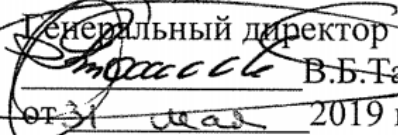




ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

 В.Б.Тамашевич

от 31 мая 2019 года

**РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ
РАХ S800 и РАХ S900 (GPRS)
(версия 2.0)**

Зарегистрировано 31.05.2019г.

за № 08-01 / 432

г.Минск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ БОРУДОВАНИИ	5
ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	10
ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»	14
ГЛАВА 6. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	16
ГЛАВА 7. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	20
7.1. ПЕЧАТЬ ИТОГОВ (ОТЧЕТ)	20
7.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)	21
7.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ	23
ГЛАВА 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	23
8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ	23
8.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА	24
8.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)	25
8.4 ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО	26
ГЛАВА 9. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ	26
ГЛАВА 10. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	27
ГЛАВА 11. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	28

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S900(GPRS) и PAX S800.

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

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-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 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 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).

Бесконтактная карточка - карточка, действующая на основе технологии радиочастотной идентификации, позволяющая осуществлять операции без

механического контакта с платежным терминалом, иным электронно-механическим программно-техническим комплексом, предназначенным для совершения операций с использованием карточек;

ГЛАВА 3 СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ

Платежные терминалы PAX S900 и PAX S800 оснащены 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, **клавиатурой** для ввода команд и числовых значений, а также **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации. у модели PAX S900 **сенсорный экран** (выбор пунктов меню осуществляется стилусом, который имеется в комплекте терминала, в гнезде корпуса справа, либо пальцем руки). У модели PAX S800 пункты меню выбираются клавиатурой (стрелки) с подтверждением клавишей ВВОД.

**Терминал
PAX S900**



**Терминал
PAX S800**



Устройство терминалов

На передней панели терминала располагаются следующие элементы:

1. Дисплей (ЖК-экран с подсветкой). У модели PAX S900(GPRS) сенсорный экран (выбор пунктов меню осуществляется стилусом, который имеется в комплекте терминала, в гнезде корпуса справа) либо пальцем руки.
2. Клавиатура:
 - а) клавиатура для ввода цифр (цифровая клавиатура), букв и символов (11 серых клавиш);
 - б) функциональная клавиша «F1» (только на PAX S800), клавиши перемещения курсора (стрелки) и выбора варианта ответа при запросе на экране, синего цвета, размещены под экраном. Из них клавиша «Menu» - для выхода в главное меню;

в) три цветные функциональные клавиши под цифровой клавиатурой



(значки слева направо: ОТМЕНА (НЕТ), УДАЛЕНИЕ, ВВОД (ДА));

д) Синяя клавиша «Func» - для вызова меню функций.

3. Устройство чтения магнитных карт, встроенное с правой стороны. Значок указывает расположение и направление движения карточки: полосой вниз влево.

4. Встроенный термопринтер.

5. Устройство чтения чиповых карточек. Значок на корпусе указывает положение карточки и направление, в котором ее необходимо вставлять.

6. Считыватель бесконтактных карт (NFC модуль) расположен под дисплеем. При включении терминала, на экране отображается соответствующая пиктограмма.

На задней панели терминала располагаются:

PAX S800 – порты для подключения терминала к линии связи, дополнительным периферийным устройствам и источнику питания, а также отсек для SAM-карты (модуля безопасного доступа)/SIM-карты.

PAX S900 – съемный аккумулятор, отсек для SIM-карты, SAM-карты (модуля безопасного доступа) и SD-card.

На передней торцевой панели PAX S900 расположены: разъем для подключения внешнего источника питания и два служебных USB разъема.

Пин-пад PAX S200



PAX S200 легко подключается к POS-терминалу и позволяет принципиально повысить качество обслуживания покупателей. Основной технологической особенностью пин-пада является функция захвата электронной подписи.

PAX S200 оборудован собственным считывателем бесконтактных карт (NFC модуль), который расположен под дисплеем пин-пада.

Назначение клавиш Пин-пада

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

Зеленая – для подтверждения введенного Пин-кода.

Желтая – для корректировки неверно введенного Пин-кода.

Красная – для отказа от ввода Пин-кода.

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. Модель терминала PAX S900 питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от блока питания, подключенного к вышеуказанной сети;
- 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 ткань (салфетку) и протрите терминал. При необходимости используйте антистатический сжатый воздух для очистки механизма принтера и вокруг него.

Несоблюдение данных условий может привести к выходу оборудования из строя!

Подготовка платежного терминала к использованию.

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

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов PAX S800 и PAX S900(GPRS)

- **платежный терминал модели PAX S900** подключается к процессинговому центру с помощью мобильной связи по технологии 2G/3G (опционально). Для работы терминала необходимо вставить SIM-карту оператора сотовой связи;



Подключение внешнего источника питания (из комплекта поставки) для зарядки аккумулятора терминала **PAX S900** производится к силовому интерфейсному разъему платежного терминала и к сети (розетке) 220В.

платежный терминал модели PAX S900



- **платежный терминал модели PAX S800** подключается к процессинговому центру: с помощью Ethernet связи (опционально), с помощью мобильной связи по технологии 2G/3G (опционально), или с помощью Dial-Up (телефонная связь) с подключением соответствующих коммуникационных кабелей к разъемам «ETH» или «Phone» соответственно или установкой SIM-карты. Для включения платежного терминала **PAX S800**, необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала и к сети (розетке) 220В. Кабели провести через предусмотренные каналы. Закрывать интерфейсные разъемы крышкой.

платежный терминал модели PAX S800



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.
- оторвите лишнюю бумагу

**Терминал
PAX S900**



**Терминал
PAX S800**



Для прогона бумаги в принтере нажмите желтую клавишу терминала.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: диаметр рулона 40, либо 25мм, ширина 58мм.

Включение терминала:

Включение и выключение терминала производится нажатием и удерживанием красной клавиши терминала.

При включении терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основное рабочее меню из пяти пунктов: Оплата товара; Отмена операции; Печать итогов; Закрытие смены; Копия чека. Выше основного меню отображен статус бесконтактного считывателя карт, для PAX S900 - уровень сигнала базовой станции оператора и уровень заряда аккумулятора и сообщение «Готов к работе».

При наличии другой информации на экране после включения терминала – обратитесь за консультацией в процессинговый центр по телефону 8-017-299-25-24.

Особенности программного обеспечения терминала.

С помощью терминала, 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.

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

При выполнении некоторых операций терминал запрашивает пароль кассира (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)

На оборудовании, оснащеном бесконтактным считывателем, возможна обработка карты тремя способами:

- по магнитной полосе;
- по чипу;
- по бесконтактному считывателю.

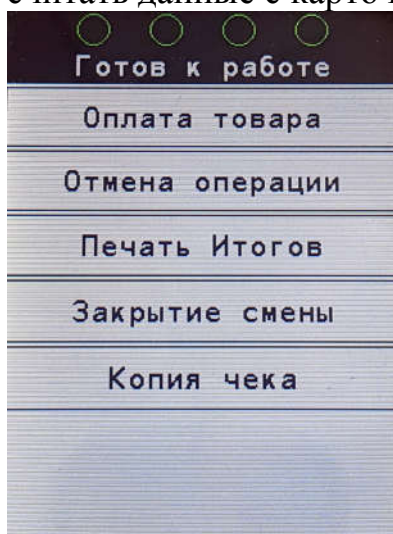
Проведение платежа с использованием бесконтактного интерфейса NFC (Near Field Communication – коммуникации ближнего поля) возможно на оборудовании, оснащеном специальным бесконтактным ридером. Такое оборудование обозначается  логотипом бесконтактной оплаты (овальный логотип с волнами вправо) с использованием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

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.

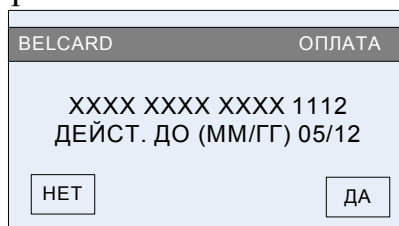
Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки необходимо выполнить следующие действия:

1. сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
2. на терминале выбрать пункт основного меню «Оплата товара», ввести сумму покупки в соответствующем окне;
3. если терминал настроен на мультивалютный режим работы на экране появится предложение выбрать валюту. Выберите необходимую валюту;
4. считать данные с карточки одним из трех способов;



- предложите покупателю самостоятельно приложить карточку плоскостью к экрану терминала на расстояние не более 4 см. В случае неудачи при считывании карточки, нажмите зеленую клавишу для еще одной попытки считывания. При успешном считывании карточки, терминал подаст звуковой сигнал;
- вставьте 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)
- проведите 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). На экране отобразится название операции, тип карточки, ее номер (частично) и срок действия. Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки и/или срок ее действия на экране отличаются от указанных на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции

нажав клавишу «Нет» (или красная клавиша) и действовать согласно Руководству банка-эквайера.



При совпадении информации - нажать клавишу «Да» (или клавишу Ввод);

В случае проведения платежа бесконтактным способом, если сумма платежа в пределах лимита, установленного банком-эквайером, то транзакция будет проведена без идентификации владельца карты. Не последует предложений по идентификации владельца карты (ПИН-код или подпись). На карт-чеках не будет поля для подписи клиента или сообщения «ПРОВЕРЕН ПИН-КОД».

Если, не заметив чип на карточке попытаться считать магнитную полосу карточки, на экране терминала появится предложение вставить чип карту (считать данные карты по чипу) – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (либо клавиша Ввод).

5. произвести процедуру идентификации владельца карты:

в зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки, возможны следующие варианты идентификации:

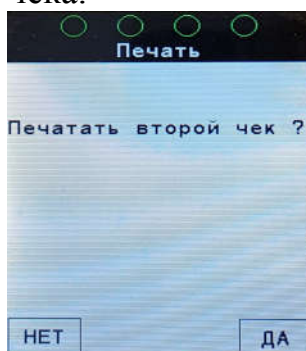
- с обязательным вводом ПИН-кода;
- со вводом ПИН-кода по желанию клиента;
- без ввода ПИН-кода (идентификация по подписи).

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите PIN» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей Ввод;
- если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода. На карт-чеках распечатается поле для подписи;
- в случае отказа клиента от ввода ПИН-кода, на экране терминала появится запрос «ПИН-код не введен, продолжить? ДА/НЕТ». Нажмите «Да», если банком-эмитентом разрешен выбор способа идентификации владельца, операция будет проведена (на карт-чеке распечатается поле для подписи). Если выбор способа идентификации запрещен банком-эмитентом, операция будет отклонена.

Внимание! Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно. Если операция проводилась со способом идентификации по подписи, то необходимо сверить подпись клиента на чеке с образцом

подписи на карточки. В случае не совпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

6. на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию держателя карточки нажмите клавишу «Да» (или клавишу Ввод) для распечатки второго чека, либо клавишу «Нет», если он откажется от чека.



На рисунке ниже приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОПЛАТА», по магнитной полосе карточки и со вводом ПИН-кода.

Значения поля «Ввод данных» указывают на способ обработки карточки: (S) – по магнитной полосе, (C) – по чипу, (CL) – бесконтактным способом.

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, сертификат транзакции.

Терминал: XXXXXXXX	- идентификатор терминала
Торговец:0000077	- идентификатор торговца
У-м Центральный	- название ОТС
Беларусь г. Минск	- адрес
пр-т Независимости, 23	
тел. 226-40-47	- телефон
КАРТ-ЧЕК: 123456/000001	- номер карт-чека/смены
* ДЛЯ БАНКА *	
ОПЛАТА	-тип операции
24.01.2019 09:45	- дата и время операции
КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333	- маскированный номер карточки
Ввод данных – (S)	- способ обработки карточки
Сумма 0,10 BYN	- валюта и сумма операции
КОД: 00	- код ответа системы на запрос
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	
КОД АВТ.: 907203	- код авторизации
AID:A0000000031110	- идентификатор приложения
APP: Visa	карточка (если карточка чиповая)
ПРОВЕРЕН ПИН-КОД	- если операция проводилась с вводом ПИН

При совершении операции кассир обязан 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.

На этом операция считается завершённой. Завершите процедуру оплаты на кассовом аппарате.

Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью: «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. Например, «Код 116.: Недостаточно средств». В этом случае покупатель не оплатил покупку - предложите оплатить покупку другим способом, либо аннулируйте оплату на кассовом аппарате!

ГЛАВА 5 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

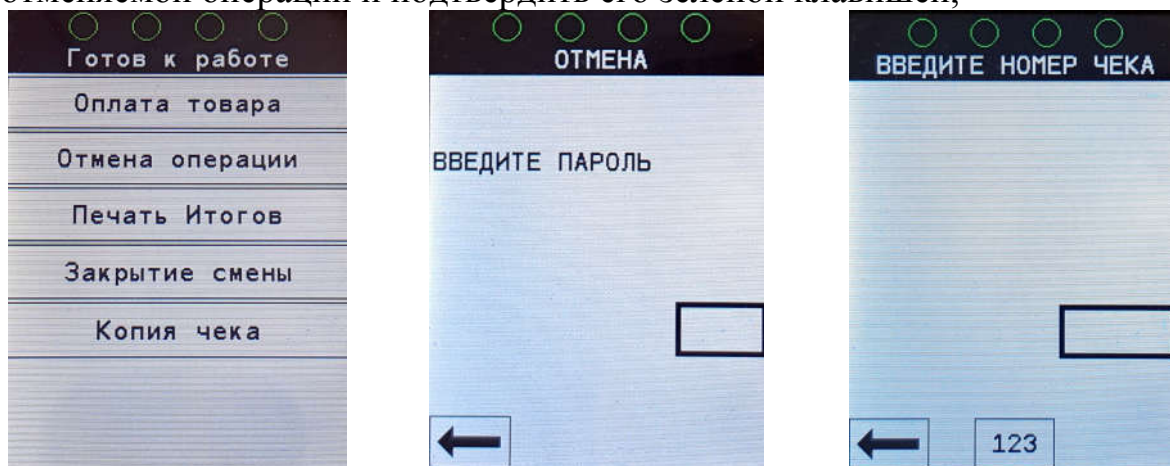
Операция «ОТМЕНА» выполняется до закрытия смены на терминале, в следующих случаях:

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

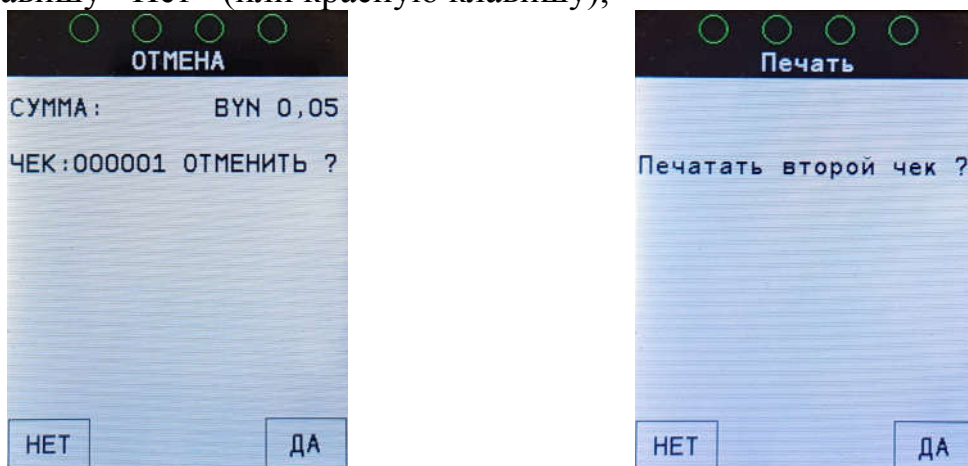
При проведении операции «ОТМЕНА» происходит разблокировка суммы на счете держателя карточки по ранее проведенной операции, и сумма отмененной операции становится доступна для последующих расходных операций. Отмена операций возможна только из текущего пакета (отчета), который не был закрыт.

Для проведения отмены операции необходимо выполнить следующие действия:

1. в основном меню терминала выбрать «Отмена операции»;
2. по запросу терминала ввести пароль старшего кассира (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
3. по запросу терминала «Введите номер чека» ввести номер карт-чека отменяемой операции и подтвердить его зеленой клавишей;



4. на экране отобразится сумма отменяемой операции – необходимо сверить эту сумму с суммой на карт-чеке по отменяемой операции и в случае совпадения нажать клавишу зеленую клавишу;
5. на экране отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. После получения от процессингового центра подтверждения проведения операции произойдет распечатка карт-чека «ДЛЯ БАНКА» и запрос на печать второго чека «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажать либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу);



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

Образец карт-чека по операции «ОТМЕНА»

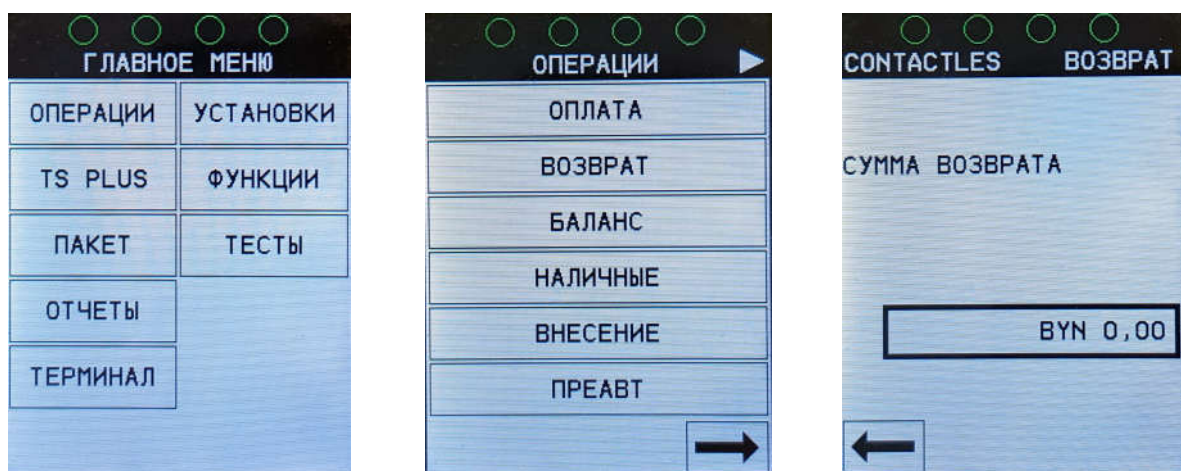
ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА* ОТМЕНА 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира	ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОТМЕНА 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира	- 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 - идентификатор приложения, карточка
---	---	--

ГЛАВА 6 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в том случае, если клиент возвращает товар/услугу, оплаченный с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (см. пункт 7.2 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 закрытия смены на терминале.

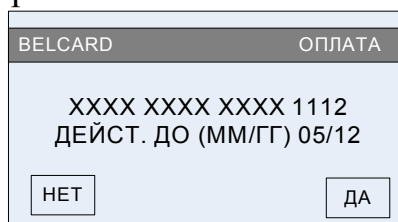
Для проведения операции «ВОЗВРАТ» необходимо выполнить следующие действия:

1. находясь в основном меню терминала, нажать клавишу «MENU» (под дисплеем), из списка переходов на экране терминала выбрать «ОПЕРАЦИИ», в списке операций выбрать «ВОЗВРАТ»;
2. по запросу терминала ввести пароль кассира (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
3. если терминал настроен на мультивалютный режим работы на экране появится предложение выбрать валюту, выберите необходимую валюту;
4. на экране терминала появится запрос ввод суммы возврата, введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши



5. считать данные с карточки одним из трех способов;

- предложите покупателю самостоятельно приложить карточку плоскостью к экрану терминала на расстояние не более 4 см. В случае неудачи при считывании карточки, нажмите зеленую клавишу для еще одной попытки считывания. При успешном считывании карточки, терминал подаст звуковой сигнал;
- вставьте 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)
- проведите 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). На экране отобразится название операции, тип карточки, ее номер (частично) и срок действия. Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки и/или срок ее действия на экране отличаются от указанных на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции нажав клавишу «Нет» (или красная клавиша) и действовать согласно Руководству банка-эквайера.



- При совпадении информации - нажать клавишу «Да» (или клавишу Ввод);

В случае проведения платежа (возврата средств) бесконтактным способом, если сумма платежа (возврата) в пределах лимита, установленного банком-эмитентом, то транзакция будет проведена без идентификации владельца карты. Не последует предложений по

идентификации владельца карты (ПИН-код или подпись). На карт-чеках не будет поля для подписи клиента или сообщения «ПРОВЕРЕН ПИН-КОД».

Если, не заметив чип на карточке попытаться считать магнитную полосу карточки, на экране терминала появится предложение вставить чип карту (считать данные карточки по чипу) – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (либо клавиша Ввод).

б.произвести процедуру идентификации владельца карты;

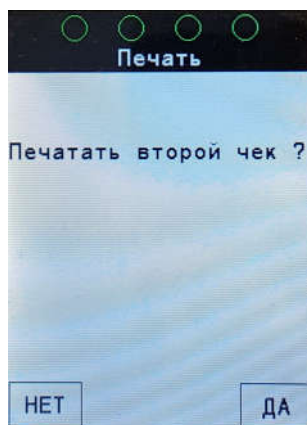
в зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки, возможны следующие варианты идентификации:

- с обязательным вводом ПИН-кода;
- со вводом ПИН-кода по желанию клиента;
- без ввода ПИН-кода (идентификация по подписи).

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите PIN» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей Ввод;
- если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода. На карт-чеках распечатается поле для подписи;
- в случае отказа клиента от ввода ПИН-кода, на экране терминала появится запрос «ПИН-код не введен, продолжить? ДА/НЕТ». Нажмите «Да», если банком-эмитентом разрешен выбор способа идентификации владельца, операция будет проведена (на карт-чеке распечатается поле для подписи). Если выбор способа идентификации запрещен банком-эмитентом, операция будет отклонена.

Внимание! Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно. Если операция проводилась со способом идентификации по подписи, то необходимо сверить подпись клиента на чеке с образцом подписи на карте. В случае не совпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

7. на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию держателя карточки нажмите клавишу «Да» (или клавишу Ввод) для распечатки второго чека, либо клавишу «Нет», если он откажется от чека.



На рисунке ниже приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ВОЗВРАТ», по чипу карты.

Значения поля «Ввод данных» указывают на способ обработки карты: (S) – по магнитной полосе, (C) – по чипу, (CL) – бесконтактным способом.

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, сертификат транзакции.

<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* ВОЗВРАТ 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (C) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX 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* ВОЗВРАТ 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (C) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX 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 - идентификатор приложения, - карточка - место для подписи кассира
--	--	---

При совершении операции кассир обязан 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.

На этом операция считается завершенной. Подпишите карт-чек(и). Отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. Завершите процедуру возврата на кассовом аппарате.

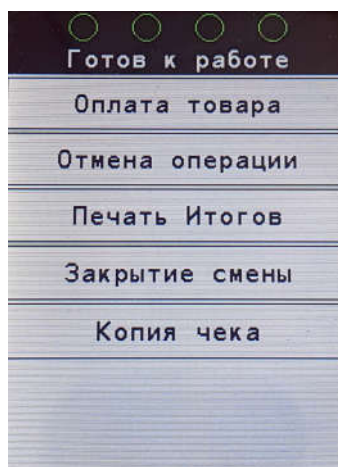
Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью: «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. В этом случае покупателю средства не возвращены.

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

ГЛАВА 7 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

7.1. ПЕЧАТЬ ИТОГОВ (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 необходимо в основном меню терминала выбрать пункт «Печать итогов». Произойдет распечатка «Краткого отчета».



У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX Торговец:0000077	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала - идентификатор торговца
* КРАТКИЙ ОТЧЕТ*	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2019 Время: 15:45 BPC	- номер отчета - дата и время печати отчета
----- <u>Валюта: BYN</u>	- валюта операции
Транзакций: 4 Оплачено: 2 на сумму 10,20 Отменено: 1 на сумму 2,00 Возвратов: 1 на сумму 5,00 Итого: 3,20	- общее количество операций - количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - количество и сумма операций «ВОЗВРАТ» - 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 кассира
Подпись зав. кассой _____	-подпись зав. кассой

Информацию из строки ИТОГО необходимо сверить с суммой безналичных операций, зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой имеющихся карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».

7.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)

По итогам выполненных на терминале операций за день (смену), при отсутствии расхождений при сверке согласно п.7.1. необходимо выполнить закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета.

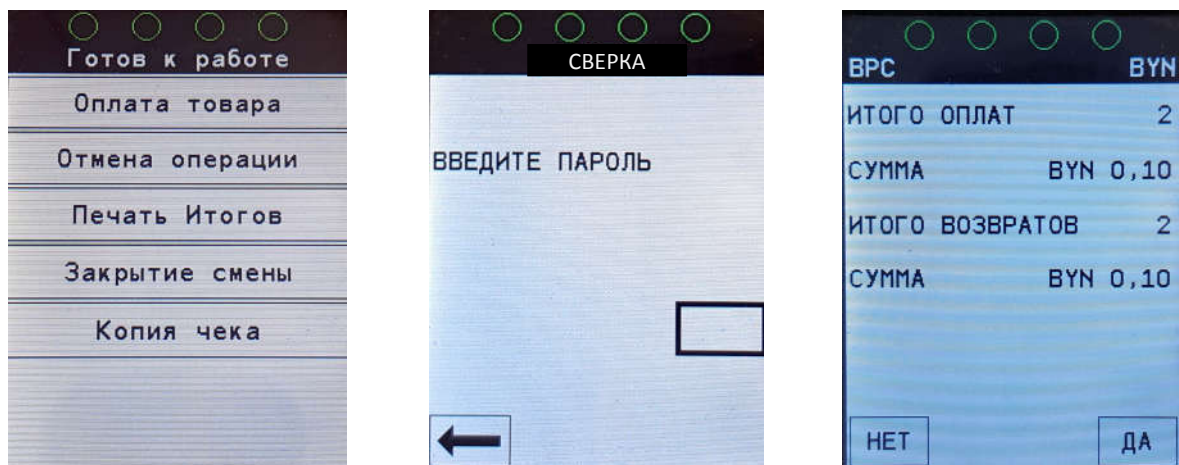
У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX Торговец:0000077	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала - идентификатор торговца
* ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ*	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2019 Время: 15:45 BPC	- номер отчета - дата и время печати отчета
----- <u>Валюта: BYN</u>	- валюта операции
Транзакций: 4 Оплачено: 2 на сумму 10,20 Отменено: 1 на сумму 2,00 Возвратов: 1 на сумму 5,00 Итого: 3,20	- общее количество операций - количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - количество и сумма операций «ВОЗВРАТ» - 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 кассира
Подпись зав. кассой _____	-подпись зав. кассой

Внимание! Банк-эквайер возмещает ОТС денежные средства по операциям с карточками только после обработки процессинговым центром электронного реестра операций с карточками, который передается терминалом в момент закрытия смены. Поэтому закрытие смены («Отчет по сверке») необходимо производить ежедневно, если были операции с использованием карточек.

В случае несвоевременного закрытия смены по операциям с карточками банк-эквайер может не перечислить ОТС денежные средства по операциям с карточками.

Для закрытия смены необходимо:

1. в основном меню терминала выбрать пункт «Закрытие смены»;
2. по запросу терминала ввести пароль кассира (сообщит при обучении сотрудник процессингового центра) и подтвердить его клавишей «Ввод»;
3. на экране терминала для сверки появятся итоговые суммы за смену по каждому типу операций и общая итоговая сумма. Сверьте данную информацию с итоговой суммой по имеющимся чекам;



4. 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 сверке» и очищает журнал операций.

Внимание! В случае возникновения ошибки(ок) во время выполнения отчета по сверке текущая смена на терминале не закрыта, банк-эквайер может не перечислить ОТС денежные средства по операциям с карточками.

В случае, если сверка итогов не завершится успешно по причине отсутствия связи с процессинговым центром (на экране терминала «Ошибка связи СЕ» или «Отказано Z3»), необходимо обратиться к специалистам ОТС для восстановления работоспособности канала связи.

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

Внимание! После выполнения сверки итогов, текущий журнал операций на терминале очищается. Распечатать копию чека, выполнить отмену операции или повторно выполнить закрытие смены с распечаткой отчета по сверке уже невозможно.

Текущий журнал операций на терминале может содержать ограниченное количество операций. При возникновении на экране терминала в процессе работы сообщения о переполнении памяти, заполнении журнала операций (транзакций) или необходимости закрытия смены, следует 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 «Отчета по сверке». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

7.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Бумажный отчет («Отчет по сверке») 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.

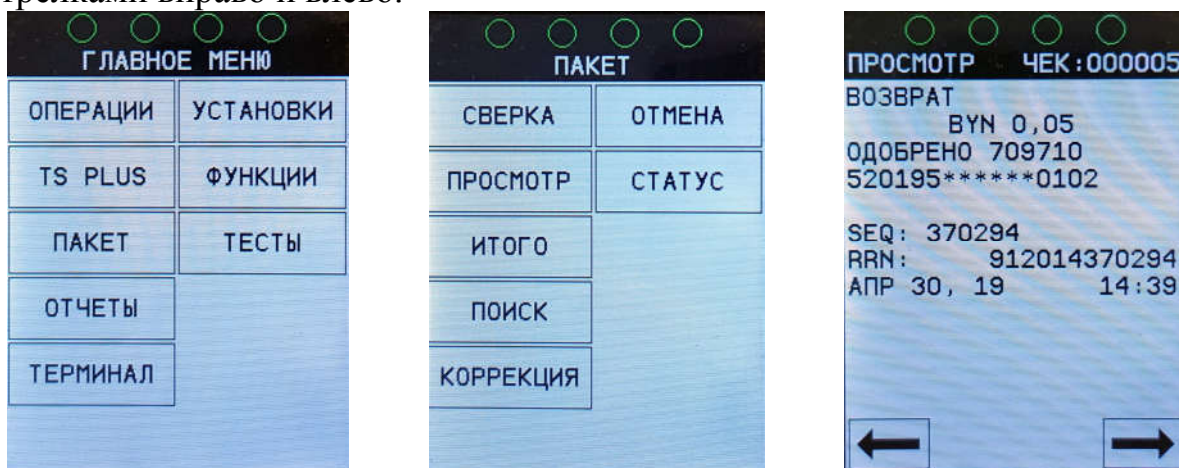
ГЛАВА 8 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

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

Для просмотра информации о совершенной операции необходимо:

- нажатием клавиши «Menu» выйти в главное меню терминала;
- выбрать последовательно пункты «Пакет» - «Поиск»;
- по запросу терминала ввести номер карт-чека искомой операции и нажать клавишу Ввод. На экране появится информация по искомой операции. Для перехода от просматриваемой операции к другим операциям в журнале (пакете) нажимайте навигационные клавиши, обозначенные на экране стрелками вправо и влево;
- для просмотра всех операций в журнале необходимо выбрать последовательно пункты «Пакет» - «Просмотр» и просматривать операции, нажимая навигационные клавиши терминала, обозначенные на экране стрелками вправо и влево.



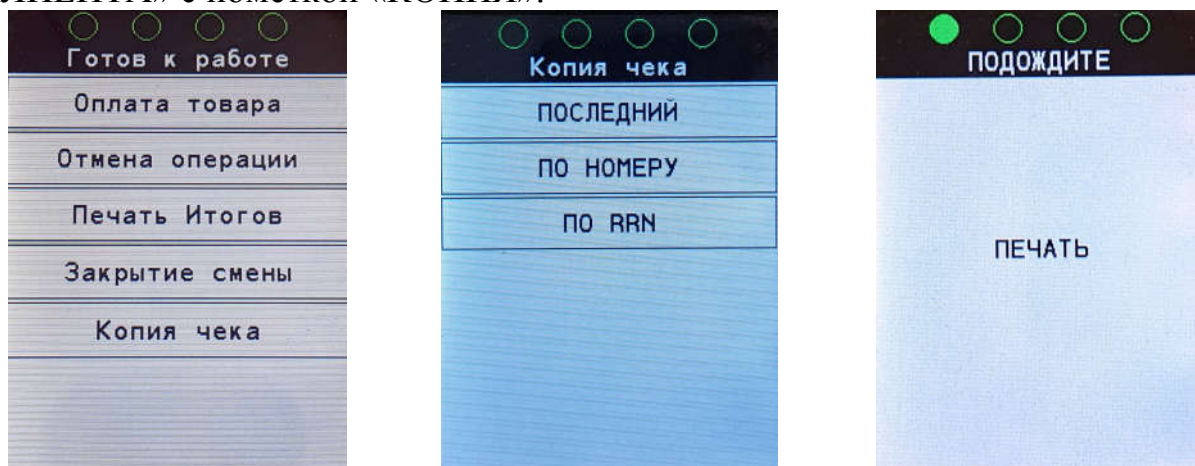
8.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА

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

- В основном меню выбрать режим «Копия чека»;
- В зависимости от ситуации выбрать:

- «Последний» - печать копии карт-чека по последней операции;
- «По номеру» - печать копии карт-чека по любой операции с заданным номером карт-чека. По запросу терминала ввести номер карт-чека для распечатки его копии и нажать клавишу;
- «По RRN» - печать копии карт чека по заданному параметру RRN (присутствует в информации по операции в журнале операций).

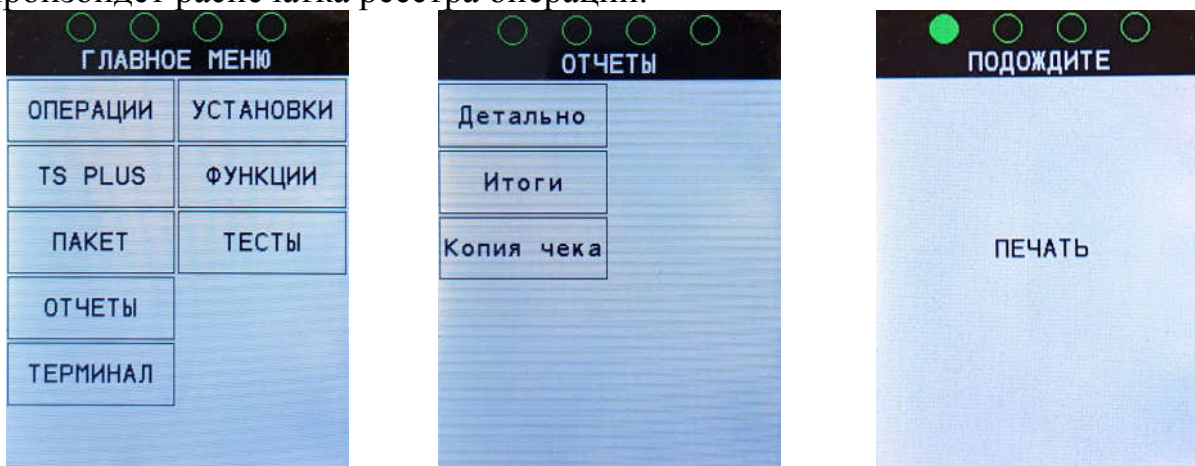
Принтер распечатает два экземпляра карт-чека «ДЛЯ БАНКА» и «ДЛЯ КЛИЕНТА» с пометкой «КОПИЯ».



8.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)

Для распечатки реестра операций, проведенных в течение текущей смены, необходимо выполнить следующие действия:

- нажатием клавиши Menu выйти в главное меню терминала;
 - последовательно выбрать разделы «Отчеты» и «Детально».
 - По запросу терминала ввести пароль и подтвердить клавишей Ввод.
- Произойдет распечатка реестра операций.



У-м Центральный
Беларусь г. Минск
пр-т Независимости, 23
тел. 226-40-47
Терминал: XXXXXXXX
Торговец:0000077

ОТЧЕТ

ПАКЕТ: 123456
Дата: 03.01.2019 Время: 16:46
BPC

ЧЕК

ОПЕРАЦИЯ КАССИР АВТОРИЗАЦИЯ:
НОМЕР КАРТЫ ТИП КАРТЫ

Сумма скид./комис.	итого
000001 ОПЛАТА	123455
***** 3333	Visa
	BYN 20,00
000001 ВОЗВРАТ	123456
*****4321	Visa
	BYN 12,30
000001 ОТМЕНА	123455
***** 3333	Visa
	BYN 2,00

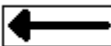
Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию

Подпись кассира -----
Подпись зав. кассой-----

8.4. ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО.

Войти в «Главное меню», выбрать «ФУНКЦИИ» и ввести номер функции «91».

ГЛАВА 9 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 (см. Глава 3 Руководства).
При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался.	Проверьте работоспособность принтера (меню-тесты-принтер-тест печати) и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 8.2 Глава 8 Руководства)
Ошибка при вводе суммы.	Ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя желтую клавишу терминала (удаляет введенную сумму) или левой верхней клавишей обозначенной на экране  (удаляет последнюю введенную цифру). Ошибка обнаружена после печати карт-чека -

	<p>провести операцию «ОТМЕНА» (см. Глава 5 Руководства) и выполнить операцию на правильную сумму.</p>
<p>Пропало электропитание при выполнении операции.</p>	<p>Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати чека, необходимо проверить выбрав режим «ПАКЕТ» - «ПРОСМОТР», вошла ли незавершенная операция в текущий журнал или нет. При наличии операции - распечатайте копию карточки чека. Если операция в журнал не вошла – выполните ее снова.</p>
<p>Терминал не может установить соединение с сервером авторизации (сообщение - CE).</p>	<p>Выключите терминал и через несколько секунд включите. В главном меню выберите режим «ТЕСТЫ» и затем «ХОСТ». Если в результате теста на экране появится любое сообщение, кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр по тел.8 (017) 299-25-24 и сообщите результаты тестирования.</p>
<p>Терминал не получает ответ от сервера авторизации (сообщение - TO).</p>	<p>Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В главном меню выберите режим «ТЕСТЫ» и затем «ХОСТ» Если в результате соединения на экране появится любое сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр по телефону 8 (017) 299-25-24 и сообщите результаты тестирования. Если Sim- карта, используемая в терминале, приобреталась за счет собственных средств - уточните оплачен ли трафик.</p>
<p>Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш.</p>	<p>Выключите терминал и через несколько секунд включите.</p>

ГЛАВА 10 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.	<p>Идентификатор терминала (XXXXYYYY), указываемый на чеках:</p> <p>Терминал: PBG75116 ←</p> <p>Торговец: 0000077 У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 123456/000001</p> <p>* ДЛЯ БАНКА * ОПЛАТА 24.01.2019 09:45 КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333 Ввод данных – (S) Сумма 0,10 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: 907203 AID: A00000000031110 APP: Visa ПРОВЕРЕН ПИН-КОД</p>
2.	Наименование ОТС.
3.	Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса
4.	<p>Основание пользования оборудованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 11 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	ОТКАЗАНО	Невозможно провести операцию онлайн. Повторить проведение операции после восстановления связи.
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.
Y3	ОДОБРЕНО ОФЛАЙН	Сообщить специалисту службы сервиса клиентов об ошибке.