




ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
Е.М. Одиноченко
от _____ 2017 года



**РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА
с использованием платежных терминалов VeriFone(Hypercom)
Optimum T4220 и T4230, Vx520, Ingenico iCT220/250, а также пин-падов
Ingenico iPP320, VeriFone Vx805, интегрированных с компьютерно-
кассовой системой с программным обеспечением «Супермаг-УКМ4»
ООО «Сервис плюс софт» (TR-POS)**

(версия 1.1)

*Зарегистрировано 17.05.2017
№ 07-01/295*

Минск, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3.	СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ	5
3.1.	Особенности работы программного обеспечения ККМ	5
3.2.	Информация о терминале Hypercom Optimum	5
3.3.	Информация о терминале VeriFone Vx520:	5
3.4.	Информация о пин-паде Ingenico iPP320/350	6
3.5.	Информация о пин-паде VeriFone Vx805	6
3.6.	Информация о терминале Ingenico iCT2x0	7
3.7.	Правила эксплуатации оборудования	7
ГЛАВА 4.	ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	8
4.1.	Процедура оплаты товара (услуги)	8
4.2.1	Процедура проведения операции «Оплата» с использованием бесконтактного интерфейса.	10
ГЛАВА 5.	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	11
ГЛАВА 6.	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ	12
6.1.	Печать итогового отчета и закрытие смены	12
6.2.	Контроль и хранение платежных документов	14
ГЛАВА 7.	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	14
7.1.	Печать реестра операций по безналичным платежам	14
7.2.	Печать копии карт-чека	14
7.3.	Тест канала связи между ККМ и процессинговым центром	15
7.4.	Тест канала связи между ККМ и интегрированным терминалом	15
ГЛАВА 8.	ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ	15
ГЛАВА 9.	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	16
ГЛАВА 10	ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	17

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов VeriFone и Ingenico.

Установку, программирование и техническое обслуживание терминалов, а также обучение персонала осуществляют специалисты ОАО «Банковский процессинговый центр».

Телефоны процессингового центра:

8 (017) 299-25-24 – для обращений по регистрации заявок на устранение сбоев в работе оборудования и получения консультаций по проведению операций. Порядок обращения указан в Главе 9 Руководства;

8 (017) 299-25-58 - по вопросам сверки операций.

Право работы на терминале имеют кассиры, прошедшие обучение и изучившие Руководство.

ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Авторизация – разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента или банка-эквайера по переводу денежных средств. Авторизация может не осуществляться в случаях, предусмотренных правилами платежной системы.

Банк-эмитент – банк или банк-нерезидент, осуществляющий эмиссию карточек и принявший на себя обязательства по перечислению денежных средств со счетов держателей карточек в соответствии с условиями договоров об использовании карточек и (или) принявший на себя обязательства по перечислению денежных средств в соответствии с условиями кредитных договоров, предусматривающих предоставление кредита при использовании кредитной карточки (далее - кредитный договор).

Банк-эквайер - банк, банк-нерезидент, заключившие с организациями торговли (сервиса) договоры по приему и обработке информации о совершенных держателями карточек платежах за товары (работы, услуги) и иных платежах при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами, а также обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек.

Руководство банка-эквайера – руководство для персонала ОТС с правилами платежных систем и банка-эквайера по проведению операций по обслуживанию держателей карточек в ОТС.

Банковская платежная карточка (далее - карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, счетам по учету банковских вкладов (депозитов), кредитов физического или юридического лица для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь (в том числе стандартное техническое изделие (часы, телефон, брелок и т.п.), оснащенное банковским платежным приложением с Бесконтактной технологией, предназначенное для совершения безналичных операций).

Карт-чек – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных

расчетов, составленный в соответствии с требованиями настоящей Инструкции, банка-эмитента, банка-эквайера и (или) правил платежной системы.

Клиент - обслуживаемое банком, банком-нерезидентом юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, заключившие с банком-эмитентом договор об использовании карточки либо кредитный договор.

Держатель карточки – физическое лицо, использующее карточку на основании заключенного договора об использовании карточки (кредитного договора) или в силу полномочий, предоставленных клиентом.

ОТС (организация торговли (сервиса) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, постоянно проживающее в сельской местности, малом городском поселении и ведущее личное подсобное хозяйство, осуществляющее деятельность по оказанию услуг в сфере агроэкотуризма, иные субъекты хозяйствования, заключившие договоры с банком-эквайером и осуществляющие в соответствии с условиями данных договоров реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг с оплатой в безналичном порядке посредством использования карточек.

ПИН-код – персональный идентификационный номер, используемый для идентификации держателя карточки.

ПИН - пад (выносная клавиатура)– устройство, подсоединенное к терминалу для ввода ПИН-кода.

Платежный терминал - электронное программно-техническое устройство фирмы VeriFone и Ingenico для регистрации операций, произведенных с использованием карточек.

Оборудование – комплект оборудования используемого для регистрации операций с использованием карточек (платежный терминал, Пин-пад, блок питания, коммуникационные шнуры).

Транзакция – операция, инициируемая держателем карточки, следствием которой является дебетование или кредитование его счета.

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

Чиповая карточка – платежная карточка со встроенным микропроцессором (чип).

Контрольно-кассовая машина (ККМ) - электронное программно-техническое устройство для регистрации операций, продаж, произведенных с использованием карточек.

Samsung Pay - фирменный платежный сервис компании **Samsung**. Позволяет оплачивать покупки при помощи мобильного телефона на терминалах, оснащенных, как магнитными (технология MST), так и бесконтактными ридерами карт (технология NFC).

Apple Pay - система мобильных платежей от корпорации **Apple**. С помощью программ Apple Pay пользователи iPhone 6/6+, 6s/6s+, SE, iPhone 7/7+, Apple Watch могут оплачивать покупки по технологии NFC в сочетании с программой Wallet и Touch ID.

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) – стандарт защиты информации в индустрии платежных карт.

ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ

3.1. Особенности работы программного обеспечения ККМ при обслуживании держателей платежных карт

На ККМ можно выполнить следующие операции, связанные с обслуживанием держателей карточек:

- «ОПЛАТА»;
- «ВОЗВРАТ ПО ЧЕКУ» (безналичные операции «ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ»);
- ПРОВЕРКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ КАНАЛА СВЯЗИ («БПЦ – ТЕСТ КАНАЛА»);
- ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА ИЛИ ОТЧЕТА;
- ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («БПЦ – ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ»);
- «ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ».

3.2. Информация о терминале Hypercom Optimum:



3.3. Информация о терминале VeriFone Vx520:



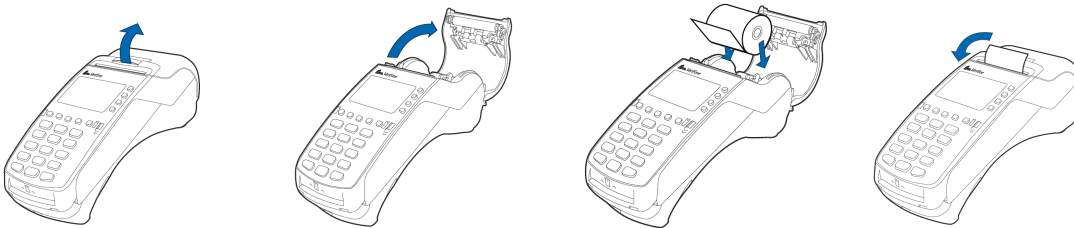
Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным **термопринтером**, встроенным **считывателем** для чтения информации с магнитной полосы карточки, **слотом** для чиповых карточек (дополнительно платежный терминал может быть оснащен **бесконтактным ридером** для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса), **клавиатурой** для ввода команд и числовых значений, а также **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации. Для ввода держателем карточки ПИН-кода к терминалу модели Vx520 может быть подключен **ПИН-пад**

модели Verifone 1000SE, либо Verifone 1000SE Contactless, оснащенный бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага. Замена бумаги производится по мере надобности.

Установка рулона бумаги в принтер выполняется следующим образом:

- откройте крышку контейнера для бумаги и извлеките остатки старого рулона;
- установите новый рулон в контейнер таким образом, чтобы бумага подавалась из-под рулона, и поместите небольшой свободный конец бумаги поверх принтера;
- придерживая свободный конец бумаги, аккуратно закройте крышку принтера до щелчка.



3.4. Информация о ПИН-ПАДе Ingenico iPP320/350

Назначение клавиш Пин-пада



Цифровые клавиши <0> ... <9> - для набора Пин-кода

Зеленая (нижняя правая)- для подтверждения введенного Пин-кода

Желтая (нижняя средняя) - для корректировки неверно введенного Пин-кода

Красная (нижняя левая)– для отказа от ввода Пин-кода

Пин-пад оснащен встроенным считывателем для чтения информации с магнитной полосы карточки и слотом для чиповых карточек. Дополнительно пин-пад может быть оснащен бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Пин-пады подключаются к ККМ при помощи RS232 или Ethernet/IP.

3.5. Информация о ПИН-ПАДе VeriFone Vx805

Назначение клавиш Пин-пада



Цифровые клавиши <0> ... <9> - для набора Пин-кода

Зеленая (нижняя правая)- для подтверждения введенного Пин-кода

Желтая (нижняя средняя) - для корректировки неверно введенного Пин-кода

Красная (нижняя левая)– для отказа от ввода Пин-кода

Пин-пад оснащен встроенным считывателем для чтения информации с магнитной полосы карточки и слотом для чиповых карточек. Дополнительно пин-пад может быть оснащен бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Пин-пад подключается к ККМ при помощи RS232 или Ethernet/IP.

3.6. Информация о терминале Ingenico iCT2x0

Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным **термопринтером**, встроенным **считывателем** для чтения информации с магнитной полосы карточки, **слотом** для чиповых карточек, 19-кнопочной **клавиатурой** для ввода команд и числовых значений, а также **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации. Для ввода клиентом ПИН-кода к терминалу модели iCT2x0 может быть подключен **ПИН-пад** модели iPP220, либо модели iPP220 Contactless оснащенный бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Пин-пад iPP220



Пин-пад iPP220 contactless



Терминал iCT2x0



3.7. Правила безопасной эксплуатации Оборудования:

- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- питание Оборудования осуществляется от сети 220В переменного тока частотой 50 Гц.
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- во избежание выхода Оборудования из строя во время грозы, необходимо отключить его от сети электропитания и телефонной линии или использовать устройство грозовой защиты;
- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;
- Оборудование предназначено для использования внутри помещений при температуре от +5 до + 45 °С и влажности воздуха не более 80% (без конденсации), не подвергайте Оборудование воздействию осадков (дождя, снега), не допускайте включение Оборудования сразу после воздействия температур менее 0°С, выдержите его перед включением в помещении с температурой более 15°С не менее 2 часов;
- не допускайте механических повреждений оборудования, резких ударов и падений;
- не допускайте химических и термических повреждений Оборудования;
- не допускайте использования неисправного Оборудования;
- при необходимости произвести очистку Оборудования предварительно отключите блок питания от сети и выключите Оборудование. Запрещается использовать для очистки растворители, нашатырный спирт или абразивные материалы. Для очистки Оборудования нанесите технический спирт на чистую, мягкую, неабразивную и безворсовую ткань (салфетку). Тщательно очистите ею весь терминал. При необходимости используйте антистатический сжатый воздух для очистки механизма принтера и вокруг него.

Несоблюдение данных условий приведет к выходу оборудования из строя!

Особенности работы программного обеспечения терминала.

Соединение терминала с процессинговым центром при проведении операций ОПЛАТА, ОТМЕНА и ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ выполняются в режиме реального времени (режим ON-LINE).

При выполнении некоторых операций (действий) терминал запрашивает пароль (пароль сообщит специалист процессингового центра или банка при обучении персонала ОТС). Ввод

каждого символа пароля отображается на экране в виде <*>. Если пароль введен неправильно, поле для ввода пароля очищается для повторного набора пароля.

При каждом соединении терминала с процессинговым центром терминал производит синхронизацию времени и даты с сервером процессингового центра.

ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

4.1. Процедура оплаты товара (услуги)

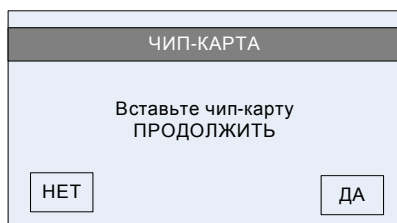
Для проведения оплаты по карточке кассир должен выполнить следующие действия:

- сформировать на ККМ общую сумму покупки нажатием клавиши <ПОДИТОГ/РАСЧЕТ>;

- нажав клавишу <СПЕЦ.КОД> выбрать режим оплаты «TR POS» или «Оплата.Терминал». На экране ККМ появится надпись «Прокатайте карту».

В зависимости от типа карточки возможны следующие виды считывания карточки:

- чиповая карточка – вставить карточку чипом вверх до упора в слот для чиповых карточек терминала. На экране терминала на 3-5 секунд появится надпись «Обработка карты» (появление на экране терминала сообщения «Ошибка чип-карты» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы).



Если не заметив чип на карточке попытаться считать магнитную полосу карточки, на экране терминала появится предложение вставить карту чипом – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (или зеленую клавишу).

- карточка с магнитной полосой – провести магнитной полосой карточки через считыватель терминала в соответствии с указателем на терминале – полосой влево вниз (отсутствие реакции терминала на считывание магнитной полосы карточки после нескольких попыток означает повреждение магнитной полосы карточки - карточка не может быть принята к оплате).

- карточка с возможностью проведения платежа с бесконтактным интерфейсом - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 4.2.1. Руководства;

- при успешном считывании карточки на мониторе ККМ отобразится тип карточки, название операции, валюта платежа, номер и срок действия карточки – сверьте информацию на карточке с информацией на мониторе. Если номер карточки и/или срок ее действия на экране отличаются от указанных на карточке, нажмите клавишу <ВЫХОД> и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении нажмите клавишу <ВВОД ШК>.

В зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки возможны три варианта продолжения операции:

- операция «ОПЛАТА» может быть продолжена без ввода пин-кода, если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода;

- на мониторе появится сообщение «Ожидание PIN-кода». Предложите клиенту ввести ПИН-код на пин-паде или терминале (в случае, если терминал не оснащен пин-падом (выносной клавиатурой) и подтвердить его нажатием зеленой клавиши соответственно, либо на пин-паде, либо на терминале). В случае ошибочно введенной информации клиент может подкорректировать ее желтой клавишей соответственно либо на пин-паде, либо на терминале.

- для отдельных типов карточек допускается игнорировать ввод пин-кода нажатием красной клавиши на пин-паде, либо на терминале. В этом случае на монитор кассира выводится сообщение «PIN-код не введен, продолжить?» - кассир нажимает клавишу «ВВОД

ШК». После этого на мониторе кассира отображается сеанс связи ККМ с процессинговым центром;

Внимание! Ввод пин-кода осуществляется клиентом самостоятельно и ни в коем случае не сообщается кассиру. Также, необходимо следить за своевременным вводом (без длительных пауз) пин-кода клиентом.

Если получен положительный авторизационный ответ, на мониторе кассира появится информационное сообщение следующего вида “Код 000: Одобрено” (Также успешными кодами по операции «ОПЛАТА» являются коды 003, 004, 005, 007 “Одобрено” и код 001 “Одобрено – сверить паспорт”) и терминал/принтер ККМ (в зависимости от настроек оборудования) распечатает карт-чек.

При соответствующей настройке на экране ККМ появится запрос: «Печатать второй чек?» – нажмите клавишу «ВВОД ШК» и терминал/принтер ККМ распечатает 2-й карт-чек.

Карт-чек для «ДЛЯ БАНКА» - остается в ОТС, карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», с автоматически распечатанным третьим - фискальным чеком (чек с товаром) отдается клиенту. На рис.4.1 приведен образец карт-чека операции «ОПЛАТА» с вводом пин-кода (при печати карт-чеков на терминале и при печати карт-чеков на кассовом принтере).

Если операция проводилась без ввода пин-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи “Принадлежность карты подтверждена ПИН” печатается строка “Подпись клиента”. Предложите клиенту подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА». Сверьте его подпись на карт-чеке с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», фискальный чек и его карточку. Карт-чек «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. На этом операция считается завершенной.

Если подпись держателя карточки на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке, кассир должен действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера

Если операция по какой-либо причине была отклонена, на экране ККМ появится сообщение: «Отказано» и терминал/принтер ККМ (при соответствующей настройке) распечатает отказной карт-чек с информацией о причине отказа. Например «Отказано:Код 116: Недостаточно средств». **В этом случае клиент не оплатил покупку. Предложите клиенту оплатить покупку другим способом!**

В случае если на карточке недостаточно средств, по желанию клиента, можно уменьшить общую сумму платежа, набрав необходимую сумму для оплаты наличными и нажав клавишу <ПОДИТОГ/РАСЧЕТ>. После проведения частичной оплаты наличными, на монитор ККМ будет выведена оставшаяся сумма, которую необходимо доплатить карточкой. Для этого необходимо нажать клавишу <СПЕЦ. КОД> и провести операцию с использованием терминала. Последовательность видов оплат при проведении комбинированной оплаты значения не имеет.

Внимание!!! Если интегрированный с ККМ терминал распечатал 2 карт-чека с надписью «Завершено успешно», а ККМ по какой-либо причине не распечатала фискальный чек, операция считается незавершенной! При этом у клиента на карт-счете заблокируется сумма оплаты (может прийти SMS-оповещение о списании средств). В этом случае необходимо повторить действия по завершению незакрытой на ККМ операции. Перед успешным завершением операции произойдет разблокировка заблокированной ранее суммы клиента. Аналогичный порядок действий распространяется и на операцию «ВОЗВРАТ».

<p>ТЕРМИНАЛ: SNH89999 Торговец: 0002022 МАГАЗИН "СОСЕДИ" БЕЛАРУСЬ, Г.МИНСК ПЕРЕС. УЛ.СЕЛИЦКОГО И УЛ.ШАБАНЫ ТЦ ТЕЛ.(017)334-82-33 КАРТ-ЧЕК: 544215/000002 * ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА 24.01.2017 11:46 КАРТА: *****2355 Ввод данных - (С) Сумма 21,55 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: 230246 AID: A0000000043060 APP: Maestro ПРОВЕРЕН ПИН-КОД</p>	<p>***** * СООО "Либретик" * * г.Минск ул.Селицкого * ***** ЧЕК:2.484.449 ПРД ТРН:00000138221 ТЕРМИНАЛ: SNH11278 Торговец: 0036480 МАГАЗИН "СОСЕДИ" БЕЛАРУСЬ, Г.МИНСК ПЕРЕС. УЛ. СЕЛИЦКОГО И УЛ. ШАБАНЫ ТЦ ТЕЛ.(017)334-82-33 КАРТ-ЧЕК: 000151/000315 ERN: 35913 * ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА 23.01.2017 18:15 КАРТА: 67*****2355 Ввод данных - (С) Сумма 21,55 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: 608178 AID: A0000000043060 APP: Maestro ПРОВЕРЕН ПИН-КОД ЗАВОДСКОЙ N:53R0084747 РЕГИСТРАЦИОННЫЙ N:530084747 УНП ВЛАДЕЛЬЦА ККМ:101454161</p>	<ul style="list-style-type: none"> - идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер чека и отчета(смены) - тип операции - дата и время операции - последние цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН
--	--	---

Рис.4.1

4.2.1. Процедура проведения операции «Оплата» с использованием бесконтактного интерфейса.

Проведение платежа с использованием бесконтактного интерфейса NFC (Near Field Communication – коммуникации ближнего поля) возможно только на оборудовании, оснащенном специальным бесконтактным ридером (обозначаются логотипом бесконтактной оплаты (овальный логотип с волнами вправо), при наличии у покупателя платежной карточки, и других форм-факторов с поддержкой данной технологии проведения платежей (стикер-карты, смартфоны, часы (например - Samsung Gear S2)):

на карточках платежной системы Visa International – имеется изображение



на карточках платежной системы MasterCard WorldWide - изображение

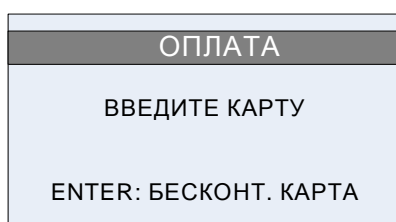


На банковских терминалах, оборудованных бесконтактными считывателями, имеется 4 цветовых индикатора. Первый означает готовность к работе, второй — считывание, третий — считывание завершено и можно убирать карту, а четвертый — результат считывания.

О возможности проведения бесконтактных платежей на установленном оборудовании сообщит работник процессингового центра или банка при проведении обучения персонала ОТС.

Если покупатель сообщит о желании провести операцию с использованием бесконтактного интерфейса, необходимо выполнить следующие действия:

- сформировать на ККМ общую сумму покупки нажатием клавиши <ПОДИТОГ/РАСЧЕТ>;



- нажав клавишу <СПЕЦ. КОД> выбрать режим оплаты «TR POS» или «Оплата.Terminal». На экране ККМ появится надпись «Прокатайте карту».

- нажать зеленую клавишу (Enter) для выбора режима «Бесконт. карта» (зависит от версии программного обеспечения);

▪ на экране терминала появится сумма платежа и сообщение: «Приложите карту». Предложите клиенту самостоятельно приложить карту к пин-паду/терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты на расстояние не более 3-4 см, после чего звуковой сигнал укажет на то, что бесконтактная карта/форм-фактор прочитана. Если поднести на большее расстояние, на экране пинпада/терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты» - нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом.

В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможны варианты либо без аутентификации клиента (до лимита суммы для бесконтактных транзакций), либо с вводом пин-кода и дальнейшее завершение операции (аналогично описанному выше) со считыванием магнитной полосы либо чипа карточки. При использовании Samsung Pay или Apple Pay (и др. аналогичных технологий) идентификация клиента дополнительно может осуществляться с помощью отпечатка пальца или пин-кода, вводимого на мобильном устройстве.

Внимание!!! При проведении операции «Оплата» по карточке с использованием бесконтактного интерфейса, в случае, если банк не требует идентификации держателя карточки – карт-чек «ДЛЯ БАНКА» распечатается без строки «Подпись клиента». В этом случае подпись клиента на карт-чеке не требуется.

Бесконтактная Карта на протяжении всей операции находится у Держателя Карты.

ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

На кассе **не реализована операция «Отмена оплаты (возврата)»** по инициативе кассира. Вернуть товар даже в течение открытой смены можно только посредством операции «Возврат». Отмена (оплаты или возврата) может быть выполнена только при аннулировании открытого чека, частично оплаченного (возвращенного) по безналу.

Операция «**ВОЗВРАТ**» выполняется с целью отмены операции «**ОПЛАТА**» в следующих случаях:

- по инициативе держателя карточки;
- произошла ошибка при вводе суммы, а карт-чек уже распечатан;
- в случаях, определенных Руководством банка-эквайера.

Для проведения операции «**ВОЗВРАТ**» кассир должен выполнить следующие действия:

▪ в строке ввода информации ввести № чека и смены (фискального) по отменяемой операции (если необходимо отменить последнюю операцию – номер чека вводить не обязательно) и нажать клавишу <ВОЗВР>. На экране ККМ появится вопрос: «Вы уверены?» - нажмите клавишу <ВВОД ШК> после чего на мониторе появятся товарные позиции по отменяемой операции;

▪ выберите курсором необходимую товарную позицию для возврата и нажмите клавишу <ВВОД ШК>. Для возврата в перечень товарных позиций для выбора к возврату следующей позиции нажмите клавишу <ВОЗВР>. Выбрав все необходимые товарные позиции для возврата, нажмите 2 раза клавишу <ПОДИТОГ/РАСЧЕТ>;

▪ на экране ККМ появится окно «Выбор из чека» из двух позиций: «Платежи из/по чека/у» и «Новая транзакция». Курсор по умолчанию находится на разделе «Платежи из чека» - нажмите клавишу <ВВОД ШК>. В открывшемся окне будет 2 раздела: «Наличные» и «TERMINAL» - выберите раздел «TERMINAL» и нажмите клавишу <ВВОД ШК>. Т.о. если товар был оплачен смешанным способом, то его возврат также можно сделать смешанным (часть на карту, часть наличными).

- на экране ККМ появится запрос «Прокатайте карту». В зависимости от вида карточки считайте карточку на терминале, как описано в п.4.1 и п.4.2.1 Руководства.
- если получен положительный авторизационный ответ, на мониторе кассира появится информационное сообщение следующего вида: “Код 000: Одобрено”, и терминал/принтер ККМ распечатает карт-чек.
- При соответствующей настройке на экране ККМ появится запрос: «Печатать второй чек?» – нажмите клавишу «ВВОД ШК» и терминал/принтер ККМ распечатает 2-й карт-чек. Затем принтер ККМ автоматически распечатает третий - фискальный чек (отдать клиенту). Образец чека по операции «ВОЗВРАТ» показан на рис.5.1.
- Если отменяемая операция проводилась комбинированным способом, фискальный чек на ККМ после распечатки карт-чеков не печатается. Для отмены оставшейся суммы платежа наличными необходимо нажать 2 раза клавишу <ПОДИТОГ/РАСЧЕТ> для выхода в окно «Выбор из чека». Далее необходимо войти в раздел «Платежи из чека», выбрать раздел «Наличные» и нажать клавишу <ВВОД ШК>. Принтер ККМ распечатает фискальный чек.

Особенности:

После возврата части суммы (неполной стоимости единицы товара), при повторном вызове меню «Платежи по чеку», уже возвращенный платеж все равно доступен и его можно выбрать ещё раз. При этом касса не позволит осуществить переплату и автоматически подставит вместо суммы платежа необходимую сумму доплаты.

У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX * ДЛЯ БАНКА *	- название ОТС - адрес
ВОЗВРАТ	- телефон - идентификатор терминала
ПАКЕТ: 123456 ЧЕК: 223456 Дата: 04/01/05 Время: 09:45 КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333	-тип операции
КОД АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa TC: E6A5D4ABCE7BAF99	- номер отчета и чека - дата и время операции - отображаются последние 4 цифры номера карточки - код авторизации - идентификатор приложения, карточки
----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО -----	- код ответа системы на запрос
BYN 20.05 Принадлежность карточки проверена ПИН	- валюта и сумма операции - если операция проводилась с вводом ПИН

рис.5.1

ГЛАВА 6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ

6.1. Печать итогового отчета и закрытие смены

По итогам совершенных за день (смену) наличных и безналичных платежей за товары (услуги) на ККМ необходимо выполнить Z-отчет, в результате которого происходит отсылка электронного реестра операций выполненных с использованием платежных карточек в процессинговый центр.

Внимание! Возмещение ОТС сумм по безналичным платежам, прошедшим с использованием платежных карточек, производится банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра по безналичным платежам.

Поэтому необходимо следить за своевременной отсылкой электронного реестра по безналичным операциям, прошедших в ОТС с использованием платежных карточек.

Для печати Z-отчета необходимо:

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать режим «СПЕЦИАЛЬНЫЕ ОЧЕТЫ» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- выбрать режим «ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ (Z) и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- на экране ККМ появится сообщение: «Запрошено закрытие текущей смены. Закрыть смену?» - нажмите клавишу <ВВОД ШК>.
- на экране ККМ появится сообщение: «Будет выполнена сверка итогов для TR-POS» - нажмите клавишу <ВВОД ШК>.
- в случае удачного завершения сверки итогов на экране ККМ появится сообщение «Завершено успешно» и терминал распечатает «Отчет по сверке», а ККМ распечатает «Z-отчет».

При выводе на монитор ККМ сообщения “Код XXX.: Итоги не совпали. Сверьте итоги с банком” необходимо позвонить в процессинговый центр по тел. 8(017) 299-25-58 для выяснения причин несоответствия сумм.

Если в момент закрытия Z-отчета не функционирует канал связи между ККМ/терминалом и процессинговым центром, то итоговый отчет по операциям с платежными карточками за текущую смену не закроется (в этом случае блокировка проведения операций по платежным карточкам в последующей смене не происходит).

Для закрытия отчета по операциям с платежными карточками отдельно от Z-отчета необходимо убедиться, что канал связи между ККМ/терминалом и процессинговым центром функционирует (см. п.7.3 Руководства) и выполнить следующие действия:

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать раздел «TR-POS-Сверка итогов» и нажать клавишу <ВВОД ШК>.

В случае успешного завершения операции терминал распечатает «Отчет по сверке» (см. рис. 6.1.1)

Запуск «Сверки Итогов» непосредственно на терминале не рекомендуется, т.к. при этом не будет выполнена автоотмена незавершенной операции (если она есть в кассе).

У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX Торговец:0002022 * ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ*	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011 ВРС Время: 15:45	- номер отчета - дата и время печати отчета
----- Валюта: BYN Транзакций: 3	- валюта операции - общее количество операций
Оплачено: 2 на сумму 320 000 Отменено: 1 на сумму 200 000 Итого: 120 000	- количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - итоговая сумма всех операций
Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию.	
Подпись кассира _____ Подпись зав.кассой _____	-подпись кассира -подпись зав.кассой

Рис.6.1.1.

6.2. Контроль и хранение платежных документов.

Бумажный отчет по прошедшим на ККМ безналичным операциям с платежными карточками подписывается кассиром и передается зав. кассой (старшему кассиру) для проверки соответствия числа операций и сумм, отраженных в отчете, количеству и сумме карт-чеков, а также наличия необходимых подписей на карт-чеках.

Хранение отчета и карт-чеков осуществляется в соответствии с требованиями хранения кассовых документов, но не менее срока, указанного в Руководстве банка-эквайера.

ГЛАВА 7.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

7.1. Печать реестра операций, проведенных с использованием карточек.

Для распечатки реестра операций проведенных с использованием карточек необходимо выполнить следующие действия:

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать курсором раздел «TR POS – Сервисные функции» и нажать клавишу <ВВОД ШК>.
- в открывшемся меню выбрать раздел «Отчет» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- в открывшемся меню выбрать раздел «Детально» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- терминал распечатает реестр операций, прошедших с использованием карточек за текущую смену.

7.2. Печать копии карт-чека.

ККМ позволяет распечатать копию карт-чека по любой безналичной операции с использованием платежной карточки, на которую получено подтверждение от процессингового центра (или копию отчета). При этом касса печатает копии всех карт-чеков по указанной операции.

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать курсором раздел «TR POS – Сервисные функции» и нажать клавишу <ВВОД ШК>.
- в открывшемся меню выбрать раздел «Отчет» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- в открывшемся меню выбрать раздел «Копия чека» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- выбрать один из способов идентификации нужного чека: последний, по номеру, по RRN и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- если был выбран режим «последний», терминал сразу распечатает копии карт-чеков «Для клиента» и «Для банка».
- если был выбран режим «по номеру» - последует запрос на ввод номера необходимого карт-чека – введите номер карт-чека и нажмите клавишу <ВВОД ШК>. Терминал распечатает копии карт-чеков.
- если был выбран режим «по RRN» - последует запрос на ввод RRN необходимой операции – введите RRN и нажмите клавишу <ВВОД ШК>. Терминал распечатает копии карт-чеков.

7.3. Тест канала связи между ККМ и процессинговым центром.

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать курсором раздел «TR POS – Сервисные функции» и нажать клавишу <ВВОД ШК>.
- в открывшемся меню выбрать раздел «Тест» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- выбрать режим «Тест хоста» и нажать клавишу <ВВОД ШК>. В случае удачного завершения теста на экране ККМ появится сообщение «Завершено успешно». В случае

неудачного завершения теста, необходимо известить об этом своего системного администратора для последующего взаимодействия с представителями процессингового центра по устранению неисправности.

7.4. Тест соединения между ККМ и интегрированным терминалом.

Для проверки соединения между ККМ и интегрированным терминалом необходимо выполнить следующие действия:

- нажать клавишу <МЕНЮ>;
- выбрать курсором раздел «TR POS – Сервисные функции» и нажать клавишу <ВВОД ШК>.
- в открывшемся меню выбрать раздел «Тест» и нажать клавишу <ВВОД ШК>;
- выбрать режим «Тест пин-пада» и нажать клавишу <ВВОД ШК>. В случае удачного завершения теста на экране ККМ появится сообщение «Завершено успешно». В случае неудачного завершения теста, необходимо известить об этом своего системного администратора для последующего взаимодействия с представителями процессингового центра по устранению неисправности.

ГЛАВА 8. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Ситуация	Действия кассира
Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере	Появление цветной полосы вдоль длины рулона – признак окончания бумаги. Установите новый рулон.
При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался	Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию карт-чека (см.п.7.2)
Ошибка при формировании общей суммы покупки	Ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя клавиши <ЗАБ>. Ошибка обнаружена после печати карт-чека - провести операцию «ВОЗВРАТ» (см раздел 5 Руководства).
Пропало электропитание при выполнении операции	Распечатав копию карт-чека, проверьте, прошла ли операция. Если операция не прошла – выполните ее снова.
Ошибка в процессе соединения с процессинговым центром при оплате товаров (услуг) по платежным карточкам в виде сообщений: “Сервер авторизации недоступен”; “Хост недоступен”.	Выполните тестирование канала связи. Для этого нажав клавишу <МЕНЮ> необходимо выбрать пункт «Безналичные платежи»→ нажать клавишу <ВВОД ШК>→ выбрать пункт <Тест канала> и нажать клавишу <ВВОД ШК>. Если связь с процессинговым центром установлена, на мониторе кассира появится сообщение «КОД 000: ОДОБРЕНО», нажмите клавишу <ВЫХОД> и повторите попытку выполнения операции ОПЛАТА. Причиной появления таких ошибок может быть перегруженность канала связи или системы. Если после нескольких попыток не удастся провести операцию, обратитесь в процессинговый центр.

По всем остальным вопросам, связанным с работой оборудования при проведении безналичных платежей, необходимо обращаться в процессинговый центр.

ГЛАВА 9. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

В случае возникновения вопросов по проведению операций в соответствии с настоящим Руководством и Руководством банка-эквайера, а также при возникновении сбоев в работе оборудования, работнику ОТС необходимо обратиться в процессинговый центр по телефону: **(017) 299-25-24.**

Время приема обращений/заявок процессинговым центром круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

При подаче заявки работнику ОТС необходимо сообщить следующую информацию:

1.	Идентификатор терминала (XXXXYYYY), указываемый на чеках:	
	У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXYYYY Торговец:0002022 * ДЛЯ БАНКА * *ОТМЕНА*	ПАКЕТ: 123456 ЧЕК: 123456 Дата: 03/01/05 Время: 09:46 КАРТА:xxxx xxxx xxxx 3333 КОД АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa ----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО ----- ВУН 20.05 _____ Подпись кассира
2.	Наименование ОТС.	
3.	Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса	
4.	Основание пользования оборудованием: - в собственности ОТС, - арендовано у ОАО «Банковский процессинговый центр», - предоставлено ОАО «Банковский процессинговый центр» в рамках договора по обслуживанию держателей карточек.	
5.	Тип оборудования, модель (указано на лицевой стороне настоящего руководства).	
6.	Ф.И.О. работника ОТС, должность, контактный телефон.	
7.	Описание неисправности.	

После регистрации заявки на ремонт, кассиру необходимо получить у работника процессингового центра регистрационный номер заявки.

Сроки восстановления работоспособности Оборудования – в соответствии с заключенными договорами между ОТС и ОАО «Банковский процессинговый центр».

ГЛАВА 10. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

Основные сообщения на карт-чеках (экране оборудования) по итогам проведения операций по карточкам:

КОД	СООБЩЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
00	ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	Операция разрешена.
01	ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
02	ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
04	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (без уточнения причины).
05	НЕТ РАЗРЕШЕНИЯ	Отказать (без уточнения причины).
08	ОДОБРЕНО (ID)	Операция разрешена, проверьте паспортные данные.
13	НЕВЕРНАЯ СУММА	Отказать (некорректная сумма транзакции).
14	НЕДЕЙСТВИТ. КАРТА	Отказать (недействительная карта).
30	ЗВОНИТЕ В СЕРВИС -FE	Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент)
33	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (карта просрочена).
34	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (подозревается мошенничество).
38	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (лимит PIN-попыток).
41	ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карточку (карта утеряна).
51	НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ	Отказать (недостаточно средств).
54	КАРТА ПРОСРОЧЕНА	Отказать (истек срок действия карты).
55	НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД	Отказать (неверный пин-код).
57	ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА	Отказать (без уточнения причины).
61	ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ СУММЫ	Отказать (превышен лимит суммы).
65	ЛИМИТ ЧИСЛА ЗАПРОСОВ	Отказать (превышено допустимое число транзакций).
75	ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК	Отказать (превышен лимит попыток ввода пин-кода).
77	ОШИБКА СВЕРКИ	Ошибка при выполнении сверки пакета.
79	НЕВЕРНЫЙ CVV2-КОД	Отказать (неверный CVV2-код).
88	ОШИБКА КРИПТОГРАФИИ	Отказать (неверный пин-блок).
96	СИСТЕМНАЯ ОШИБКА	Отказать (ошибка в работе системы).
Z3	ОШИБКА СВЯЗИ	Повторить проведение операции после восстановления связи.