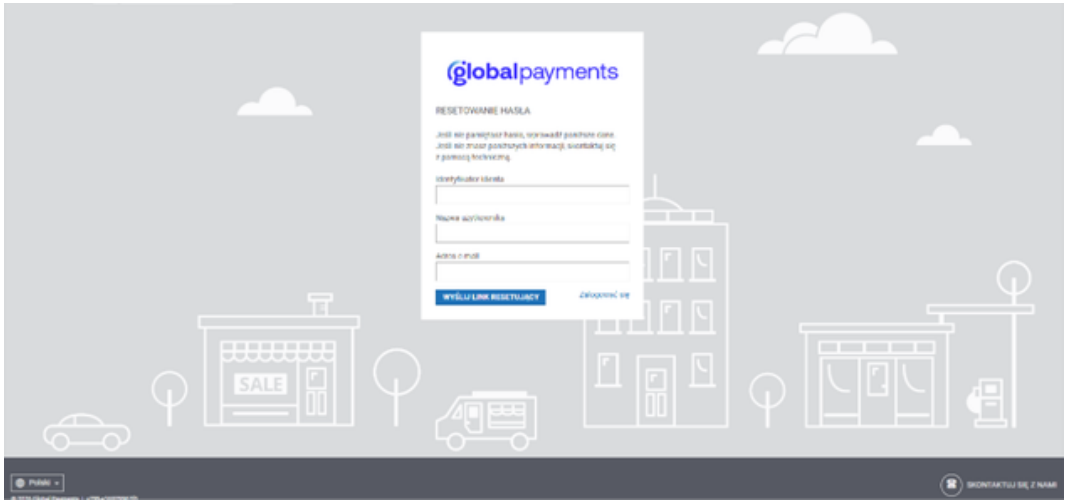


Krok 2. Wprowadź dane użytkownika

W formularzu resetowania hasła podaj:

- **Identyfikator Klienta (Client ID)**,
- Nazwę użytkownika (Username),
- adres e-mail przypisany do konta.

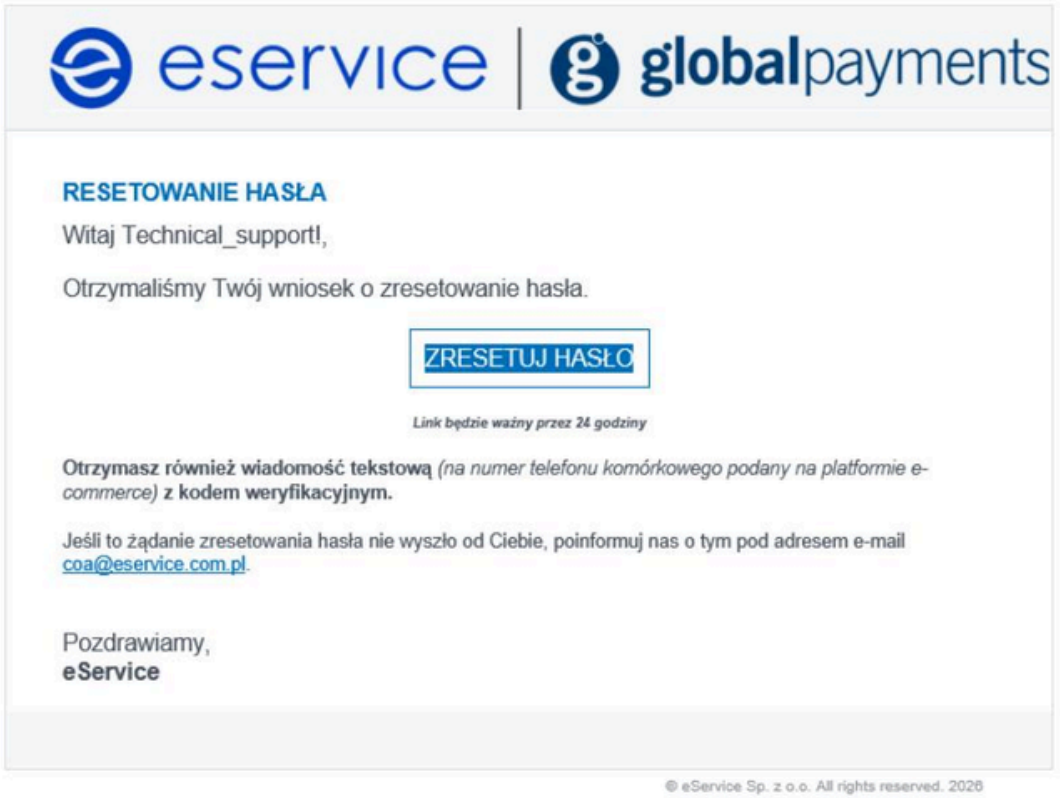
Następnie kliknij przycisk **„Resetuj hasło”**.



Krok 3. Odbierz wiadomość e-mail

Po poprawnym przesłaniu formularza na adres e-mail przypisany do konta zostanie wysłana wiadomość zawierająca link umożliwiający ustawienie nowego hasła.

Ważne: Jeżeli wiadomość nie pojawi się w skrzynce odbiorczej w ciągu kilku minut, sprawdź również foldery **Spam**, **Oferty**, **Inne** lub **Wiadomości-śmieci**.



eservice | globalpayments

RESETOWANIE HASŁA

Witaj Technical_support!,

Otrzymaliśmy Twój wniosek o zresetowanie hasła.

ZRESETUJ HASŁO

Link będzie ważny przez 24 godziny

Otrzymasz również wiadomość tekstową *(na numer telefonu komórkowego podany na platformie e-commerce)* **z kodem weryfikacyjnym.**

Jeśli to żądanie zresetowania hasła nie wyszło od Ciebie, poinformuj nas o tym pod adresem e-mail coa@eservice.com.pl.

Pozdrawiamy,
eService

© eService Sp. z o.o. All rights reserved. 2026

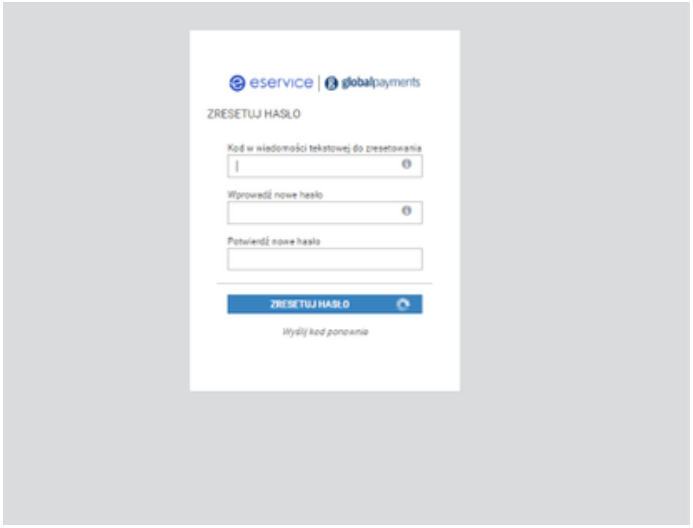
Krok 4. Ustaw nowe hasło

Otwórz otrzymaną wiadomość i kliknij znajdujący się w niej link.

Następnie:

1. Wprowadź nowe hasło.
2. Powtórz hasło.
3. Zapisz zmiany.

Po pomyślnym zakończeniu procesu nowe hasło zostanie aktywowane.



Krok 5. Zaloguj się do systemu

Po ustawieniu nowego hasła wróć do strony logowania i zaloguj się, używając:

- Identyfikatora Klienta (Client ID),
- Nazwy użytkownika (Username),
- Hasła (Password).

Po poprawnym uwierzytelnieniu otrzymasz dostęp do panelu RealControl.

Ważne: Jeśli nie możesz odnaleźć wiadomości z linkiem do resetowania hasła, sprawdź również foldery Spam, Oferty, Inne lub Wiadomości-śmieci. W przypadku dalszych problemów skontaktuj się z działem wsparcia eService.

2. Nawigacja po panelu RealControl

Po zalogowaniu do panelu RealControlużytkownik uzyskuje dostęp do menu głównego znajdującego się po lewej stronie ekranu. Menu zostało podzielone na trzy główne obszary, które umożliwiają szybki dostęp do najważniejszych funkcji systemu:

- zarządzanie transakcjami,
- szybki dostęp do najczęściej wykorzystywanych statusów transakcji,
- administracjękontem i użytkownikami.

Dzięki przejrzystej strukturze menu wszystkie kluczowe funkcje panelu są dostępne z jednego miejsca, co ułatwia codzienną pracę oraz sprawne zarządzanie płatnościami.

Wskazówka: Zakres dostępnych opcji może różnić się w zależności od uprawnień przypisanych do konta użytkownika. Niektóre funkcje mogą być widoczne wyłącznie dla administratorów lub użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia.

DC2 - Restricted

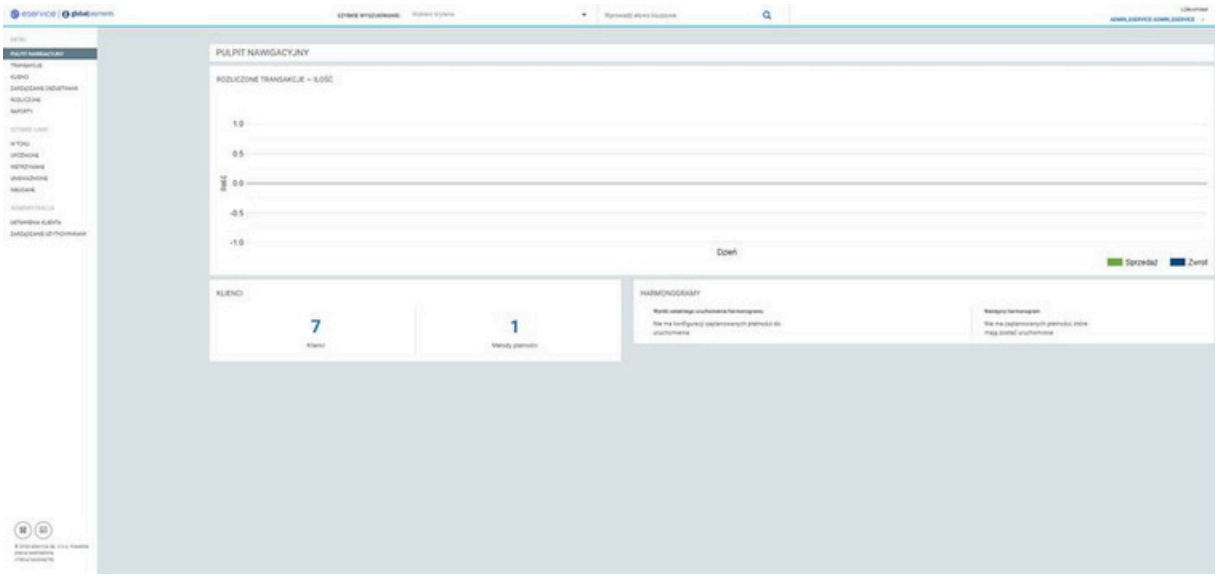


2.1 Pulpit Nawigacyjny

Pulpit Nawigacyjny jest stroną główną panelu RealControl. Po zalogowaniu użytkownik zostajeautomatycznie przeniesiony dotejsekcji.
Stanowi on centralne miejsce pracy w systemie, zapewniając szybki dostęp do najważniejszychfunkcjioraz bieżących informacjidotyczącychtransakcji przetwarzanych za pośrednictwem bramki płatniczej eService.

Z poziomu Pulpitu Nawigacyjnego użytkownik może w wygodny sposób monitorować aktywność w systemie, sprawdzać najważniejsze dane operacyjne oraz przechodzić do pozostałych sekcji panelu.

Wskazówka: Zakres informacji i dostępnych funkcji wyświetlanych na Pulpicie Nawigacyjnym może różnić się w zależności od uprawnień przypisanych do konta użytkownika.



DC2 - Restricted

2.1.1 Transakcje

Sekcja Transakcje umożliwia wyszukiwanie, przeglądanie oraz zarządzanie transakcjami realizowanymi za pośrednictwem bramki płatniczej eService. Jest to jedna z najczęściejwykorzystywanych funkcji paneluRealControl.

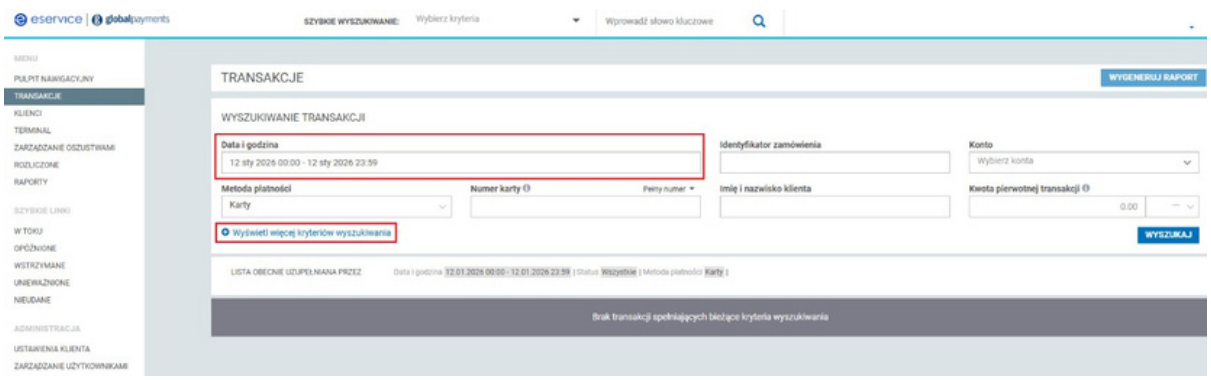
Każda transakcja otrzymuje określony status informujący o aktualny na etapie realizacji płatności. Znajomość znaczenia poszczególnych statusów pozwala szybciej zweryfikować przebieg transakcji oraz podjąć odpowiednie działania.

W sekcji **Transakcje** można:

- wyszukiwać transakcjewedług datiinnych parametrów,
- sprawdzać statuspłatności,
- przeglądać szczegółytransakcji,
- weryfikować identyfikatorypłatności,
- wykonywać zwroty środków (w zależności od posiadanych uprawnień).

Wyszukiwanie transakcji

Aby wyszukać transakcję, należy określić zakres dat oraz wybrać odpowiednie kryteria wyszukiwania. Po uzupełnieniu wymaganych pól kliknij przycisk **„Wyszukaj”**.



Ważne: Przed rozpoczęciem wyszukiwania upewnij się, że wybrano właściwy zakres dat oraz odpowiednie filtry. Nieprawidłowo ustawione kryteria mogą spowodować, że poszukiwana transakcja nie zostanie wyświetlona w wynikach wyszukiwania.

Domyślnie panel wyświetla podstawowe kryteria wyszukiwania. Aby uzyskać dostęp do dodatkowych filtrów, kliknij opcję **„Wyświetl więcej kryteriów wyszukiwania”**.

DC2 - Restricted

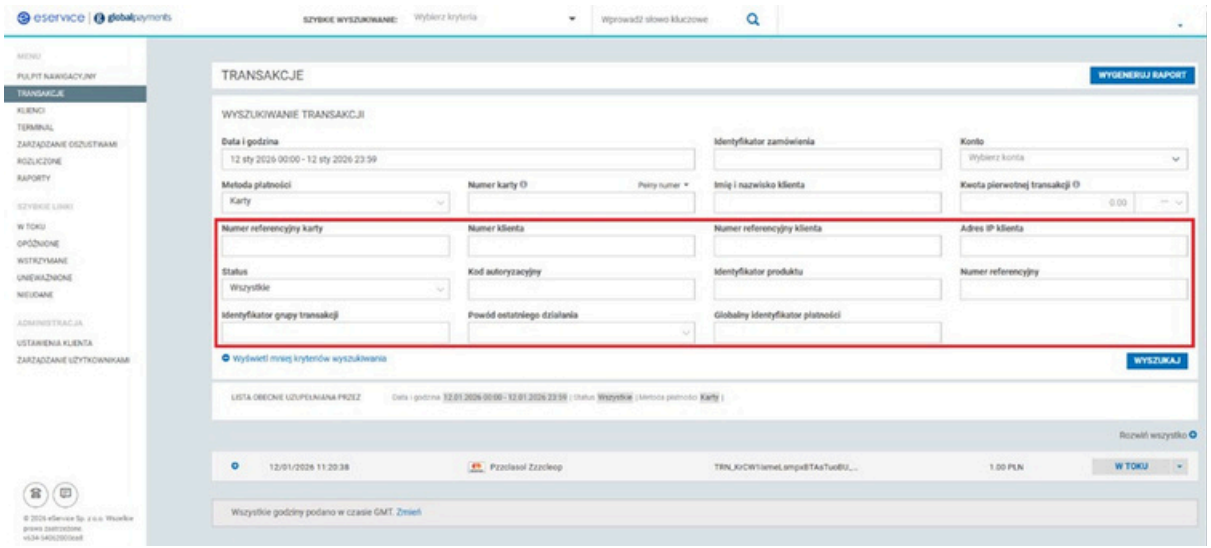
Po rozwinięciu dostępne będą dodatkowe pola umożliwiające bardziej szczegółowe wyszukiwanie, takie jak:

- iidentyfikatory transakcji,
- status płatności,
- kod autoryzacyjny,
- adres IP klienta,
- numer referencyjny karty.

Metoda płatności

Pole **Metoda płatności** umożliwia filtrowanie wyników wyszukiwania według wybranej formy płatności, między innymi:

- kart płatniczych,
- BLIKA,
- przelewów online,
- portfeli cyfrowych.



Ważne: Podczas jednego wyszukiwania można wybrać tylko jedną metodę płatności. Aby sprawdzić transakcje realizowane różnymi metodami, należy wykonać oddzielne wyszukiwanie dla każdej z nich.

DC2 - Restricted

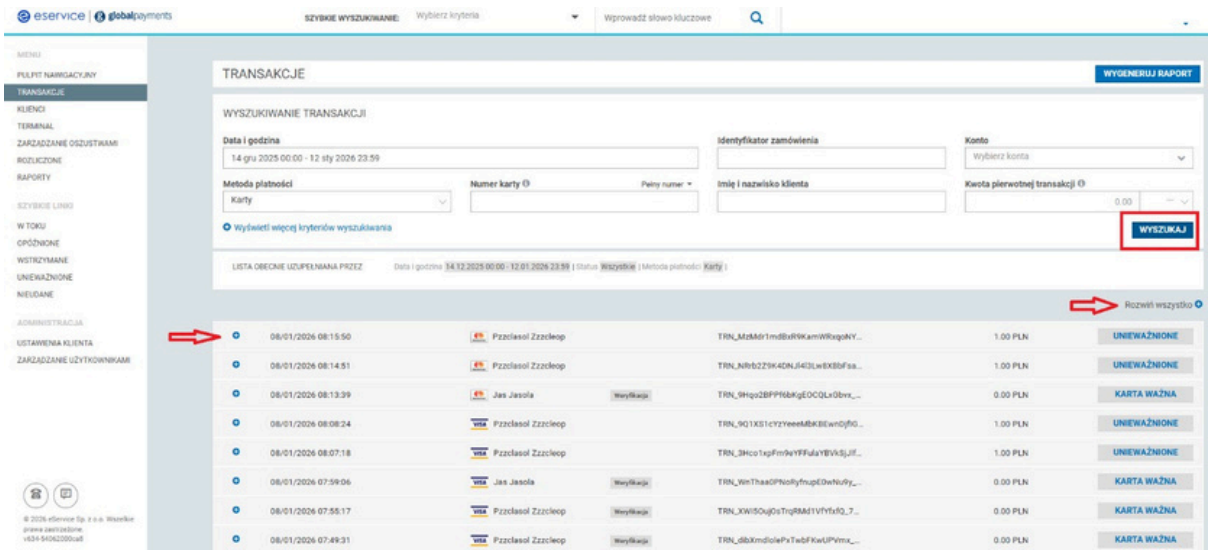
Lista transakcji

Po wykonaniu wyszukiwania wyniki zostaną wyświetlone w sekcji **Lista transakcji.**

Każda pozycja zawiera podstawowe informacje dotyczące danej płatności. Aby wyświetlić dodatkowe szczegóły, kliknij symbol „+" znajdujący się po lewej stronie wybranej transakcji.

Po rozwinięciu pozycji zostaną wyświetlone szczegółowe informacje, takie jak:

- identyfikatory transakcji,
- status płatności,
- daty przetworzenia operacji,
- dodatkowe dane techniczne związane z transakcją.



Szczegóły transakcji

Kliknięcie wybranego wiersza transakcji otwiera ekran szczegółów zawierający pełne informacje dotyczące danej operacji.

W widoku szczegółów można sprawdzić między innymi:

- historię przetwarzania transakcji,
- aktualny status płatności,
- szczegółowe parametry operacji,
- dostępne akcje administracyjne.

DC2 - Restricted

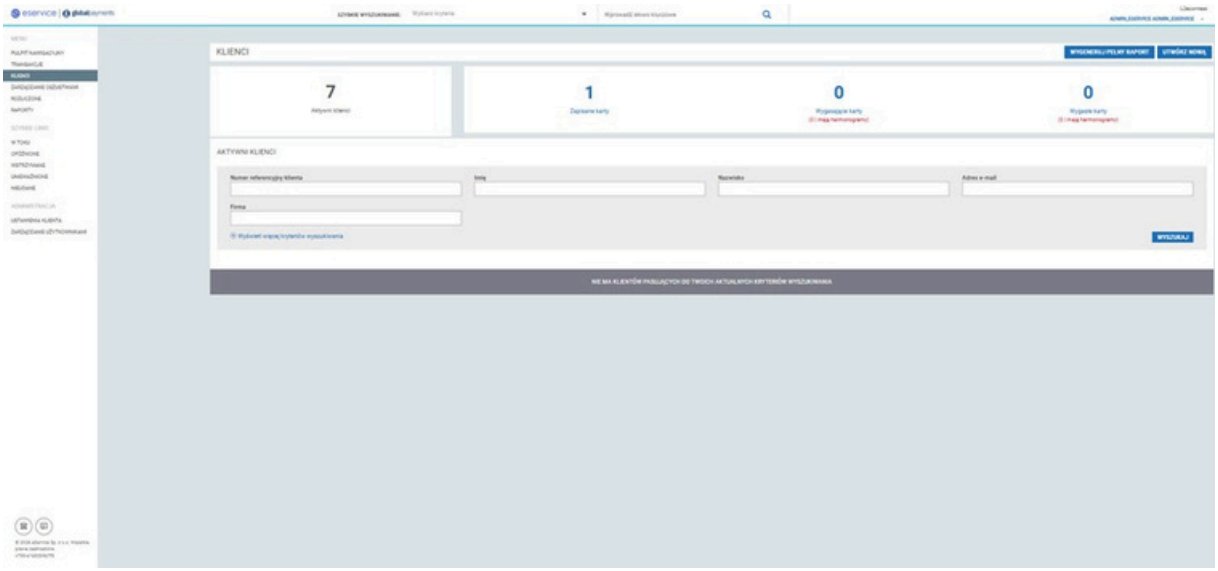
Wskazówka: Widok szczegółów transakcji zawiera wszystkie informacje niezbędne do weryfikacji przebiegu płatności oraz wykonania dostępnych operacji, takich jak zwrot środków lub unieważnienie transakcji.

2.1.2 Klienci

Sekcja **Klienci** umożliwia przeglądanie informacji dotyczących klientów zapisanych w systemie RealControl.

W zależności od konfiguracji usługi użytkownik może sprawdzać dane powiązane z realizowanymi transakcjami oraz historię aktywności klienta.

Funkcja ta ułatwia identyfikację klientów i analizę informacji związanych z ich płatnościami.



2.1.3 Zarządzanie Oszustwami

Sekcja **Zarządzanie Oszustwami (Fraud Management)** służy do monitorowania transakcji pod kątem potencjalnych nadużyć i prób wyłudzeń.

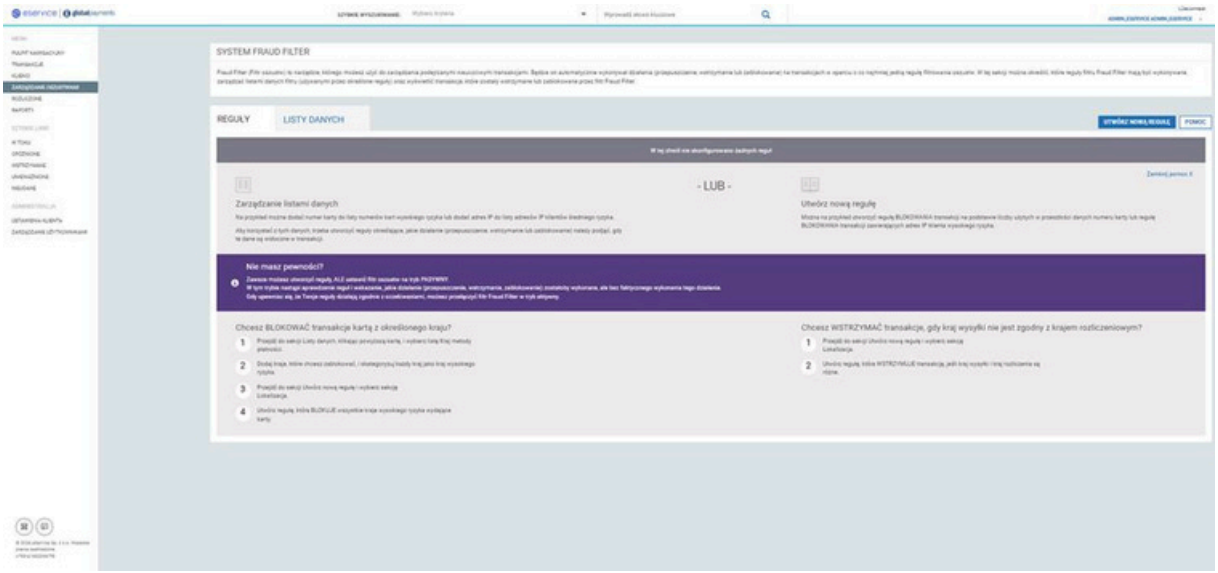
W tym obszarze mogą być prezentowane informacje dotyczące:

- oceny ryzyka transakcji,
- wykrytych zdarzeń bezpieczeństwa,
- reguł bezpieczeństwa stosowanych przez system płatniczy.

DC2 - Restricted

Dzięki tym informacjom użytkownik może skuteczniej monitorować bezpieczeństwo realizowanych płatności i szybciej identyfikować potencjalnie podejrzane operacje.

Wskazówka: Funkcja jest szczególnie przydatna dla firm obsługujących dużą liczbę płatności internetowych oraz sklepów internetowych narażonych na próby nadużyć.



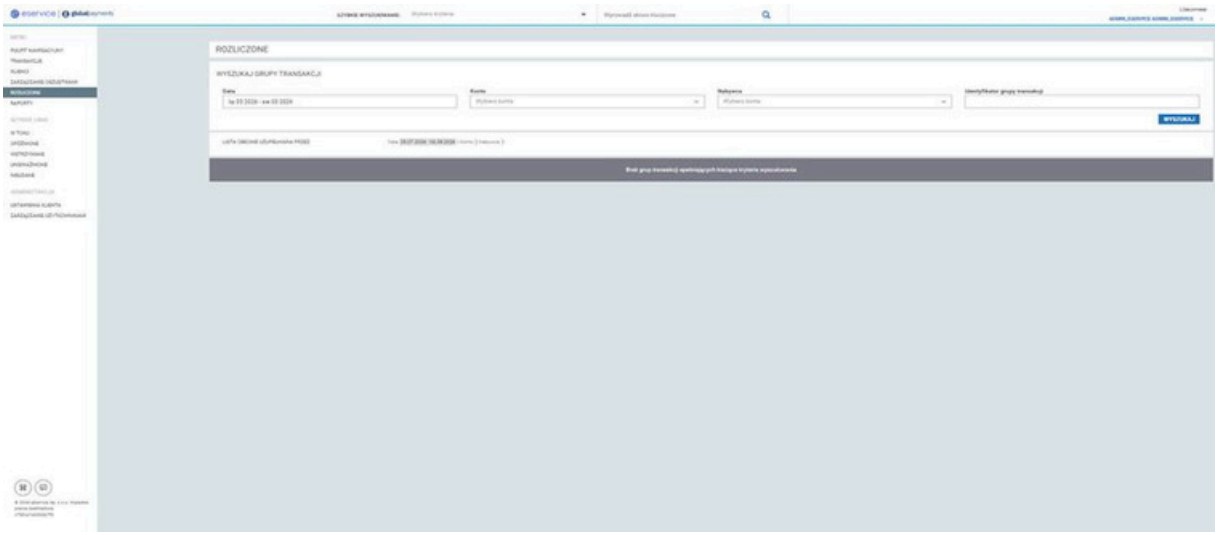
2.1.4 Rozliczone

Sekcja **Rozliczone** zawiera transakcje, które zostały pomyślnie przetworzone i rozliczone.

Z poziomu tej zakładki można szybko sprawdzić:

- które płatności zostały zakończone powodzeniem,
- datę rozliczenia transakcji,
- szczegóły rozliczonych operacji.

Sekcja jest szczególnie przydatna podczas weryfikacji wpływu środków na rachunek oraz przygotowywania zestawień księgowych i finansowych.



2.1.5 Raporty

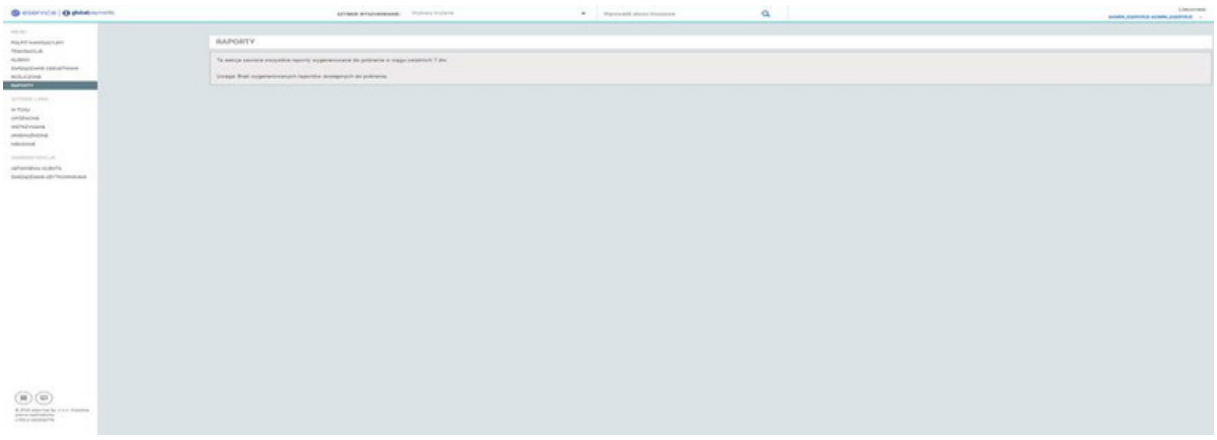
Sekcja Raporty umożliwia tworzenie, pobieranie oraz analizowanie zestawień dotyczących transakcji przetwarzanych przez bramkę płatniczą.

Za pomocą raportów można:

- analizować wyniki sprzedaży,
- sprawdzać liczbę zrealizowanych transakcji,
- generować raporty dla wybranego okresu,
- eksportować dane do dalszej analizy w innych narzędziach.

Raporty stanowią wygodne źródło informacji wspierające analizę operacyjną, finansową oraz księgową.

Wskazówka: Wygenerowane raporty można zapisać lokalnie i wykorzystać do dalszej analizy, archiwizacji lub przygotowywania własnych zestawień.



2.2 Szybkie Linki

Sekcja **Szybkie Linki** zawiera skróty umożliwiające błyskawiczne przejście do listy transakcji o określonym statusie, bez konieczności ręcznego konfigurowania filtrów wyszukiwania.

Domyślnie dostępne są między innymi następujące statusy:

- **W toku**,
- **Opóźnione**,
- **Wstrzymane**,
- **Unieważnione**,
- **Nieudane**.

Dzięki Szybkim Linkom użytkownik może szybko przejść do transakcji wymagających uwagi lub weryfikacji, co znacząco usprawnia codzienną pracę z panelem RealControl.

Wskazówka: Szybkie Linki są szczególnie przydatne podczas monitorowania bieżących płatności oraz identyfikowania transakcji, które wymagają dodatkowych działań.

Szczegółowy opis wszystkich statusów transakcji dostępnych w systemie został przedstawiony w dalszej części instrukcji, w sekcji **2.4 Statusy transakcji**.

2.3 Administracja

Sekcja **Administracja** umożliwia zarządzanie ustawieniami konta oraz użytkownikami posiadającymi dostęp do panelu RealControl.

Zakres dostępnych funkcji zależy od uprawnień przypisanych do konta użytkownika. Niektóre opcje mogą być dostępne wyłącznie dla administratorów lub użytkowników posiadających rozszerzone uprawnienia.

2.3.1 Ustawienia Klienta

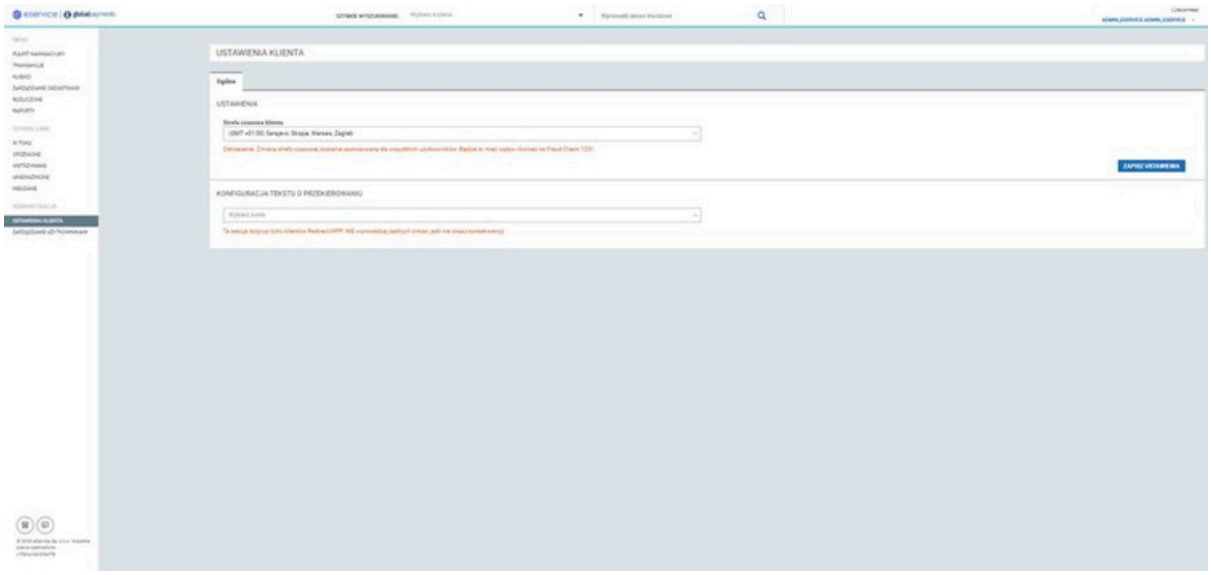
Sekcja **Ustawienia Klienta** zawiera informacje oraz ustawienia przypisane do konta w systemie RealControl.

W zależności od konfiguracji usługi mogą być tutaj dostępne między innymi:

- podstawowe informacje o koncie,
- parametry konfiguracji usługi,
- dostępne metody płatności,
- ustawienia systemowe związane z obsługą transakcji.

Sekcja ta umożliwia weryfikację aktualnej konfiguracji konta oraz dostępnych funkcjonalności.

Uwaga: Zakres prezentowanych informacji może różnić się w zależności od rodzaju usługi oraz uprawnień przypisanych do użytkownika.



2.3.2 Zarządzanie Użytkownikami

Sekcja Zarządzanie Użytkownikami umożliwia administrowanie kontami użytkowników posiadających dostęp do panelu RealControl.

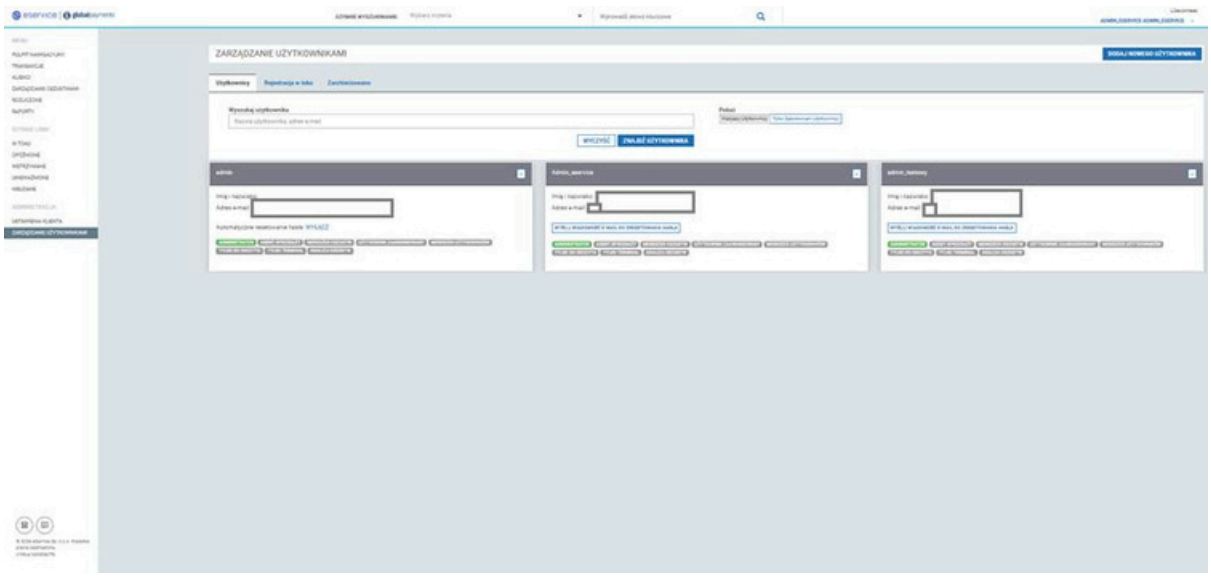
Jeżeli użytkownik posiada odpowiednie uprawnienia, może:

- przeglądać listę aktywnych użytkowników,
- zarządzać dostępami do systemu,
- nadawać lub modyfikować uprawnienia użytkowników,
- kontrolować dostęp do poszczególnych funkcji panelu,
- tworzyć nowe konta użytkowników.

Dzięki temu administrator może skutecznie zarządzać dostępem do systemu oraz zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa w organizacji.

Ważne: Zaleca się regularne weryfikowanie listy użytkowników oraz przyznawanie wyłącznie tych uprawnień, które są niezbędne do wykonywania obowiązków przez daną osobę

Wskazówka: Każdy użytkownik powinien korzystać z własnego konta. Ułatwia to identyfikację wykonywanych operacji oraz zwiększa bezpieczeństwo korzystania z systemu.



2.4 Statusy transakcji

Każda transakcja przetwarzana przez bramkę płatniczą otrzymuje określony status informujący o jej aktualnym etapie realizacji. Znajomość poszczególnych statusów ułatwia monitorowanie płatności oraz szybsze identyfikowanie transakcji wymagających dodatkowej uwagi.

2.4.1 Wszystkie

Status **Wszystkie** wyświetla komplet transakcji niezależnie od ich aktualnego statusu.

Opcja ta jest szczególnie przydatna, gdy nie znamy aktualnego stanu płatności lub chcemy przeprowadzić pełne wyszukiwanie w systemie.

2.4.2 Udane

Status **Udane** dostępny jest dla alternatywnych metod płatności (APM), takich jak:

- BLIK,
- przelewyonline,
- Google Pay,
- Apple Pay,
- portfele cyfrowe.

Oznacza on, że płatność została pomyślnie zrealizowana i zaakceptowana przez operatora płatności.

DC2 - Restricted

2.4.3 W toku

Status **W toku** oznacza, że transakcja jest nadal przetwarzana i nie została jeszcze ostatecznie zakończona.

Dla transakcji kartowych status ten oznacza najczęściej:

- poprawnie autoryzowaną płatność oczekującą na rozliczenie,
- transakcję po wykonaniu dopełnienia (capture) w przypadku wcześniejszej preautoryzacji.

Dla alternatywnych metod płatności status oznacza oczekiwanie na ostateczne potwierdzenie od operatora płatności lub banku.

2.4.4 Opóźnione

Status **Opóźnione** oznacza, że transakcja wymaga dodatkowego czasu na przetworzenie lub oczekuje na wykonanie kolejnego etapu procesu płatniczego.

W przypadku transakcji kartowych status ten najczęściej oznacza poprawnie wykonaną preautoryzację środków, dla której nie zostało jeszcze wykonane dopełnienie transakcji (capture).

Oznacza to, że środki zostały zarezerwowane na rachunku klienta, jednak nie zostały jeszcze pobrane.

2.4.5 Rozliczone (Zgrupowane)

Status **Rozliczone (Zgrupowane)** oznacza pomyślnie zakończoną i rozliczoną transakcję.

Transakcje widoczne w tej sekcji:

- zostały poprawnie autoryzowane,
- zostały uwzględnione podczas procesu zamknięcia dnia,
- zostały przekazane do rozliczenia.

Jest to końcowy status prawidłowo przetworzonej płatności.

DC2 - Restricted

2.4.6 Wstrzymane

Status **Wstrzymane** oznacza transakcje zatrzymane do dalszej weryfikacji.

W przypadku płatności kartowych może oznaczać transakcję, która została poprawnie autoryzowana, lecz została ręcznie wstrzymana przez użytkownika i nie zostanie rozliczona do momentu podjęcia dalszych działań.

W niektórych sytuacjach konieczna może być dodatkowa analiza lub ręczna decyzja administratora.

2.4.7 Unieważnione

Status **Unieważnione** oznacza, że transakcja została anulowana przed zakończeniem procesu rozliczenia.

W przypadku płatności kartowych oznacza to, że po poprawnej autoryzacji wykonano operację anulowania (*reversal*).

Ważne: Unieważnienie transakcji jest możliwe wyłącznie w dniu wykonania sprzedaży. Po zamknięciu dnia konieczne jest wykonanie standardowego zwrotu środków.

Unieważniona transakcja nie powoduje obciążenia rachunku płatnika.

2.4.8 Nieudane

Status **Nieudane** oznacza, że płatność nie została zrealizowana pomyślnie.

Najczęstsze przyczyny nieudanych płatności to:

- odrzucenie transakcji przez bank wydający kartę,
- niewystarczające środki na rachunku,
- błędne dane płatnicze,
- przerwanie procesu płatności przez klienta,
- odmowa autoryzacji z przyczyn bezpieczeństwa.

DC2 - Restricted

2.4.9 Weryfikacja karty

Status **Weryfikacja karty** oznacza wykonanie operacji sprawdzenia poprawności karty płatniczej bez realizacji płatności.

Operacja ta służy wyłącznie do potwierdzenia poprawności danych karty i nie powoduje obciążenia rachunku klienta.

Status ten jest często wykorzystywany podczas rejestracji karty lub w procesach wymagających wcześniejszego potwierdzenia jej ważności.

2.5.0 Karta ważna

Status **Karta ważna** oznacza, że proces weryfikacji karty został zakończony pomyślnie.

System potwierdził poprawność karty płatniczej poprzez wykonanie autoryzacji na kwotę **0,00 zł**, bez obciążania rachunku klienta.

Status ten potwierdza, że karta jest aktywna i może zostać wykorzystana do realizacji płatności.

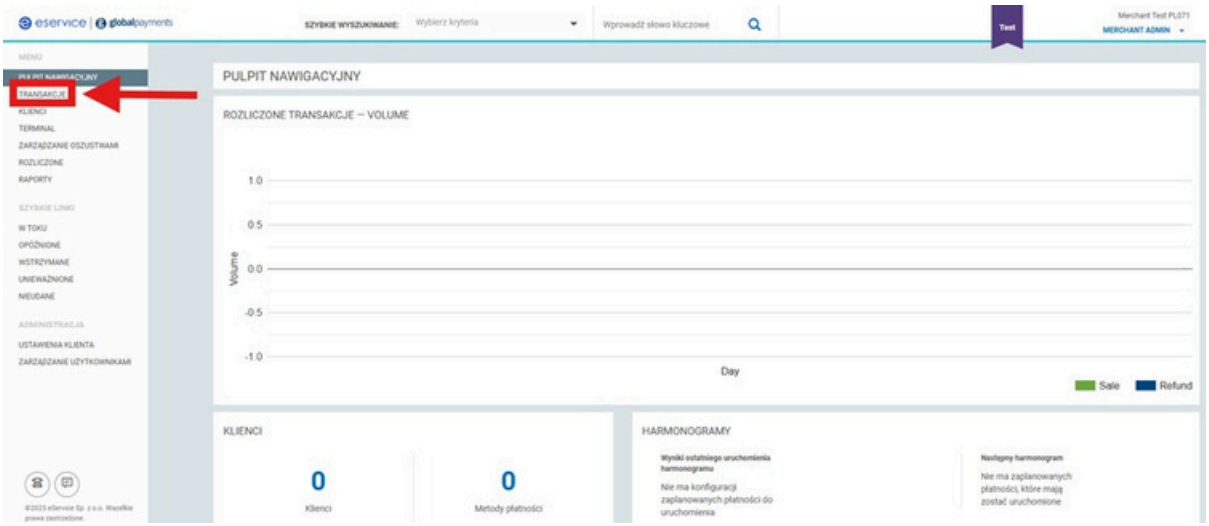
Wskazówka: Statusy transakcji pozwalają szybko określić etap realizacji płatności. W przypadku wątpliwości warto przejść do szczegółów transakcji, gdzie dostępna jest pełna historia operacji.

3. Zwroty

Sekcja **Zwroty** umożliwia zwrócenie klientowi pełnej lub częściowej kwoty transakcji. Zwrot można wykonać bez podawania numeru karty ani numeru rachunku płatnika, jeżeli transakcja spełnia wymagane warunki.

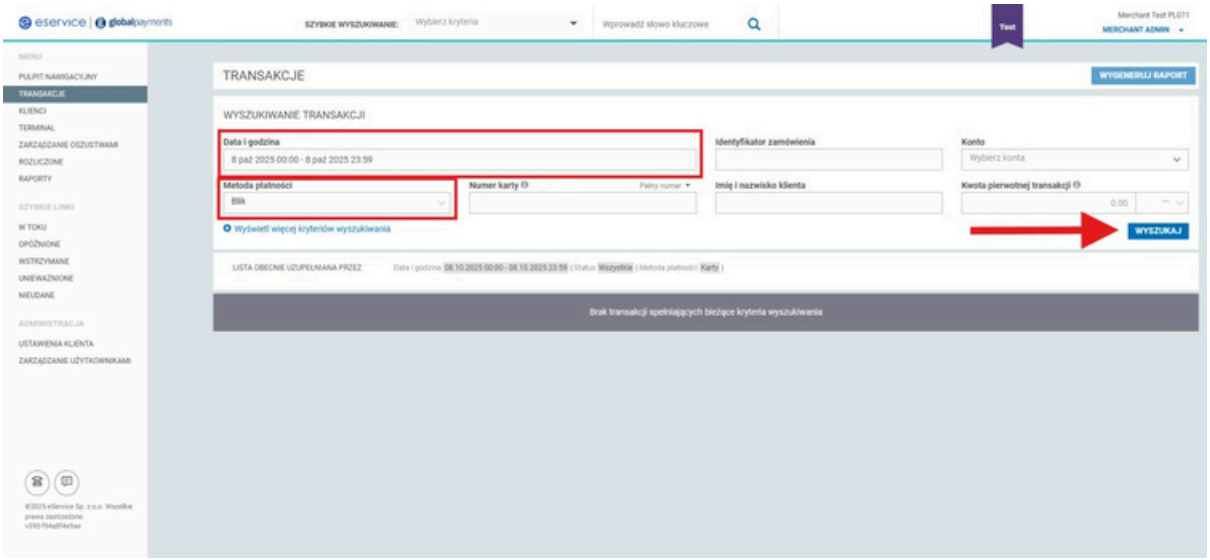
Krok 1. Przejdź do zakładki Transakcje

W menu głównym wybierz zakładkę **Transakcje**. Następnie wprowadź dane transakcji, którą chcesz odnaleźć.



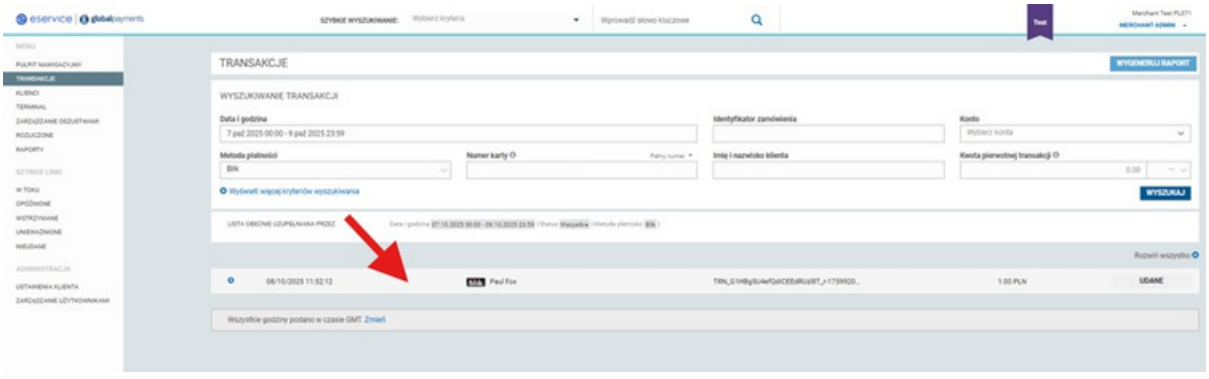
Krok 2. Wyszukaj transakcję

Uzupełnij wybrane kryteria wyszukiwania. Nie musisz wypełniać wszystkich pól. Wybierz odpowiednią metodę płatności, np. Karta, BLIK lub Przelew bankowy, a następnie kliknij przycisk Wyszukaj.



Krok 3. Otwórz szczegóły transakcji

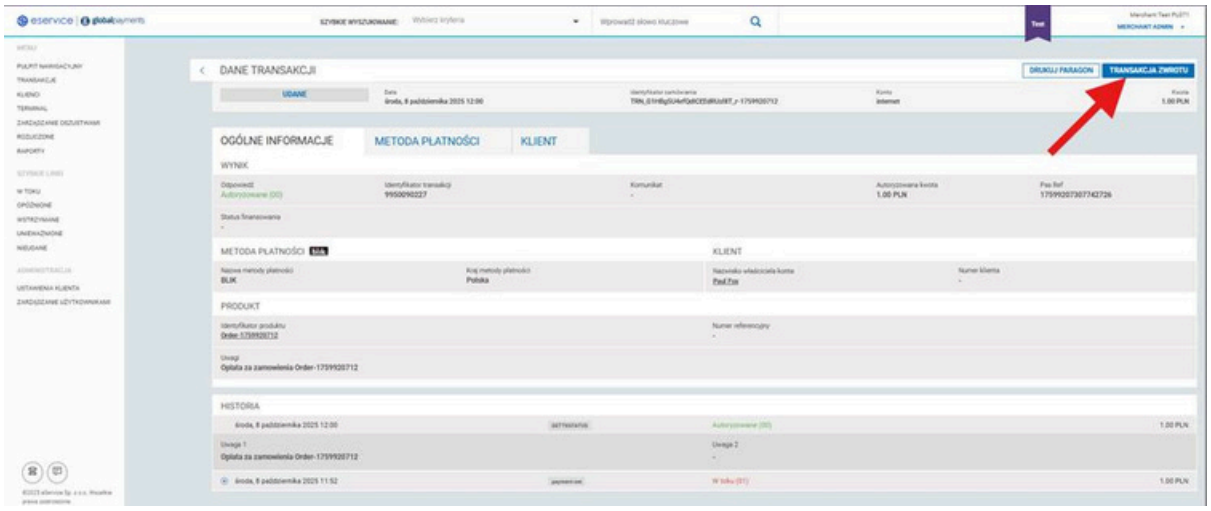
Kliknij wybraną transakcję, aby wyświetlić jej szczegóły. Sprawdź, czy dane transakcji są zgodne ze zlecanym zwrotem.



DC2 - Restricted

Krok 4. Wybierz typ operacji zwrotu

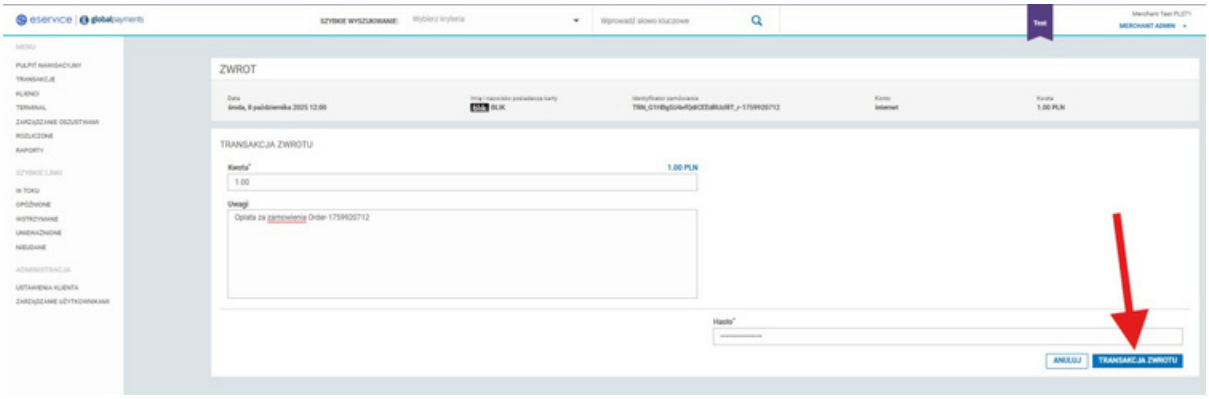
W szczegółach transakcji kliknij przycisk **Transakcja zwrotu lub Transakcja rabatowa**. Nazwa przycisku zależy od rodzaju płatności: dla transakcji **BLIK** i **Przelewów bankowych** wyświetlana jest opcja **Transakcja zwrotu**, a dla transakcji kartowych i portfeli płatniczych - **Transakcja rabatowa**.



Krok 5. Wprowadź dane zwrotu

Wprowadź **kwotę zwrotu** oraz **opis zwrotu**. Zalecamy dodanie w opisie słowa **ZWROT**, aby łatwiej odróżnić operację zwrotu od transakcji pierwotnej.

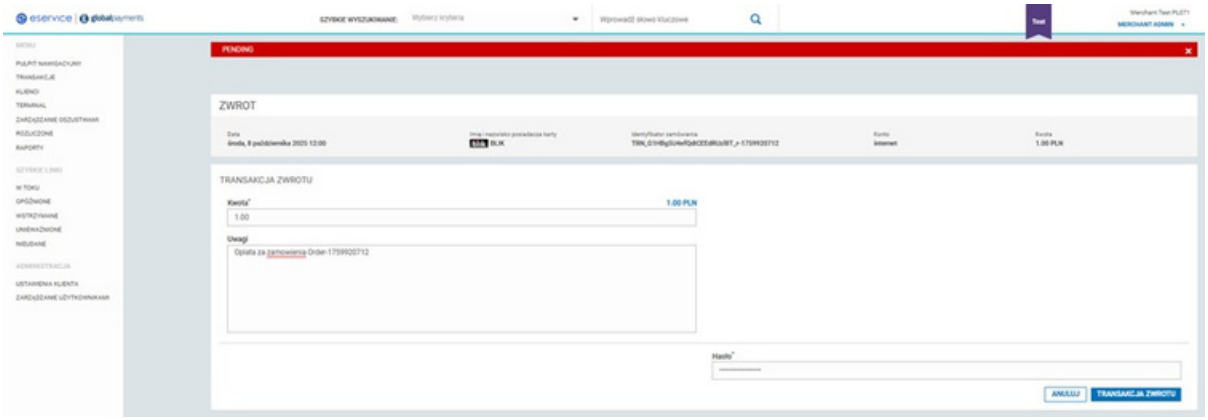
Ważne: W polu opisu nie należy używać polskich znaków. Mogą one spowodować błąd i uniemożliwić realizację zwrotu. Następnie wpisz **Hasło (Password)** do konta administratora i kliknij przycisk **Transakcja zwrotu** lub **Transakcja rabatowa**.



Krok 6. Poczekaj na przyjęcie zwrotu do realizacji

Na czerwonej belce w panelu nawigacyjnym pojawi się komunikat **Pending**. Oznacza to, że zwrot został zlecony i jest w trakcie realizacji.

DC2 - Restricted

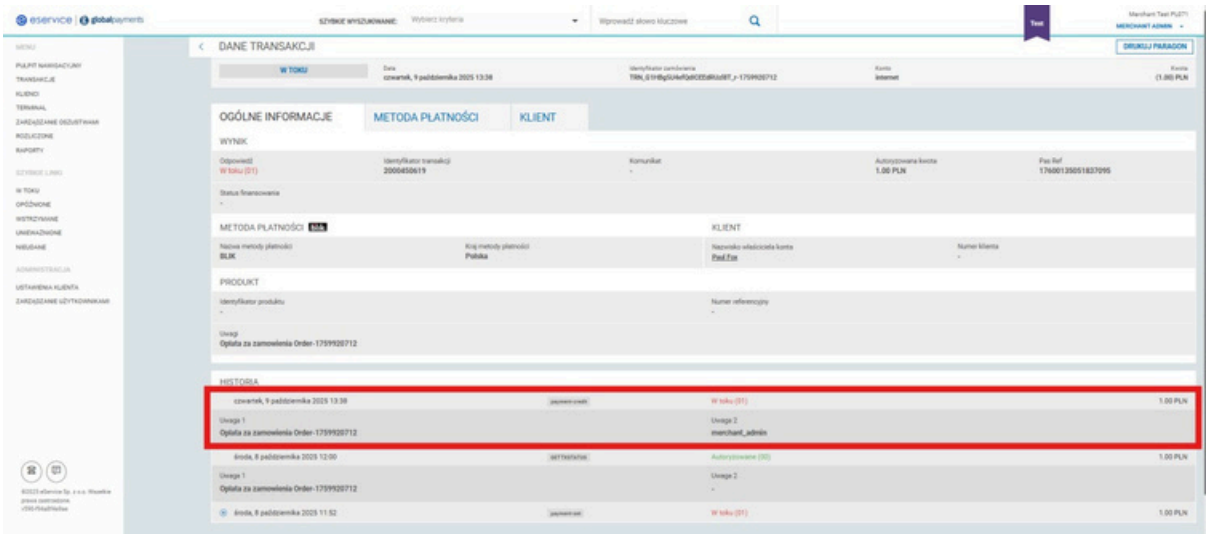


Ważne: Po pojawieniu się statusu **Pending** nie należy ponawiać zwrotu. Ponowne zlecenie może spowodować próbę wykonania kolejnej operacji zwrotu.

Krok 7. Sprawdź status zwrotu

Aby sprawdzić, czy zwrot został poprawnie zlecony, wróć do zakładki **Transakcje** i wybierz opcję **Wyszukaj transakcję**. Po otwarciu danej pozycji przycisk **Transakcja zwrotu** lub **Transakcja rabatowa** nie powinien być już widoczny.

Status transakcji zmieni się na **W toku**. W sekcji **Historia** będzie widoczna informacja o zleconym zwrocie, w tym opis, kwota oraz konto w panelu, z którego wykonano zwrot.



Krok 8. Potwierdź zakończenie zlecenia

Po zleceniu zwrotu system rozpocznie jego przetwarzanie. W Panelu RealControl można wykonywać zarówno **zwroty pełne**, jak i **zwroty częściowe**.

Ważne: Zwrot można wykonać do **180 dni od daty transakcji**, bez konieczności podawania numeru karty ani numeru konta płatnika.

4. Raporty

Sekcja **Raporty** umożliwia generowanie oraz pobieranie zestawień dotyczących transakcji przetwarzanych za pośrednictwem bramki płatniczej. Wygenerowane raporty mogą być wykorzystywane do analiz sprzedażowych, rozliczeń księgowych oraz archiwizacji danych.

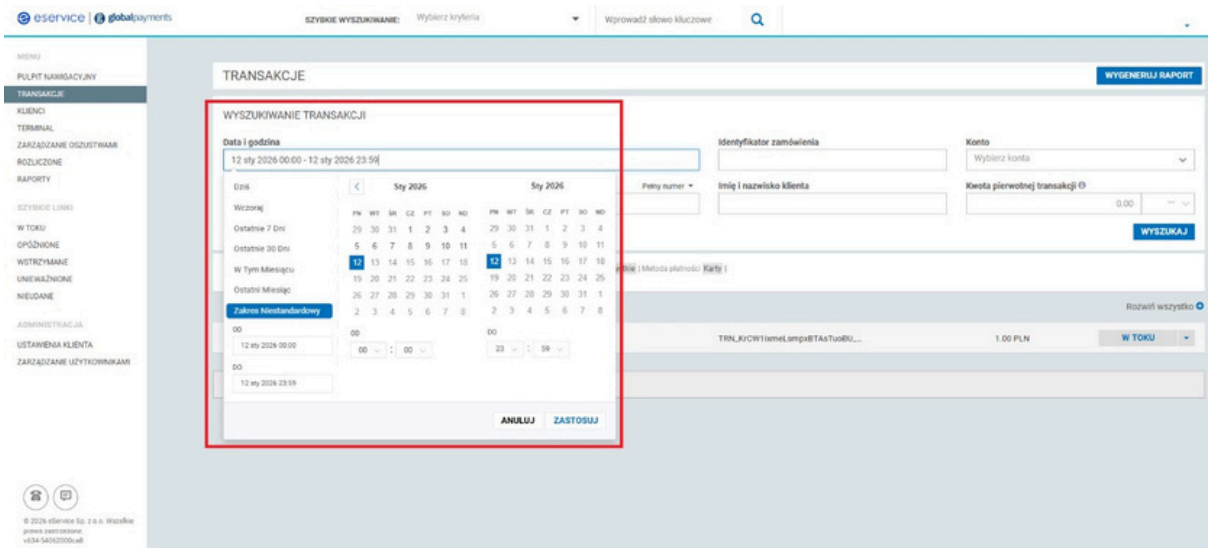
Krok 1. Wybierz zakres danych

Przejdź do sekcji **Transakcje** i określ zakres danych, które mają zostać uwzględnione w raporcie.

Możesz skorzystać z gotowych zakresów dat, takich jak:

- Dziś,
- Ostatnie 7 dni,
- Ostatnie 30 dni,
- Ostatni miesiąc,

lub wskazać własny przedział czasowy.



Następnie wybierz odpowiednią metodę płatności i kliknij przycisk **„Wygeneruj raport”**.

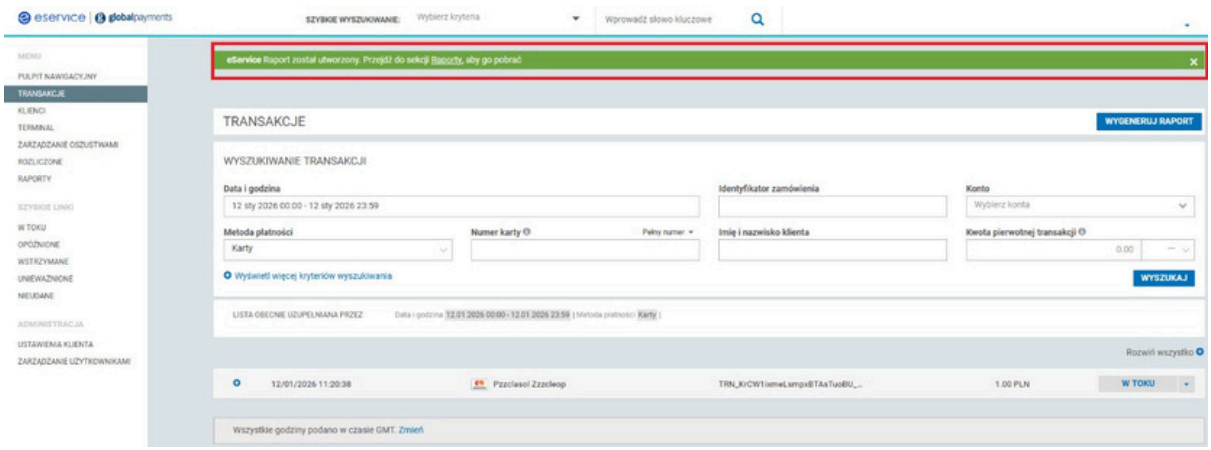
Ważne: W niektórych przypadkach przycisk generowania raportu może być dostępny dopiero po wybraniu konkretnej metody płatności.

DC2 - Restricted

Krok 2. Poczekaj na utworzenie raportu

Po pomyślnym wygenerowaniu raportu w górnej części panelu zostanie wyświetlony komunikat potwierdzający utworzenie pliku.

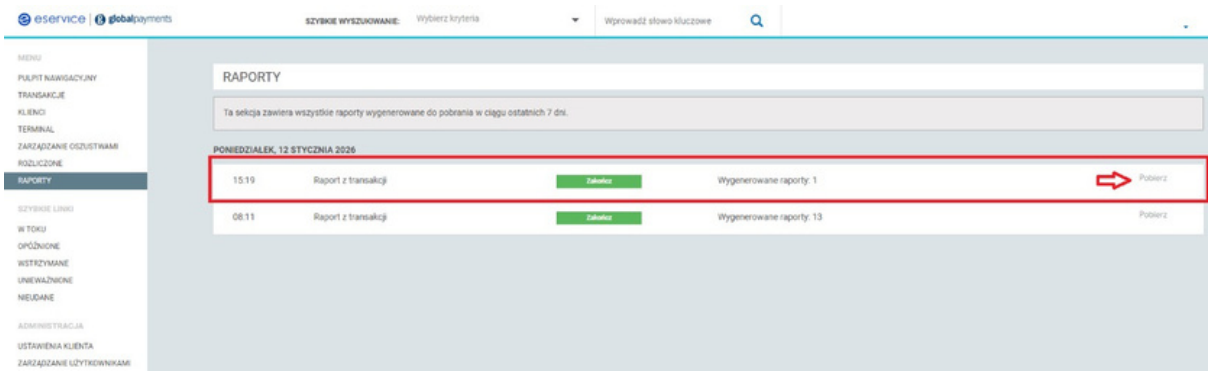
Komunikat informuje, że raport jest gotowy do pobrania z sekcji **Raporty**.



Krok 3. Pobierz raport

Przejdź do zakładki **Raporty** z menu po lewej stronie.

Na liście dostępnych raportów odszukaj wygenerowany plik, a następnie kliknij przycisk **„Pobierz”**.
Raport zostanie zapisany na komputerze w formacie **CSV (.csv)**.



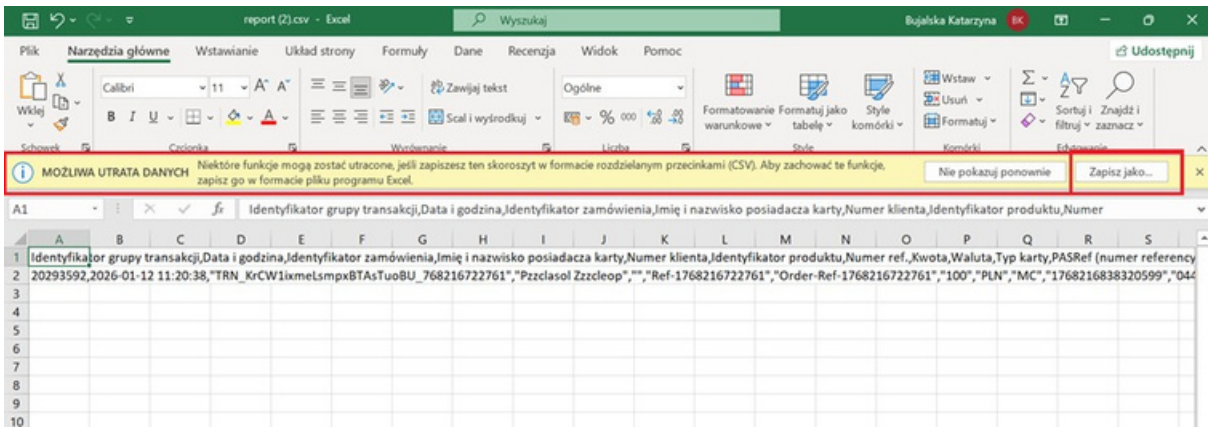
DC2 - Restricted

Krok 4. Otwórz raport w programie Excel

Pobrany plik można otworzyć bezpośrednio w programie Microsoft Excel.

Jeżeli pojawi się komunikat z propozycją zapisania pliku w formacie programu Excel, wybierz opcję **„Zapisz jako”**, a następnie wskaż format **Skoroszyt programu Excel (*.xlsx)**.

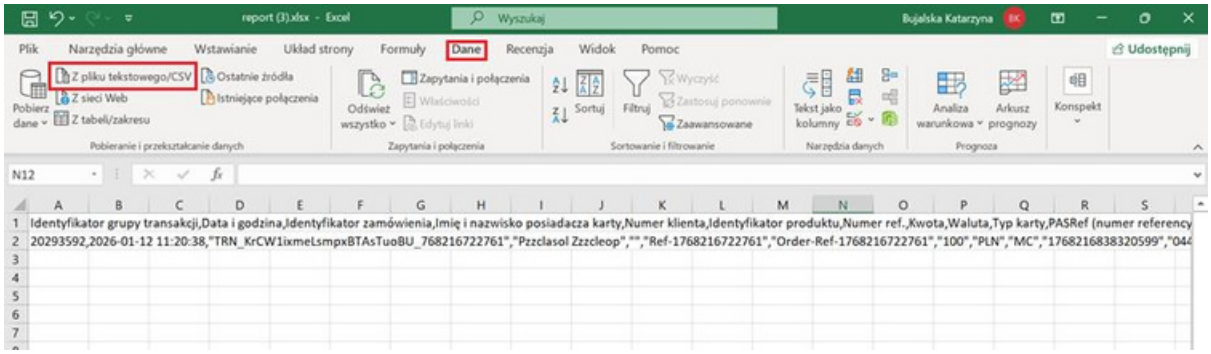
Dzięki temu raport będzie można wygodnie edytować i analizować.



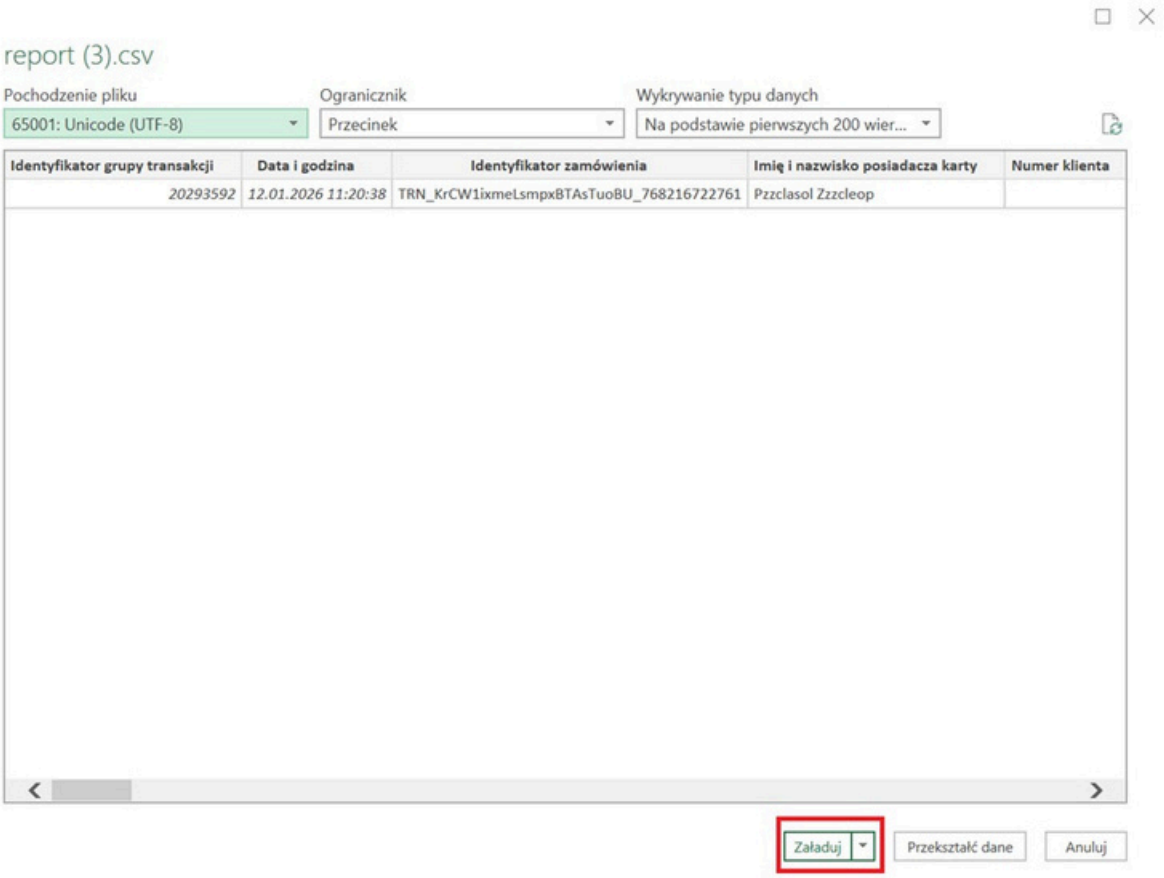
Krok 5. Zaimportuj plik CSV do Excela

Jeżeli dane nie zostaną automatycznie rozdzielone na kolumny:

1. Otwórz program Excel.
2. Przejdź do zakładki Dane.
3. Wybierz opcję „Z pliku tekstowego/CSV”.
4. Wskaż pobrany plik raportu.



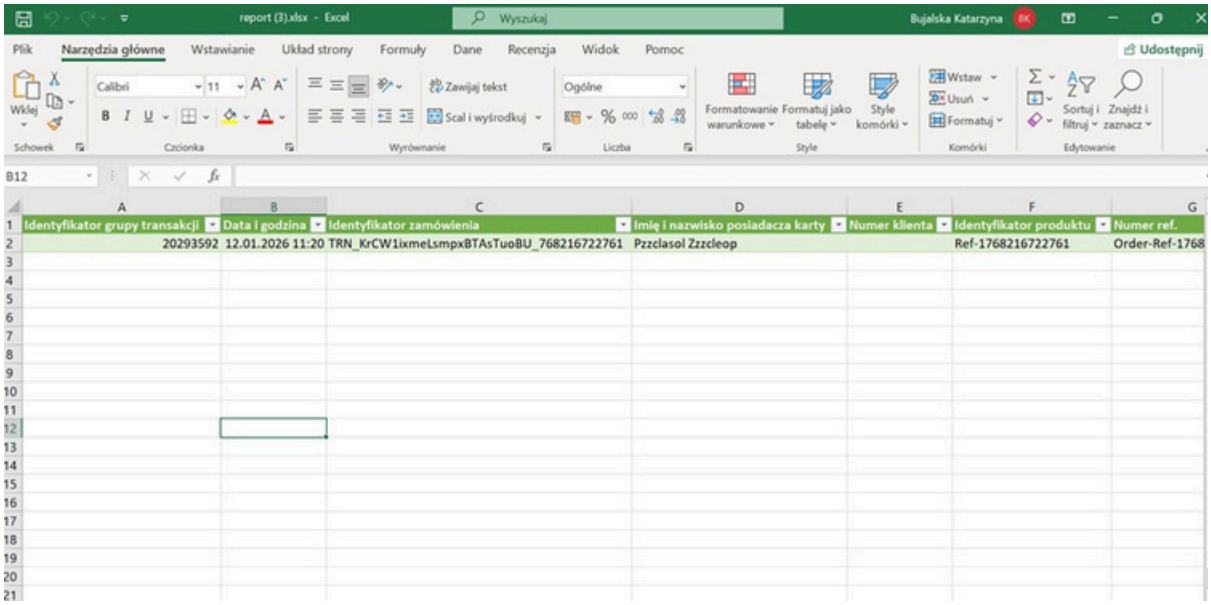
DC2 - Restricted



Krok 6. Załaduj dane

Po wybraniu pliku kliknij przycisk **„Załaduj”**.

Dane zostaną zaimportowane do arkusza i przedstawione w postaci tabeli z podziałem na kolumny, co ułatwi ich dalszą analizę, filtrowanie oraz tworzenie własnych zestawień.



DC2 - Restricted

W**skazówka:** Raporty zapisane w formacie Excel można wykorzystać do tworzenia własnych analiz, tabel przestawnych oraz zestawień sprzedażowych i księgowych.

5. Najczęściej zadawane pytania(FAQ)

1. Czy mogę sprawdzić szczegóły każdej transakcji?

Tak. Wszystkie transakcje dostępne w panelu RealControl można wyszukać i zweryfikować w sekcji **Transakcje**.

Po otwarciu szczegółów transakcji dostępne są między innymi informacje dotyczące:

- statusu płatności,
- kwoty transakcji,
- daty realizacji,
- identyfikatorów transakcji,
- historii przetwarzania operacji.

2. Kiedy środki zostaną przekazane na moje konto?

Termin przekazania środków zależy od warunków rozliczeniowych przypisanych do danego konta.

W większości przypadków środki są przekazywane w ciągu kilku dni roboczych od momentu pomyślnej realizacji transakcji.

Jeżeli masz pytania dotyczące harmonogramu rozliczeń lub terminów wypłat środków, skontaktuj się ze swoim opiekunem handlowym lub działem obsługi klienta.

3. Nie pamiętam hasła do panelu RealControl. Jak mogę je zresetować?

Na stronie logowania wybierz opcję „**Zapomniałeś hasła?**”.

Następnie podaj wymagane dane konta i postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie. Na adres e-mail przypisany do użytkownika zostanie wysłana wiadomość umożliwiająca ustawienie nowego hasła.

Ważne: Jeżeli wiadomość nie pojawi się w skrzynce odbiorczej, sprawdź również foldery Spam, Oferty, Inne lub Wiadomości-śmieci.

DC2 - Restricted

4. Czym jest 3D Secure?

3D Secure to dodatkowy mechanizm zabezpieczający płatności internetowe realizowane kartami płatniczymi.

Podczas realizacji płatności klient może zostać poproszony o dodatkowe potwierdzenie swojej tożsamości, na przykład za pomocą:

- kodu SMS,
- powiadomienia w aplikacji mobilnej banku,
- innej metody autoryzacji udostępnionej przez bank.

Dzięki temu poziom bezpieczeństwa transakcji internetowych jest wyższy zarówno dla klienta, jak i sprzedawcy.

5. Jak zalogować się do panelu RealControl?

Aby zalogować się do panelu, przejdź na stronę:
Panellogowania RealControl

Podczas logowania należy podać:

- Identyfikator Klienta (Client ID),
- Nazwę użytkownika (Username),
- Hasło (Password).

Dane te są tworzone lub przekazywane podczas procesu rejestracji użytkownika.

6. Nie mogę znaleźć transakcji. Co zrobić?

Jeżeli poszukiwana transakcja nie jest widoczna w wynikach wyszukiwania, sprawdź:

- czy został wybrany prawidłowy zakres dat,
- czy wybrano właściwą metodę płatności,
- czy zastosowane filtry nie ograniczają wyników wyszukiwania.

W razie potrzeby skorzystaj z opcji „**Wyświetl więcej kryteriów wyszukiwania**”, aby użyć dodatkowych parametrów wyszukiwania.

Jeżeli transakcja nadal nie jest widoczna, skontaktuj się z zespołem wsparcia.

DC2 - Restricted

7. Jaka jest różnica między unieważnieniem a zwrotem?

Unieważnienie oraz **zwrot** są dwoma różnymi operacjami.

Unieważnienie

Unieważnienie transakcji można wykonać wyłącznie w dniu jej realizacji, przed procesem rozliczenia.

W wyniku unieważnienia transakcja nie zostanie rozliczona, a środki nie zostaną pobrane od płatnika.

Zwrot

Zwrot służy do oddania środków klientowi po zrealizowaniu lub rozliczeniu transakcji.

W panelu RealControl możliwe jest wykonywanie zarówno zwrotów pełnych, jak i częściowych.

Ważne: Jeżeli opcja unieważnienia nie jest już dostępna, zwrot środków należy wykonać za pomocą standardowej operacji zwrotu.

DC2 - Restricted