



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНО

Директор департамента развития
сети

_____ А.Н. Коваленко
от 03.04.2023

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ
БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА) С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ FEITIAN F20 С УСТАНОВЛЕННЫМ
ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ «PAYMENT APPLICATION»

Зарегистрировано 03.04.2023г.
за № 8/950

г. Минск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3.	СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ	5
ГЛАВА 4.	ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	8
4.1	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ	11
ГЛАВА 5.	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»	12
ГЛАВА 6.	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	14
ГЛАВА 7.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА.	17
ГЛАВА 8.	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	20
8.1.	ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)	20
8.2.	ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)	20
8.3.	КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ	22
ГЛАВА 9.	ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	22
9.1.	ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ	22
9.2.	ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА	23
9.3.	ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)	23
9.4.	ФУНКЦИОНАЛ «ОТДЕЛЫ» ПРИ ПРОВЕДЕНИИ БЕЗНАЛИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ НА ТЕРМИНАЛЕ.	24
9.5.	ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО	26
ГЛАВА 10.	ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ	27
ГЛАВА 11	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	28
ГЛАВА 12	ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	29
ГЛАВА 13.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	30

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей банковских платежных карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов Feitian F20 с установленным программным продуктом «Payment Application».

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 10 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

Для целей настоящего Руководства используются следующие термины и их 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 – банк или небанковская кредитно-финансовая организация, созданные в соответствии с законодательством Республики Беларусь, с местонахождением на территории Республики Беларусь.

Банк-нерезидент - банк или небанковская кредитно-финансовая организация, созданные в соответствии с законодательством иностранного государства, с местонахождением за пределами Республики Беларусь;

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.

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 агротуризма, 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.

Платежный терминал (терминал) – электронное программно-техническое устройство компании FEITIAN Technologies Co., Ltd. модели F20 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек.

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

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

RRN (Reference Retrieval Number) – уникальный идентификатор банковской транзакции, который назначается банком-эквайером при

инициализации платежа. RRN принимает цифробуквенное значение, состоящее из 12 символов (цифры и буквы латинского алфавита).

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

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

Бесконтактный носитель информации – банковская платежная карточка, смартфон, браслет, часы и любой другой носитель информации, который способен взаимодействовать с периферийным оборудованием с помощью электромагнитных волн без физического контакта.

ГЛАВА 3 СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ



Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным **термопринтером**, встроенным **считывателем** для чтения информации с магнитной полосы карточки, **слотом** для чиповых карточек, **бесконтактным ридером** для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса, **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации, для ввода команд и числовых значений.

Терминал Feitian F20

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 (далее – сеть 220В). Модель питается от встроенной аккумуляторной батареи (Li-ion battery, 3.8v/5000mAh (7.6V/2500mAh)), которая заряжается от сети 220В с помощью блока питания - **после полной зарядки аккумуляторной батареи необходимо отключить терминал от сети 220В;**
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;

- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;
- Оборудование предназначено для использования при температуре от +0 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 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!

Подготовка платежного терминала к использованию.

В зависимости от модификации платежного терминала **Feitian F20** существуют разные способы его подключения к Процессинговому центру:

- с помощью Wi-Fi связи (2.4ГГц/5ГГц, 802.11 a/b/g/n) с подключением к соответствующей точке доступа организации торговли(сервиса),
- с помощью мобильной связи по технологии 4G (FDD-LTE/TD-LTE), 3G (WCDMA/TD-SCDMA), 2G (GSM/GPRS) - для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи (обратите внимание на подключение безлимитных интернет-тарифов для использования терминала).

Для настройки сети необходимо войти в меню настроек Android и выбрать «Сеть и Интернет», произвести настройки в зависимости от типа соединения. Настройка мобильной связи происходит автоматически при наличие вставленной Sim-карты с поддержкой мобильного интернета. Для настройки Wi-Fi нужно выбрать доступную сеть из списка и ввести пароль, если он требуется. Также возможен быстрый вызов меню «Сеть и Интернет» из шторки уведомлений, долгим нажатием соответствующей пиктограммы быстрых настроек. Выбор между Wi-Fi и мобильной сетью при доступности обоих – автоматический. Сеть WI-FI имеет более высокий приоритет.



Для зарядки платежного терминала необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала (или к базе) и к сети (розетке) 220В. Для включения терминала необходимо нажать на 5-6 с. клавишу на левой боковой панели терминала.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: максимальный диаметр рулона 40 либо 25 мм, ширина 57 мм. Замена бумаги производится по мере надобности.



Установка рулона бумаги в принтер выполняется в следующем порядке:

- Открыть крышку, потянув защелку на себя.
- Достать втулку от предыдущего рулона.
- Вставить новый рулон и защёлкнуть крышку до щелчка.



Рис. 3.1

При включении терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основной режим (рис.3.1). При наличии другой информации на экране после включения терминала – обратитесь за консультацией в службу сервиса клиентов 8-017-299-25-24.

Запуск пакета прикладных программ «Payment Application» (далее «Payment») выполняется нажатием на иконку приложения с одноименным названием (рис.3.1).

Особенности работы программного обеспечения терминала.

На терминале можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)»;
- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»;
- ПЕЧАТЬ ИТОГОВ;
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;
- ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ - ЧЕКА;
- ОПЕРАЦИЯ «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «РАСЧЕТ» (если активирована);

- ОПЕРАЦИЯ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» (если активирована).

Соединение терминала с процессинговым центром при проведении операций ОПЛАТА, ОТМЕНА, ВОЗВРАТ, ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ, 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 необходимо очистить для повторного набора.

Терминал производит актуализацию времени и даты непосредственно службами Android.

ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки необходимо выполнить следующие действия:

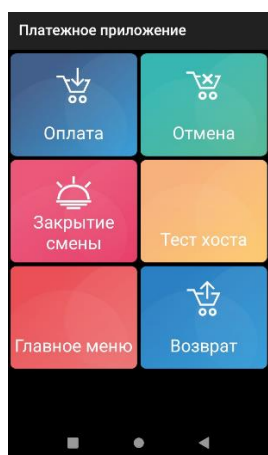


Рис. 4.1

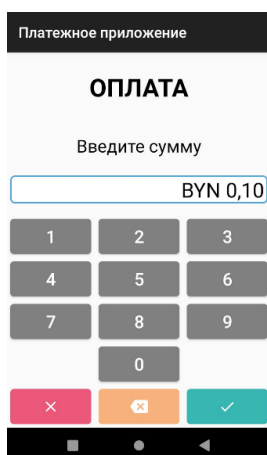


Рис. 4.2



Рис. 4.3



Рис. 4.4

- нажать «Оплата» (альтернативный вариант – войти в «Главное меню» → «Операции» → выбрать «Оплата») (рис. 4.1);
- ввести на экране терминала сумму покупки/платежа и нажать зеленую кнопку подтверждения «✓» (рис.4.2);
- считать данные с карточки (рис. 4.3);

В зависимости от типа предъявленной к оплате карточки возможны три варианта считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставить карточку чипом вверх до упора в слот для чиповых карточек платежного терминала (расположен с правой стороны на торце). На экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка карты» (появление на экране терминала сообщения «Ошибка карты. Пожалуйста, удалите карту и попробуйте снова» в результате как минимум

трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы), в случае успешного считывания чипа на экране терминала появится запрос на ввод ПИН-кода;

- **карточка с магнитной полосой** – провести магнитной полосой карточки через считыватель (расположен между чековым принтером и экраном) терминала в соответствии с указателем на терминале – полосой вниз к экрану терминала (отсутствие реакции терминала на считывание магнитной полосы карточки после нескольких попыток означает повреждение магнитной полосы карточки – карточка не может быть принята к оплате).

Если считывалась магнитная полоса карточки, на экране отобразится ее номер (частично). Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличается от номера, указанного на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции и действовать в соответствии Руководством банка-эквайера. При совпадении информации – продолжить операцию.

- **бесконтактный носитель информации** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 4.1. Руководства;

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

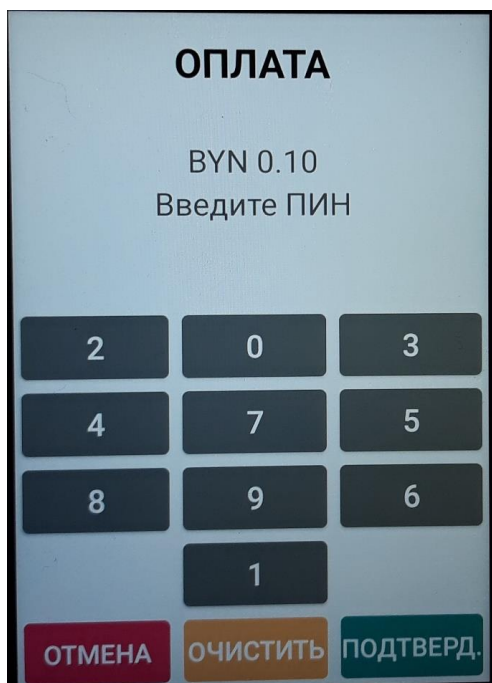


Рис.4.5

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение с суммой оплаты и текстом «Введите ПИН» - предложите клиенту ввести ПИН-код и подтвердить его нажатием зеленой клавиши «ПОДТВЕРД.»;

ВНИМАНИЕ! Для защиты от подбора ПИН-кода, расположение клавиш с цифрами размещено на экране терминала в рандомном (хаотичном) порядке (рис.4.5). **Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно.**

- если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода;

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в

зависимости от дополнительных настроек может печататься только один карт-чек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» (рис. 4.4).

На рис.4.6 приведен образец карт-чеков по операции «ОПЛАТА» с вводом ПИН-кода. Если операция «ОПЛАТА» проводилась по чиповой карточке, на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, RRN.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard Проверен ПИН-КОД</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОПЛАТА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard Проверен ПИН-КОД</p>	<p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены) - тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки</p> <p>- валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос</p> <p>- код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН</p>
--	---	--

Рис.4.6

В случае, если обработка карточки происходила с использованием чипа, необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на карточке (номер карточки). Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на карточке, проводится операция «ОТМЕНА» (см. Глава 5 Руководства) и дальнейшие действия проводятся согласно Руководству банка-эквайера.

Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи: «Проверен ПИН-КОД» печатается строка «Подпись клиента». Предложите клиенту подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и сверьте его подпись на карт-чеке с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» и карточку. Экземпляр карт-чека «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 терминала появляется сообщением о причине отказа. Например, «Недостаточно средств 51». В этом случае покупатель не оплатил покупку, предложите произвести оплату другим способом!

4.1. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ

Проведение платежа с использованием бесконтактного интерфейса NFC (Near Field Communication – коммуникации ближнего поля) возможно на оборудовании, оснащенном бесконтактным считывателем. Такое оборудование обозначается логотипом бесконтактной оплаты (овальный логотип с волнами вправо с использованием бесконтактной карточки).




На банковских терминалах, оборудованных бесконтактными считывателями, имеется 3(4) цветных индикатора. Первый означает готовность к работе, второй — считывание, третий — считывание завершено и можно убирать карту, а четвертый — результат считывания.

Для проведения операции необходимо выполнить следующие действия:



Рис.4.7

- ввести на экране терминала сумму покупки/платежа и нажать зеленую кнопку подтверждения «» (рис.4.2);
- считать данные с карточки (рис.4.7).

Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см.

Если поднести карточку на расстояние более 3-4-х см, либо не дожидаться «полного» считывания карты на экране терминала может появиться сообщение об ошибке чтения карты. В этом случае для продолжения операции повторно последует запрос на считывание карточки клиентом.

В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможны варианты проведения операции 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. В некоторых случаях идентификация клиента может осуществляться с помощью отпечатка пальца или ПИН-кода, вводимого на мобильном устройстве клиента, используемом при проведении операции в качестве карточки.

Внимание!!! При проведении операции «Оплата» по бесконтактной карточке, 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.

ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

Операция «ОТМЕНА» выполняется до закрытия смены на терминале, в следующих случаях:

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

При проведении операции «ОТМЕНА» происходит разблокировка суммы на счете держателя карточки по ранее проведенной операции, и сумма отмененной операции становится доступна для последующих расходных операций. Отмена операций возможна только из текущего пакета (отчета), который не был закрыт.

Для проведения отмены операции необходимо выполнить следующие действия:

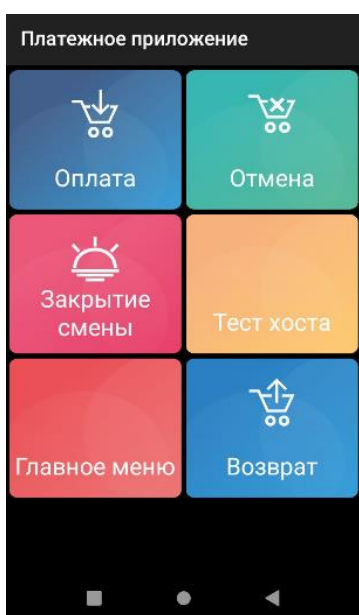


Рис. 5.1

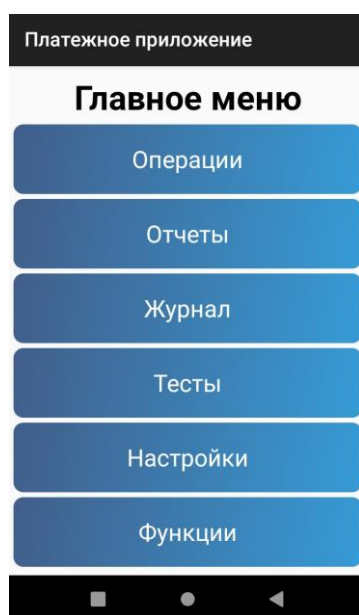


Рис. 5.2

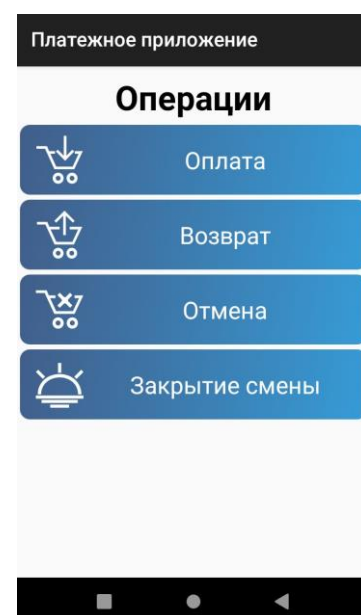


Рис. 5.3

- на экране терминала выбрать «Отмена» (альтернативный вариант войти в «Главное меню» (рис.5.1)→выбрать «Операции» (рис.5.2)→выбрать «Отмена» (рис.5.3));

- по запросу терминала «Пароль кассира», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши (рис.5.4);

- по запросу терминала «Введите номер чека» введите номер карт-чека (шесть цифр) отменяемой операции и подтвердите его зеленой клавишей (рис.5.5);

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один карт-

чек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» (рис 5.6.).

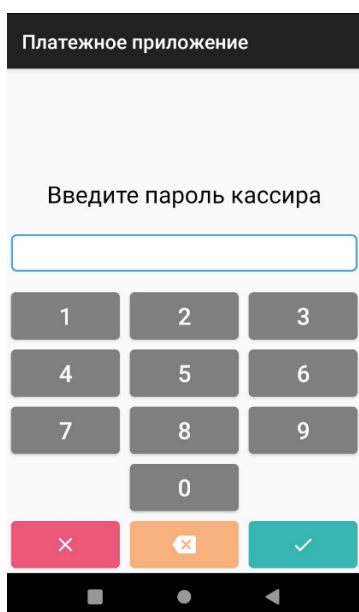


Рис.5.4

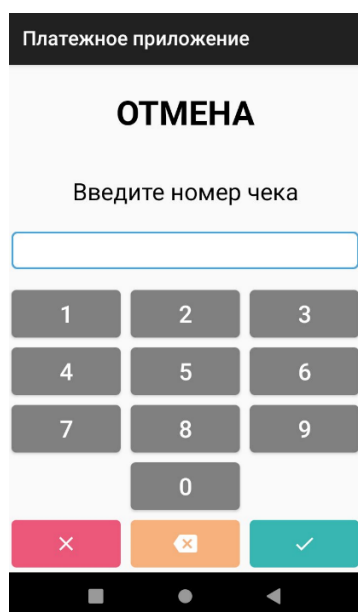


Рис. 5.5



Рис.5.6

На рис.5.7 приведен образец карт-чека по операции «ОТМЕНА»;

- подпишите карт-чек(и) по операции «ОТМЕНА»;
- отдайте клиенту экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 5*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 5*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены) - тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки</p> <p>- способ считывания карточки - валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос</p> <p>- код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка</p>
--	---	---

Рис.5.7

ГЛАВА 6. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в случае, если клиент возвращает товар/услугу, оплаченные с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (см. пункт 8.2 Руководства), либо, если необходимо вернуть клиенту только часть суммы по проведенной операции «ОПЛАТА». Деньги за возвращенный товар/услугу станут доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «ВОЗВРАТ», а только спустя некоторое время после обработки данной операции банком-эквайером.

Для проведения операции «ВОЗВРАТ» необходимо выполнить следующие действия:

- на экране приложения выбрать «Возврат» (альтернативный способ - войти в «Главное меню» (рис.6.1)→выбрать «Операции» (рис.6.2)→выбрать «Возврат» (рис.6.3));

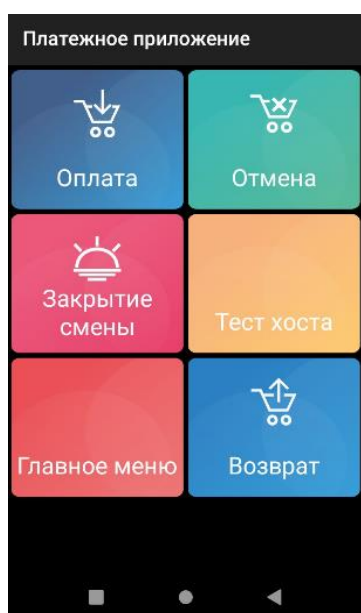


Рис.6.1

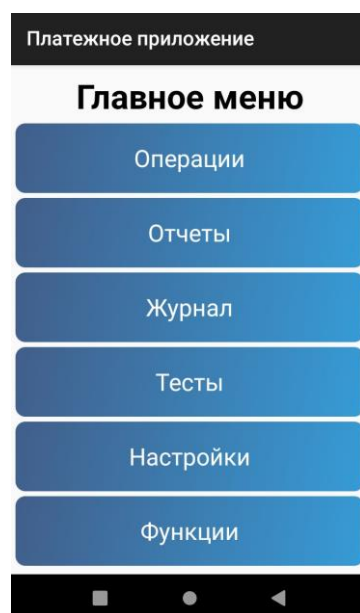


Рис.6.2

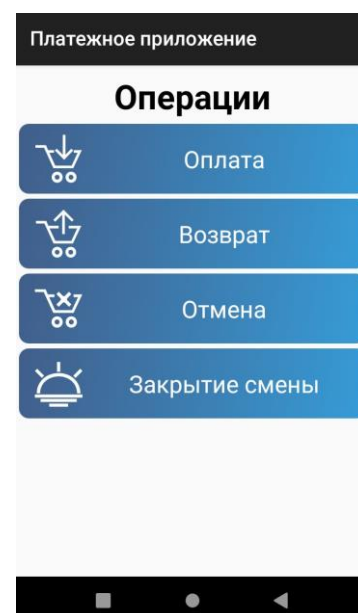


Рис.6.3

- по запросу терминала «Пароль кассира», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши (рис.6.4);
- на экране терминала появится запрос ввода суммы возврата – введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши (рис.6.5);
- при запросе ввода RRN (рис.6.6), введите 12 (двенадцать) цифр, которые расположены на карт-чеке (рис.6.7), и подтвердите нажатием зеленой клавиши;

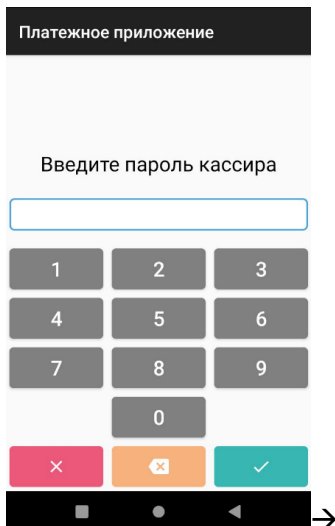


Рис. 6.4

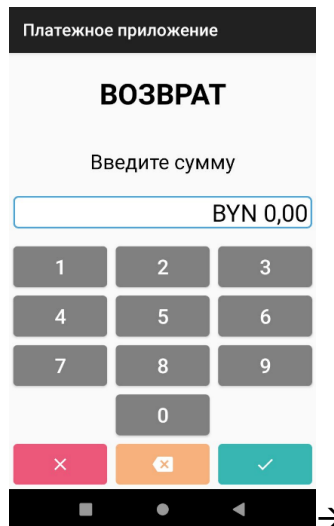


Рис. 6.5



Рис.6.6

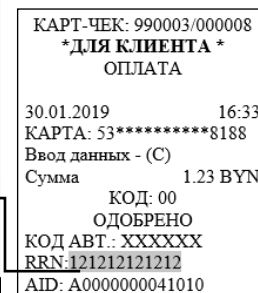


Рис. 6.7

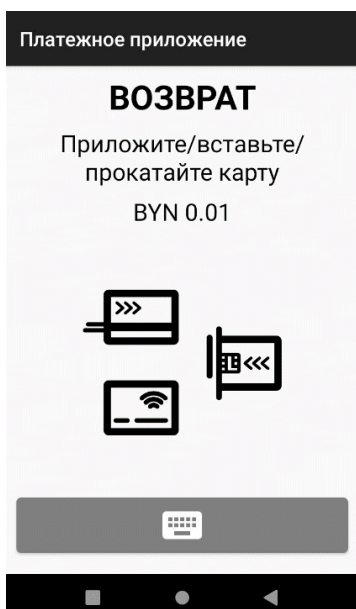


Рис.6.8

В зависимости от типа карточки выберите необходимый способ считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставьте карточку (встроенным микропроцессором вверх) в слот терминала для чиповых карточек, после чего на экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка карты»;
- **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится ее номер (частично) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если цифры номера карточки на экране отличается от номера, указанного на карточке, нажмите <Нет> и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении информации нажмите клавишу <Да>;
- **бесконтактный носитель информации** – на экране терминала появится сообщение «Прокатайте/вставьте/приложите карту». Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см.

Если поднести карточку на расстояние более 3-4 см, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка карты». В этом случае требуется повторно считать карту.

В некоторых случаях идентификация клиента может осуществляться с помощью отпечатка пальца или ПИН-кода, вводимого на мобильном устройстве клиента, используемом при проведении операции в качестве карточки.

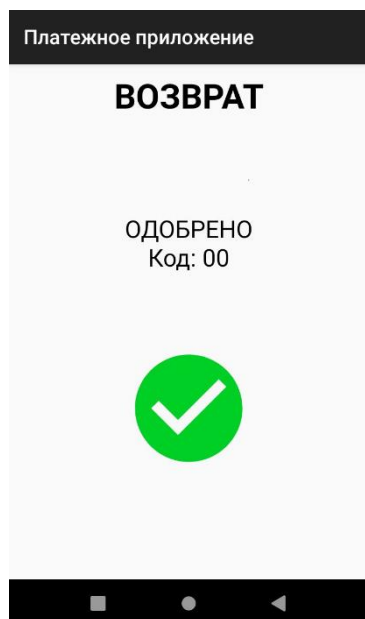


Рис.6.9

Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» (рис.6.9). Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА, и второй карт-чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА».

На рис.6.10 приведен образец карт-чека по операции «ВОЗВРАТ».

При проведении операции «ВОЗВРАТ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения. Необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от

указанного на чиповой карточке необходимо выполнить операцию «ОТМЕНА» (Глава 5 Руководства), и дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

Подпишите карт-чек(и). Отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе.

При необходимости, можно провести отмену операции «ВОЗВРАТ». Для этого выполняются те же действия, что и при отмене операции «ОПЛАТА».

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</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 - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка
---	--	---

Рис.6.10

ГЛАВА 7.

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА.

Внимание! Данная процедура осуществляется при условии наличия достаточной для выдачи держателю карточки суммы наличных денежных средств, проведенной через кассовое оборудование организации торговли (сервиса). Максимальный и минимальный размер суммы операции "Выдача наличных" определяется руководством банка-эквайера по обслуживанию держателей банковских платежных карточек.

* возможность проведения данной операции на терминальном оборудовании реализуется на основании заявки банка-эквайера.

Для проведения операции «Оплата/Выдача наличных» необходимо выполнить следующие действия:



- войти в «Главное меню» (рис.7.1);
- выбрать «Операции»;
- выбрать «Оплата/Выдача наличных» (рис.7.2);
- ввести сумму оплаты (не меньше заданного лимита, указанного в строке Мин:х.хх BYN), нажать на зелёную кнопку подтверждения (рис.7.3);
- ввести сумму наличных, планируемую к выдаче, нажать на зелёную кнопку подтверждения (рис.7.4);

Если введенная сумма наличных не соответствует лимитам (в случаях, когда настройка задается конфигурацией терминала), то терминал выдаст сообщение о недопустимой сумме; при нажатии «продолжить», возвращается к вводу суммы наличных.

- считать данные с карточки (рис.7.5);

В зависимости от типа карточки выберите необходимый способ считывания карточки:

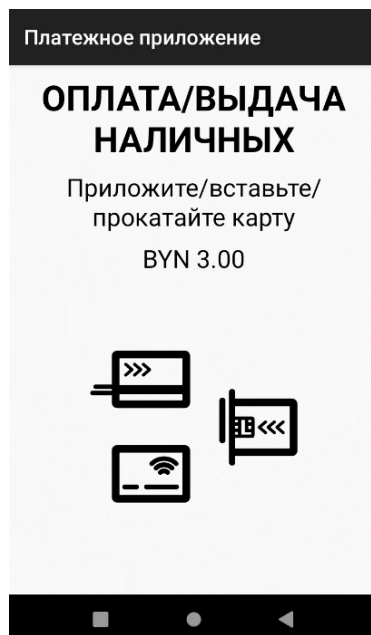


Рис.7.5

- **чиповая карточка** – вставьте карточку (встроенным микропроцессором вверх) в слот терминала для чиповых карточек, после чего на экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка»;

- **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится название операции, ее номер (номер карточки отобразится на экране только для карточек с магнитной полосой) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличаются от указанных на карточке, нажмите <Нет> (или красную или желтую клавиши) и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении информации нажмите клавишу <Да> (или зеленую клавишу);

- **бесконтактный носитель информации - бесконтактный носитель информации** – на экране терминала появится сообщение «Прокатайте/вставьте/приложите карту». Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см.

Если поднести карточку на расстояние более 3-4 см, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка карты». В этом случае требуется повторно считать карту.

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране (в зависимости от настроен терминала) появится запрос на распечатку второго карт-чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА. На рис.7.6 приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» с вводом ПИН-кода.

При проведении операции «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения. Сверьте информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на чиповой карточке необходимо выполнить операцию «ОТМЕНА» (Глава 5 Руководства), и дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

Отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе.

При необходимости, можно провести отмену операции «ОПЛАТА/ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ». Для этого выполняются те же действия, что и при отмене операции «ОПЛАТА».

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000009 *ДЛЯ БАНКА* ОПЛАТА</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТОЧКА:53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма 1.23BYN</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО</p> <p>ВЫДАЧА НАЛИННЫХ</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТОЧКА:53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма 1.23BYN</p> <p>-----</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО</p> <p>-----</p> <p>КОД АВТ.: XXXXXX RRN: 018823055556 AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p> <p>ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ КАРТЫ ПРОВЕРЕНА ПИН</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000009 *ДЛЯ КЛИЕНТА* ОПЛАТА</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТОЧКА:53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма 1.23BYN</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО</p> <p>ВЫДАЧА НАЛИННЫХ</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТОЧКА:53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма 1.23BYN</p> <p>-----</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО</p> <p>-----</p> <p>КОД АВТ.: XXXXXX RRN: 018823055556 AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p> <p>ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ КАРТЫ ПРОВЕРЕНА ПИН</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 - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - тип операции - дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН
---	---	--

Рис.7.6

Важно!

Для операции «Оплата/Выдача Наличных», завершившейся с кодом ответа системы на запрос: КОД:00 ОДОБРЕНО, допустима только **полная Отмена**, включающая в себя оригинальную сумму оплаты с оригинальной суммой наличных. Сумму наличных нельзя отменять частично или отдельно от суммы Оплаты.

Возврат суммы по операции «Оплата/Выдача Наличных» может выполняться только на сумму оплаты. Сумму наличных не допускается возвращать ни частично, ни полностью, ни отдельно от суммы Оплаты. Ответственность за корректность суммы Возврата возлагается на кассира.

ГЛАВА 8. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

8.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)

Для проведения сверки по операциям с использованием карточек в течение рабочей смены (до закрытия смены) существует возможность распечатки текущих итогов (X-отчет), в котором отражается информация об общем количестве проведенных операций и общая сумма этих операций по состоянию на момент распечатки отчета. Для распечатки текущих итогов необходимо:

- на экране приложения выбрать «Главное меню» (рис. 8.1);
- выбрать «Отчеты» (рис.8.2);
- далее выбрать «Промежуточный отчет» (рис.8.3)



Рис.8.1

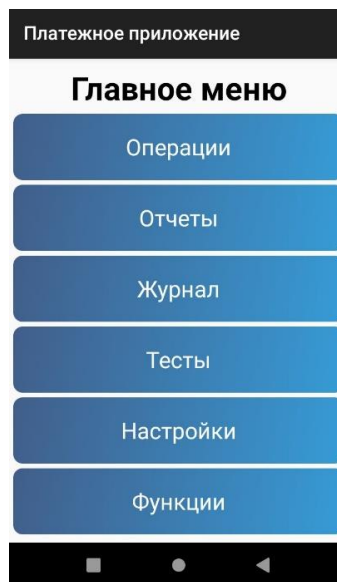


Рис.8.2

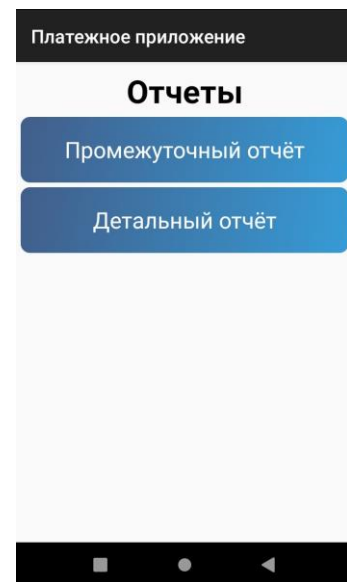


Рис.8.3

- произойдет распечатка «Промежуточного отчета».

Форма отчета аналогична представленному на рис.8.4 - вместо строки «ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ» будет указана строка «ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ». Информацию в строке ИТОГО необходимо сверить с суммой безналичных операций – зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».

8.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)

По итогам выполненных за день на терминале операций (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов, отраженных в п.8.1. необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (рис.8.4).

Внимание! Возмещение ОТС сумм по безналичным платежам с использованием платежных карточек производится банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра по безналичным платежам, который передается во время закрытия смены. Поэтому необходимо следить за своевременным закрытием смены по операциям с карточками.

Банк-эквайер может не перечислять ОТС денежные средства по операциям с карточками в случае несвоевременного закрытия смены по операциям с карточками.

Для закрытия смены необходимо:

- в платежном приложении нажать «Закрытие смены» (альтернативный способ - войти в «Главное меню» → выбрать «Операции» → выбрать «Закрытие смены»);
- по запросу терминала «Пароль кассира», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши.

В случае успешного завершения сверки, терминал устанавливает соединение с процессинговым центром и передает электронный реестр всех совершенных операций за день. При совпадении итогов и успешном закрытии смены терминал печатает отчет по итогам и очищает журнал операций.

Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 ТЕРМИНАЛ #: TEST9999 Торговец: 0002022 * ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ * ПАКЕТ: 000024 Дата: 15.03.2023 ВРС Время: 16:39 ----- <u>Валюта: BYN</u> Транзакций: 1	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала - идентификатор торговца - номер отчета - дата и время печати отчета - валюта операции - общее количество операций - количество и сумма операций «Оплата» - количество и сумма операций «Выдача» - количество и сумма операций «Отмена Оплат» - количество и сумма операций «Отмена Выдачи» - количество и сумма операций «Возврат» - количество и сумма операций «Отмена Возвратов» - итоговая сумма всех операций «Оплата» - итоговая сумма всех выдачей
Оплачено 1 на сумму 1.00	
Выдано 1 на сумму 1.00	
Отмен оплат 0 на сумму 0.00	
Отмен выдачи 0 на сумму 0.00	
Возвратов 0 на сумму 0.00	
Отмен возвр. 0 на сумму 0.00	
Итого оплачено: 1.00	
Итого выдано: 1.00	
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.8.4

В случае если сверка итогов не завершится успешно, необходимо позвонить в процессинговый центр по тел. 8 (017) 299-25-58 для выяснения причин несоответствия сумм.

Внимание!!! Текущий журнал операций на терминале может содержать ограниченное количество операций. При появлении в процессе работы на экране терминала сообщения о переполнении памяти терминала или заполнении журнала операций (транзакций) и необходимости закрытия смены, необходимо обязательно закрыть на терминале текущую смену. После закрытия текущей смены журнал операций (транзакций) обнуляется и появляется возможность проведения следующих операций.

Внимание! Нельзя выключать терминал в течение 5 минут после распечатки «ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

8.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Бумажный отчет («ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ») 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 9.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

9.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

Терминал хранит информацию обо всех удачно завершенных в течение дня операциях. Очистка журнала производится автоматически при успешном завершении операции «Закрытие смены».

Для просмотра информации о конкретной операции необходимо:

- войти в «Главное меню» (рис. 9.1);
- выбрать «Журнал» (рис. 9.2);
- выбрать «Просмотр» (рис.9.3);

Для просмотра количества проведенных операций выбрать «Итоги» (рис. 9.4).

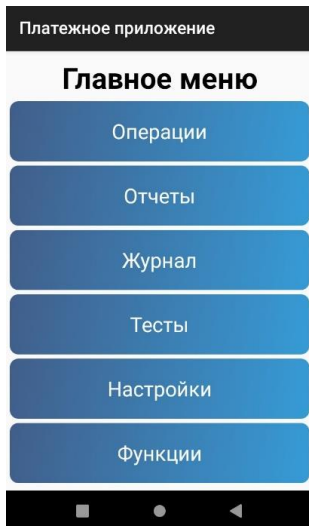


Рис.9.1

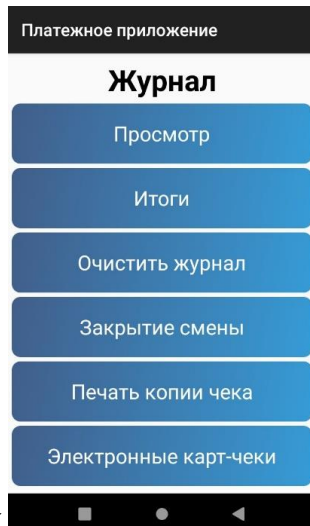


Рис.9.2

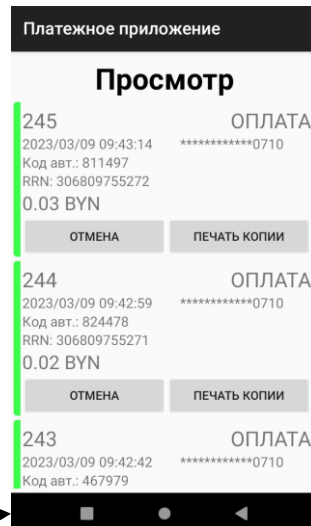


Рис.9.3

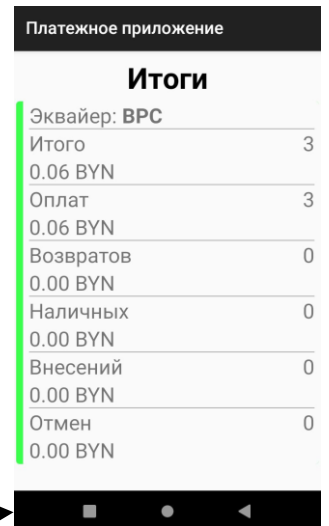


Рис.9.4

9.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА

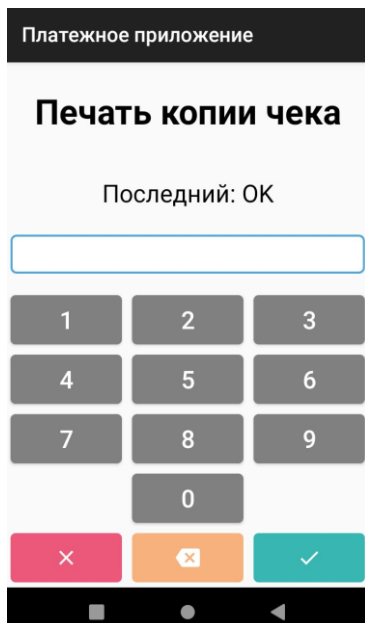


Рис.9.5

Терминал позволяет распечатать копию карт-чека по любой операции из текущего пакета. Для распечатки копии карт-чека необходимо:

- войти в «Главное меню» (рис. 9.1) → «Журнал»;
- выбрать «Печать копии чека» (рис.9.2);
- нажатием зеленой клавиши «подтверждения» терминал выполнит печать копии карт-чека по последней операции;
- введите номер карт-чека (шесть цифр) для распечатки его копии и нажмите зеленую клавишу.

Принтер распечатает два экземпляра карт-чека «ДЛЯ БАНКА» и «ДЛЯ КЛИЕНТА» с пометкой ****КОПИЯ****.

9.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).

Для распечатки реестра операций, проведенных в течение текущей смены, необходимо нажать:

- войти в «Главное меню»;
- выбрать «Отчеты» (рис.9.6);
- далее выбрать «Детальный отчет» (рис.9.7);
- произойдет распечатка реестра операций (рис.9.8).

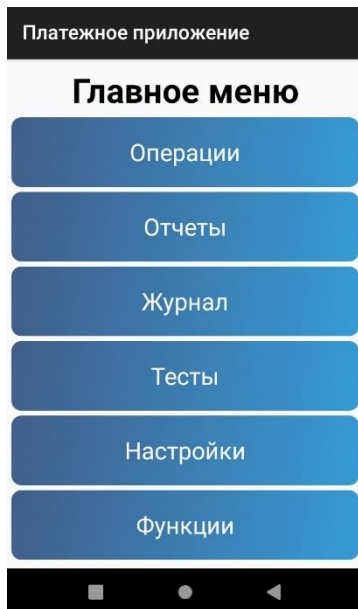


Рис.9.6

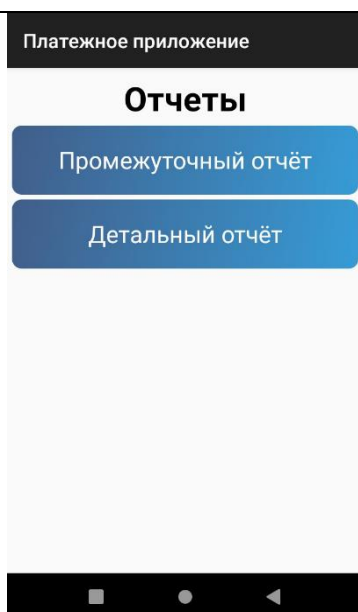


Рис.9.7

Магазин №10
Г. МИНСК
Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15
8(017)399-99-99
ТЕРМИНАЛ #: TEST9999
Торговец: 0002022

***ДЛЯ БАНКА *
*ОТЧЕТ***

ПАКЕТ: 000024
Дата: 15.03.2023
ВРС
Время: 16:39

ЧЕК ОПЕРАЦИЯ НОМЕР КАРТЫ Сумма	АВТОРИЗАЦИЯ ТИП КАРТОЧКИ скид. /комис.	Итого
000307 ОПЛАТА ***** 3333		123455
	BYN	1.00
000307 ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ ***** 3333		
	BYN	1.00

ВАЛЮТА:	BYN	
Транзакций	1	
Оплачено	1 на сумму	1.00
Выдано	1 на сумму	1.00
Отмен оплат	0 на сумму	0.00
Отмен выдачи	0 на сумму	0.00
Возвратов	0 на сумму	0.00
Отмен возвр.	0 на сумму	0.00
Итого оплачено:		1.00
Итого выдано:		1.00

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-----


Рис.9.8

9.4. ФУНКЦИОНАЛ «ОТДЕЛЫ» ПРИ ПРОВЕДЕНИИ БЕЗНАЛИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ НА ТЕРМИНАЛЕ.

По заявке ОТС может быть добавлен функционал выбора отделов (макс. количество 8 (восемь)) и их печать на карт-чеках. Данный функционал будет доступен после обновления конфигурации и загрузки ее терминал.

Для проведения операции «ОПЛАТА» с выбором отделов необходимо:

- нажать «Оплата» (альтернативный вариант – войти в «Главное меню» → «Операции» → выбрать «Оплата») (Рис.9.9);
- ввести сумму покупки/платежа и нажать зеленую кнопку подтверждения «» (Рис. 9.10);

- ввести номер требуемого отдела и нажать зеленую кнопку подтверждения «» (Рис. 9.11);
- считать данные с карточки (Рис. 9.12).

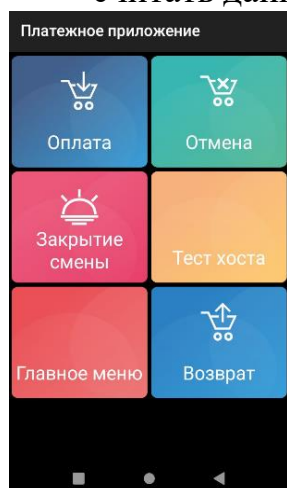


Рис.9.9

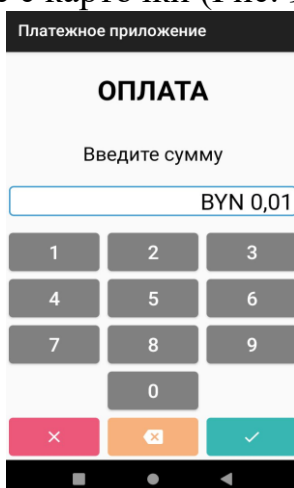


Рис.9.10

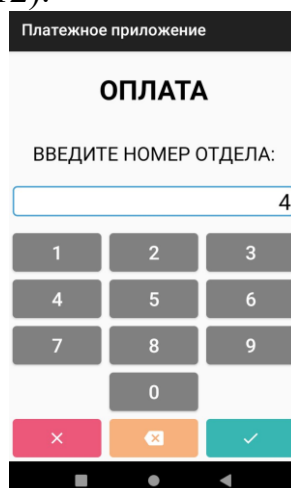


Рис.9.11



Рис.9.12

На экране терминала отобразится сеанс связи с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один карт-чек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО».

На рис. 9.13 приведен образец карт-чеков по операции «ОПЛАТА» с выбором отделов с вводом ПИН-кода.

<p>ТЕРМИНАЛ #: TEST9999 Торговец: 0002022</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>ОТДЕЛ: 04 Услуги КАРТ-ЧЕК: 000321/000026 * ДЛЯ БАНКА * ОПЛАТА</p> <p>16.03.2023 11:21 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p> <p>Проверен ПИН-КОД</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: TEST9999 Торговец: 0002022</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>ОТДЕЛ: 04 Услуги КАРТ-ЧЕК: 000321/000026 * ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА</p> <p>16.03.2023 11:21 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN</p> <p>КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p> <p>Проверен ПИН-КОД</p>	<ul style="list-style-type: none"> - идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер и название отдела - номер чека и отчета(смены) - тип операции - дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН
--	--	--

Рис.9.13

Операция «ОТМЕНА» с выбором отделов соответствует Главе 5 настоящего руководства. На карт-чеке добавляется строка с номером и названием отдела.

Для проведения операции «ВОЗВРАТ» с выбором отделов необходимо выполнить следующие действия:

- на экране приложения выбрать «Возврат» (альтернативный способ - войти в «Главное меню» → выбрать «Операции» → выбрать «Возврат»);
- по запросу терминала «Пароль кассира», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС), подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
- на экране терминала появится запрос ввода суммы возврата – введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши (рис 9.14.);
- введите номер отдела и подтвердите его нажатием зеленой клавиши (рис 9.15);
- при запросе ввода RRN, введите 12 (двенадцать) цифр, которые расположены на карт-чеке, и подтвердите нажатием зеленой клавиши (рис. 9.16);
- считать данные с карточки одним из предложенных способов (Рис. 9.17).

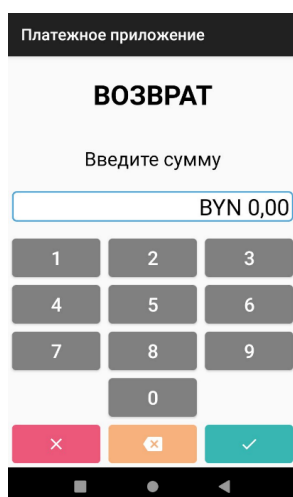


Рис.9.14

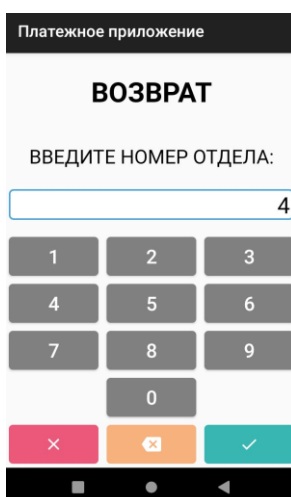


Рис.9.15

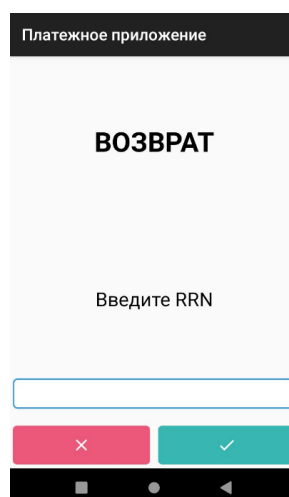


Рис.9.16



Рис. 9.17



Дальнейшие действия аналогичны описанным в Главе 6.

Операция «Закрытия смены» с выбором отделов аналогична п.8.2 настоящего руководства кассира.

9.5. ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО.

Войти в «Главное меню», выбрать «ФУНКЦИИ» и ввести номер функции «40». Пролистать навигационными клавишами информацию до конца, при необходимости распечатать с помощью «Печать».

ГЛАВА 10.
ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Ситуация	Действия кассира
Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере.	Установите новый рулон (см. Глава 3 Руководства).
При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался.	Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 раздела 9 Руководства).
Ошибка при вводе суммы.	Откорректируйте сумму, используя клавишу отмены <  > (отменяет полностью операцию) или нажать клавишу <  > (удаляет последнюю введенную цифру). Если ошибка обнаружена после печати карт-чека - отмените операцию (см. раздел 5 Руководства) и проведите ее на правильную сумму.
Пропало электропитание при выполнении операции.	Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати чека, необходимо проверить через пункты меню «ЖУРНАЛ» - «ПРОСМОТР», вошла ли незавершенная операция в текущий журнал или нет. При наличии операции - распечатайте копию карт-чека. Если операция в журнал не вошла – выполните ее снова.
Терминал не может установить соединение с сервером авторизации (сообщение - СЕ).	Войдите в «Главное меню» → Тесты → выберите пункт «Тест Хоста». Если в результате теста на экране появится любое сообщение, кроме «Одобрено 00» - позвоните в процессинговый центр по тел.8 (017) 299-25-24 и сообщите результаты тестирования.
Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие («завис»).	Выключите терминал и через несколько секунд включите.
Операция на терминале завершилась успешно, но не распечатался чек.	Выключите терминал и включите через несколько секунд. Распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 Главы 9 Руководства).


**ГЛАВА 11.
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:

8(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:	<p>ТЕРМИНАЛ: <u>PTS08102</u> </p> <p>Торговец: 0800102 Тестовый терминал Магазин 123456789 123456789 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008</p> <p>*ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА 30.01.2017 16:33 КАРТА: 535104*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p>
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 работник процессингового центра сообщит кассиру регистрационный номер заявки.

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

ГЛАВА 12. 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).
NX	ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНЕНА	Невозможно завершить операцию. Карта извлечена до завершения операции.
Z1	ОТКЛОНЕНО КАРТОЙ	Терминал и/или карта не настроены на приоритет PIN. Карта не обслуживается.
Y1	ОДОБРЕНО ОФЛАЙН	Сообщить специалисту службы сервиса клиентов об ошибке.
Z3	ОШИБКА СВЯЗИ	Повторить проведение операции после восстановления связи.

ГЛАВА 13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения.

Заведующий сектором технической
поддержки

К.Н. Пилькевич