



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНО

Директор департамента развития
сети

 И.Е.Евдаков

от 14.12.2022

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК В ОРГАНИЗАЦИЯХ
ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ
ТЕРМИНАЛОВ INGENICO моделей iWL220/221/225 и iCT220/250 С
УСТАНОВЛЕННЫМ ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ «CisBASE»
(новая редакция)

Зарегистрировано 14.12.2022г.
за № 8/865

г. Минск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3.	СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ	5
ГЛАВА 4.	ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	9
4.1	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ	12
ГЛАВА 5.	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»	13
ГЛАВА 6.	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	15
6.1	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВОЗВРАТ» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ	17
ГЛАВА 7.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» («НАЛИЧНЫЕ») В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА.	17
ГЛАВА 8.	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	23
8.1.	ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)	23
8.2.	ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)	23
8.3.	КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ	25
ГЛАВА 9.	ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	25
9.1.	ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ	25
9.2.	ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА	25
9.3.	ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)	26
9.4.	ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО	27
ГЛАВА 10.	ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ	28
ГЛАВА 11.	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	29
ГЛАВА 12.	ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	30
ГЛАВА 13.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	31

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов INGENICO моделей iWL220/221/225 и iCT220/250 с программным обеспечением CisBase.

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 11 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 по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iw1220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

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 фирмы INGENICO моделей iWL220/221/225 и iCT220/250 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, иницируемая держателем карточки, следствием которой является дебетование или кредитование его счета.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iwl220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

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 (дополнительно терминал **iWL220/221/225** может быть оснащен бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса), 20-кнопочной (iWL220/221/225) либо 19-кнопочной (iCT220) **клавиатурой** для ввода команд и числовых значений, а также **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации. Для ввода клиентом ПИН-кода к терминалу модели iCT220/250 может быть подключен **ПИН-пад** модели iPP220, либо модели iPP220 contactless оснащенный бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Пин-пад iPP220



Пин-пад iPP220 contactless



терминал iCT220/250



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.

терминал iWL220/221/225



База для iWL22x

Назначение клавиш платежного терминала

Клавиши пошагового перемещения курсора по пунктам меню экрана, а также выхода в основное меню терминала (далее – навигационные клавиши):

- клавиши ▲▼ на терминале iCT220/250;
- клавиши ◀▶ или центральная клавиша верхнего ряда кнопок (джойстик) на терминале iWL220/221/225.

Клавиши быстрого перехода между первым и последним пунктами меню терминала, а также для выполнения действий, обозначенных символами на экране терминала напротив соответствующей клавиши:

- крайняя левая клавиша верхнего ряда кнопок терминала – для перехода на первый пункт меню, для удаления последнего неправильно набранного символа на экране терминала, для выбора команды <Нет>;
- крайняя правая клавиша верхнего ряда кнопок терминала – для перехода на последний пункт меню, для выбора команды <Да>.

Цифровые клавиши:

- <0> ... <9> - для набора числовых значений, а также букв и символов, обозначенных на них.

Кнопка разделения разрядов числовых значений:

- <●> - может использоваться (в зависимости от ПО) для разделения целой числовой части от дробной при вводе суммы операции в валюте.
- <F> - клавиша выхода в «Главное меню».

Зеленая клавиша – используется для подтверждения введенной информации, ответа <Да> на запросы терминала, для входа в выбранный курсором пункт меню терминала.

Красная клавиша – используется для отказа от проводимой операции и возврата терминала в начальное меню, а также для ответа <Нет> на запросы терминала.

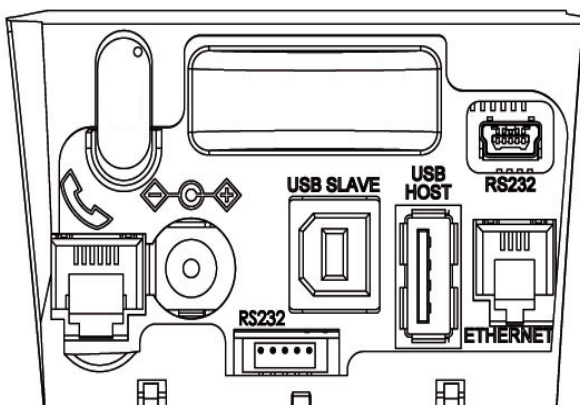
Желтая клавиша – используется для сброса неправильно введенной информации (целиком) а также служит для прогона бумаги в принтере терминала (необходимо удерживать более 2-х секунд).

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iwl220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

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 iWL220/221/225 питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от базы или блока питания, подключенной 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;
- при необходимости произвести очистку Оборудования предварительно отключите блок питания от сети и выключите Оборудование. Для очистки запрещается использовать растворители, нашатырный спирт или абразивные материалы. Для очистки Оборудования нанесите технический спирт на чистую, мягкую, неабразивную и без ворсовой ткани (салфетку) и протрите терминал. При необходимости, для очистки механизма принтера можно использовать антистатический сжатый воздух

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:

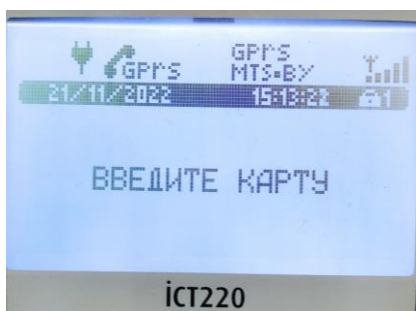
- **платежный терминал модели iCT220/250** подключается к

процессинговому центру с помощью: - Ethernet связи с подключением соответствующего коммуникационного кабеля к разъему «Ethernet» коммуникационного модуля на нижней части корпуса терминала;

- мобильной связи по технологии 2G/3G. Для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи;

- телефонной линии. Для этого необходимо подключить телефонный кабель к телефонной розетке (евро-образца) и к разъему с изображением телефонной трубки на нижней части корпуса терминала. Для включения платежного терминала **iCT220/250** необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала (обозначен значком ) и к сети (розетке) 220В. Терминал iCT220/250 рассчитан на круглосуточный режим работы, выключать его из электросети, телефонной линии или от Ethernet кабеля без особой необходимости не рекомендуется.

- **платежный терминал модели iWL220/221/225** подключается к процессинговому центру с помощью мобильной связи по технологии 2G/3G. Для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи. Для включения терминала iWL220/221/225 необходимо нажать и удерживать зеленую клавишу. Для выключения терминала iWL22x необходимо одновременно нажать и удерживать желтую клавишу и клавишу <●>.



При подаче питания терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основной режим.

При наличии нетипичных сообщений на экране терминала – обратитесь за консультацией в службу сервиса клиентов 8-017-299-25-24.

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

Установка рулона бумаги в принтер выполняется следующим образом:

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



Для прогона бумаги в принтере нажмите и удерживайте желтую клавишу терминала.

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 «МОТО ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «МОТО РАСЧЕТ» (если активирована).
- ОПЕРАЦИЯ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» (если активирована).
- ОПЕРАЦИЯ «НАЛИЧНЫЕ» (если активирована).

Соединение терминала с процессинговым центром при проведении операций ОПЛАТА, ОТМЕНА, ВОЗВРАТ, НАЛИЧНЫЕ, 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.

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

ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

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

- сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
- считать данные с карточки.

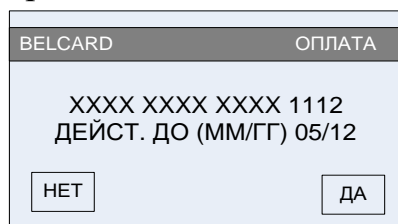
В зависимости от типа предъявленной к оплате карточки возможны три варианта считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставить карточку чипом вверх до упора в слот для чиповых карточек 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 иным способом);



При попытке считать магнитную полосу чиповой карточки, на экране терминала появится предложение вставить карту чипом – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите зеленую клавишу.

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



На экране отобразится название операции, ее номер (частично). Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличаются от указанных на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции нажав красную клавишу и действовать согласно Руководству банка-эквайера. При совпадении информации - нажать зеленую клавишу.

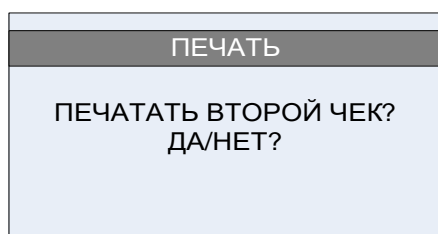
- **бесконтактный носитель информации** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 4.1. Руководства;

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

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Ожидание ввода PIN» - предложите клиенту ввести ПИН-код на ПИН-паде (или на терминале, если терминал не оснащен внешним ПИН-падом) и подтвердить его нажатием зеленой клавиши соответственно, либо на ПИН-паде, либо на терминале;

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

Внимание! Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно.



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 клиента нажмите либо клавишу <Да> (либо зеленую клавишу) для распечатки второго чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу).

На рис.4.1. приведен образец карт-чека 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 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard 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: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА * ОПЛАТА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard 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 - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН
--	--	---

Рис.4.1.

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: «Принадлежность карты проверена ПИН» 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, печатается один карт-чек с надписью: «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. Например, «Код 51.: Недостаточно средств». 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, оснащённом бесконтактным ридером. Такое оборудование обозначается логотипом бесконтактной оплаты (логотип с радиоволнами) с использованием бесконтактной карточки.



На банковских терминалах, оборудованных бесконтактными считывателями, имеется 4 цветowych 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 необходимо выполнить следующие действия:

- нажмите на терминале клавишу F1. Если позволяют условия проведения операции в нескольких валютах, на экране появится запрос на выбор валюты. Выберите необходимую валюту, переведя курсор на нужную строку, и нажмите зеленую клавишу;
- на экране появится запрос на ввод суммы операции – введите необходимую сумму и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши на терминале.

▪ На экране терминала появится сообщение «Введите карту», а на экране пин-пада отразится сумма платежа и сообщение: «Приложите карту» (для терминала iCT220/250 в комплекте с пин-падом iPP220 contactless). Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к пин-паду/терминалу, обозначенным логотипом бесконтактной оплаты, на расстояние не более 3-4 см, после чего звуковой сигнал укажет на успешное считывание карточки.

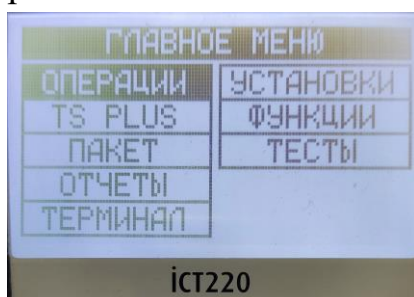
Если поднести карточку на расстояние более 3-4 см, на экране пин-пада/терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты». В этом случае нажмите зеленую клавишу на пин-паде/терминале для повторного считывания карточки.

В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможно проведение операции либо без идентификации 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.

- если операция проходит на терминале iWL220/221/225 (без внешнего пин-пада), то сообщение «Введите карту» появится непосредственно на экране терминала - предложите клиенту приложить карту плоскостью к терминалу на расстояние не более 3-4 см.;



Существует также способ провести операцию из главного меню.

Для выхода в главное меню необходимо нажать зеленую клавишу, в главном меню курсор по умолчанию находится на разделе «Операции»:

- для входа в режим «Оплата» нажмите 2 раза зеленую клавишу»;
- на экране появится запрос на выбор валюты (если позволяют условия проведения операций). Выберите необходимую валюту, переведя курсор на нужную строку, и нажмите зеленую клавишу;
- далее на экране появится запрос на ввод суммы операции – введите необходимую сумму и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши на терминале.

Дальнейшие действия по завершению операции аналогичны представленным выше.

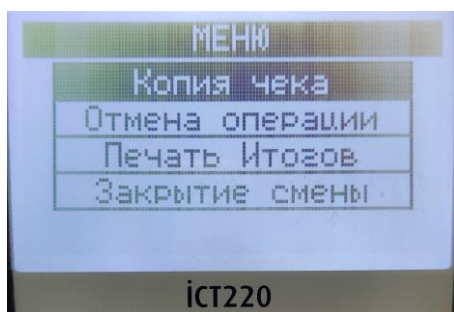
ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

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:



- По навигационной клавише F2 войдите в меню и выберите операцию **«Отмена операции»**, подведя на нее курсор и нажав зеленую клавишу;
- по запросу терминала **«Пароль кассира»**, введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его


нажатием зеленой клавиши;

- по запросу терминала **«Введите номер чека»** введите номер карт-чека отменяемой операции и подтвердите его зеленой клавишей;
- 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;
- 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 нажмите либо клавишу **<Да>** (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу **<Нет>** (или красную клавишу). На рис.5.1 приведен образец карт-чека **«ДЛЯ БАНКА»** 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 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 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ТОРГОВЕЦ: 0800102 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 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО 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.5.1

Выполнить операцию «Отмена» можно также следующим способом:

- нажав зеленую клавишу на терминале войти в главное меню;
- курсором выбрать режим «Пакет» и нажать зеленую клавишу;
- курсором выбрать режим «Просмотр» и нажать зеленую клавишу;
- навигационными клавишами  выбрать необходимую операцию для отмены и нажать клавишу <F>;
- выбрать режим «Отмена» и нажать зеленую клавишу.

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 закрытия смены на терминале.

Для проведения операции «ВОЗВРАТ» необходимо выполнить следующие действия:

- нажать зеленую клавишу для выхода в расширенное меню терминала;
- выбрать курсором раздел «Операции» (курсор по умолчанию уже находится на разделе «Операции») и нажать зеленую клавишу для входа в выбранный раздел;
- выбрать курсором операцию «ВОЗВРАТ» и нажать зеленую клавишу.
- по запросу терминала «ВВЕДИТЕ ПАРОЛЬ», 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;
- При запросе ввода RRN (Retrieval Reference Number, уникальный идентификатор банковской транзакции), введите 12 (двенадцать) цифр (рис.6.1) и подтвердите нажатием зеленой клавиши;
- На экране терминала появится запрос на считывание карточки.

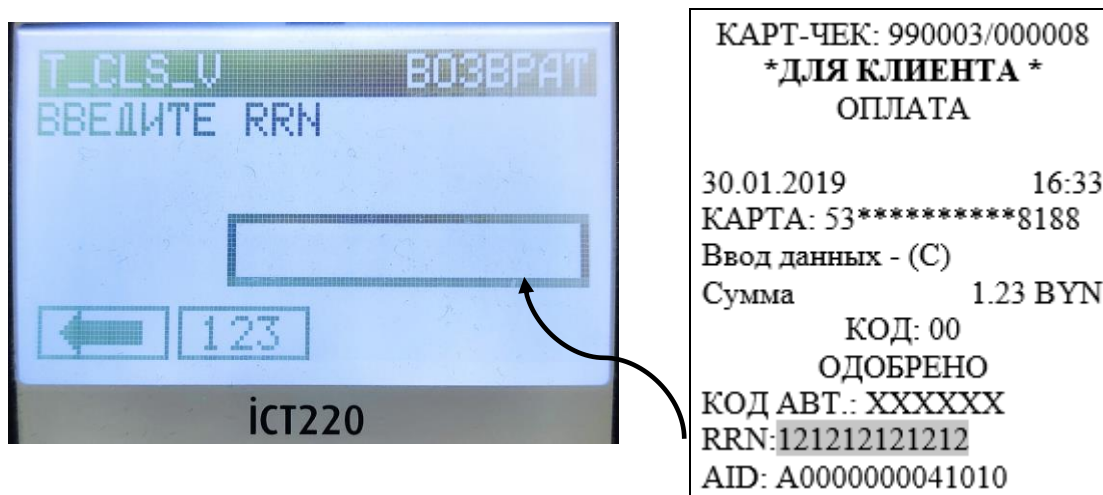


Рис.6.1

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»;
- **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** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п. 6.1. Руководства;
 - 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 терминала появится запрос на распечатку второго карт-чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажмите либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу). На рис.6.2 приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» 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.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iw1220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

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».

ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ТОРГОВЕЦ: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА* ВОЗВРАТ 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 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* ВОЗВРАТ 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 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 - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка
---	---	---

Рис.6.2.

6.1 ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВОЗВРАТ» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ

Для проведения операции «ВОЗВРАТ» с использованием бесконтактного интерфейса необходимо выполнить следующие действия:

- нажать зеленую клавишу для выхода в главное меню терминала;
- выбрать курсором раздел «Операции» (курсор по умолчанию уже находится на разделе «Операции») и нажать зеленую клавишу для входа в выбранный раздел;
- выбрать курсором операцию «ВОЗВРАТ» и нажать зеленую клавишу;
- на экране появится запрос на выбор валюты (если позволяют условия проведения операций). Выберите необходимую валюту, переведя курсор на нужную строку, и нажмите зеленую клавишу;
- ввести пароль кассира;
- На экране терминала появится запрос ввод суммы возврата – введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iw1220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

- При запросе ввода RRN (Retrieval Reference Number, уникальный идентификатор банковской транзакции), введите 12 (двенадцать) цифр (рис.6.1) и подтвердите нажатием зеленой клавиши.

На экране терминала появится сообщение «Введите карту», а на экране пин-пада отразится сумма возврата и сообщение: «Приложите карту» (для терминала iCT220/250 в комплекте с пин-падом iPP220 Contactless);

- предложите клиенту приложить карту плоскостью к клавиатуре и экрану ПИН-пада на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты». В этом случае нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;
- если операция проходит на терминале iWL220/221/225 (без внешнего пин-пада), то сообщение «Приложите карту» появится непосредственно на экране терминала - предложите клиенту приложить карту плоскостью к терминалу на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты» - нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;
- в случае успешного считывания карточки дальнейшее завершение операции аналогично описанному выше при проведении операции со считыванием магнитной полосы либо чипа карточки.

ГЛАВА 7.

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ*» («НАЛИЧНЫЕ») 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.

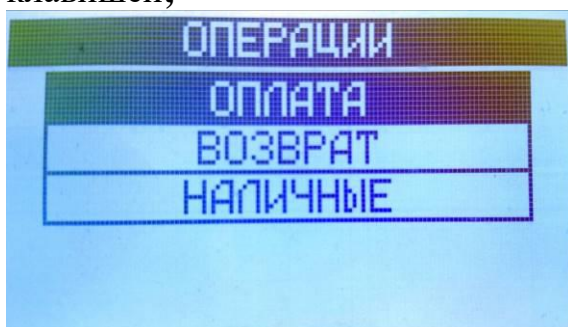
* возможность проведения данной операции на терминальном оборудовании реализуется на основании заявки банка-эквайера.

Для проведения операции «Наличные» необходимо выполнить следующие действия:

- Выйти в расширенное Главное меню терминала, нажав зеленую клавишу;



- в расширенном Главном меню терминала навигационными клавишами выбрать (уже выбран) пункт ОПЕРАЦИИ и подтвердить выбор зеленой клавишей;



- если терминал настроен на работу с несколькими валютами, то будет предложено навигационными клавишами выбрать необходимую валюту и подтвердить выбор зеленой клавишей. Если выбор валюты не предусмотрен, см. далее;



- на экране терминала появится запрос ввод суммы – введите сумму запрашиваемых наличных и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;



Если введенная сумма больше лимита (в случаях, когда настройка задается конфигурацией терминала), то терминал покажет сообщение о превышении лимита; при нажатии «продолжить», возвращается к вводу суммы операции.

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»;
- **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);
- **бесконтактная карточка (бесконтактный носитель информации)** – предложите клиенту приложить карту плоскостью к клавиатуре и экрану ПИН-пада (если терминал не имеет внешнего ПИН-пада, то к экрану терминала) на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты». В этом случае нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;

■ 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 «УСПЕШНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго карт-чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажмите либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу). На рис.7.1 приведен образец карт-чека по операции «НАЛИЧНЫЕ» с вводом ПИН-кода. При проведении операции «НАЛИЧНЫЕ» 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.

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

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iw1220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

При необходимости, можно провести отмену операции «НАЛИЧНЫЕ». 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* ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма операции BYN 1.23</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* ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ</p> <p>30.01.2022 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма операции BYN 1.23</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>- 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</p> <p>- если операция проводилась с вводом ПИН</p>
---	---	---

Рис. 7.1

Для операции «Выдача наличных» (НАЛИЧНЫЕ) можно распечатать копию чека так же как для операций «ОПЛАТА», «ОТМЕНА», «ВОЗВРАТ».

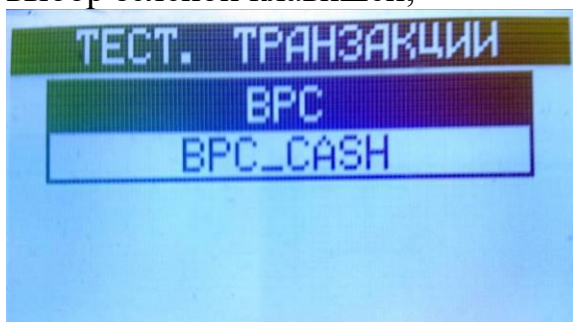
Операции «Выдача наличных» (НАЛИЧНЫЕ) попадают в реестр операций, поэтому их можно увидеть при просмотре транзакций в журнале, при печати текущих итогов (ОТЧЕТ), при закрытии смены (ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ).

Для проверки возможности соединения терминала с процессинговым центром выполняется процедура «Тест хоста».

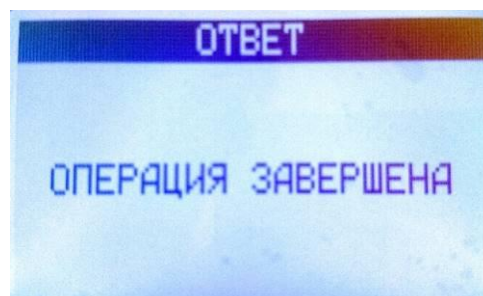
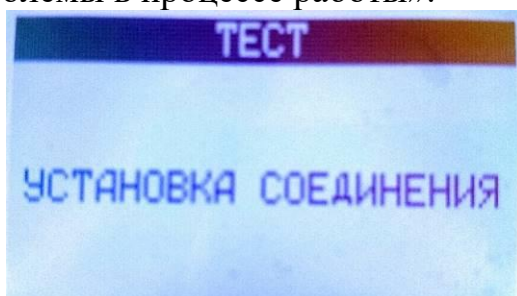
- перейдите в расширенное Главное меню терминала, нажав зеленую клавишу;



- навигационными клавишами выберите пункт ТЕСТЫ и подтвердите выбор зеленой клавишей;



- Для проверки возможности проведения Оплат – навигационными клавишами выберете «ВРС», для проверки возможности выдачи наличных – «ВРС_CASH»;
- Терминал выполнит соединение с процессинговым центром и, в случае успеха последовательно выдаст на экран сообщения «УСТАНОВКА СОЕДИНЕНИЯ», затем «ОПЕРАЦИЯ ЗАВЕРШЕНА». Если на экране появится сообщение «ОШИБКА СВЯЗИ (SE)», то связь с процессинговым центром отсутствует, действуйте согласно главе 9 Руководства – «Возможные проблемы в процессе работы».



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 необходимо навигационными клавишами выйти в основное меню и выбрать режим «Печать итогов» подведя на него курсор и нажав зеленую клавишу (при соответствующей настройке может потребоваться дополнительно выбрать пункт «Итоги»). Произойдет распечатка «Краткого отчета» (форма отчета аналогична представленному на рис.8.1 - вместо строки «Отчет по сверке» будет указана строка «Краткий отчет»). Информацию из строки ИТОГО необходимо сверить с цифрой безналичных операций – зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой имеющихся карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».

8.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)

По итогам прошедшей рабочей смены, при наличии операций с использованием терминала и при отсутствии расхождений по факту сверки согласно п.8.1. необходимо выполнить на терминале закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (форма отчета указана на рис.8.1.).

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:

- навигационными клавишами выйти в основное меню и выбрать раздел «Закрытие смены» подведя курсор и нажав зеленую клавишу;
- по запросу терминала ввести пароль кассира (сообщит при обучении сотрудник процессингового центра) введите пароль и подтвердите зеленой клавишей;

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов Ingenico моделей iw1220/221/225 и ict220/250 (с ПО CisBase)

▪ на экране терминала для сверки появятся итоговые суммы за смену по каждому типу операций и общая итоговая сумма. Сверьте данную информацию с итоговыми суммами имеющихся чеков. При совпадении сумм нажмите клавишу <Да>, при несовпадении – клавишу <Нет>.

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 отчёты по итогам (отдельный для операций «Наличные») и очищает журнал операций.

Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 ТЕРМИНАЛ: PTS08102 Торговец: 0800102	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала
* ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ *	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011 ВРС	Время: 15:45

Валюта: BYN Транзакций: 4	- валюта операции - общее количество операций
Оплачено 2 на сумму 0,44 Отмен 2 на сумму 0,44 Возвратов 0 на сумму 0,00	- количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - количество и сумма операций ВОЗВРАТ»
Итого:	0,00
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

Рис.8.1.

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 2 минут после распечатки «Отчета по сверке». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

8.3. 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 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 нажатием зеленой клавиши выйдете в расширенное меню терминала:

- выберите курсором и зеленой клавишей последовательно пункты «Пакет» - «Поиск», по запросу терминала введите номер карт-чека искомой операции и нажмите зеленую клавишу. На экране появится часть информации по искомой операции. Для перехода с одной страницы информации об операции на другую используйте навигационные клавиши;
- для перехода от просматриваемой операции к другим операциям в журнале (пакете) нажимайте боковые клавиши управления курсором, обозначенные на экране стрелками вправо и влево;
- для просмотра всех операций в журнале выберите курсором и зеленой клавишей последовательно пункты «Пакет» - «Просмотр» и просматривайте операции нажимая верхние боковые клавиши терминала, обозначенные на экране стрелками вправо и влево.

9.2. 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:

Навигационными клавишами войдите в основное меню терминала, переместите курсор на режим «Копия чека» и нажмите зеленую клавишу. В зависимости от необходимости выберите курсором и зеленой клавишей нужный режим:

- «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 введите номер карт-чека для распечатки его копии и нажмите зеленую 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****.

9.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).

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

- нажатием зеленой клавиши войдите в расширенное меню, переместите курсор на режим «Отчеты» и нажмите зеленую клавишу. Курсором и зеленой клавишей выберите режим «Детально». Произойдет распечатка реестра операций (рис.9.1.).

Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102		
ОТЧЕТ		
ПАКЕТ: 123456		
Дата: 03.01.2011	Время: 22:46	
ВРС		
<hr/>		
ЧЕК ОПЕРАЦИЯ	АВТОРИЗАЦИЯ	
НОМЕР КАРТЫ		
Сумма	скид. /комис.	Итого
000001 ОПЛАТА		123455
***** 3333		
	ВУН	0,44
000001 ОТМЕНА		123455
***** 3333		
	ВУН	0,44
<hr/>		
ВАЛЮТА:	ВУН	
Транзакций	2	
Оплачено	1 на сумму	0,44
Отмен	1 на сумму	0,44
Возвратов	0 на сумму	0,00
Итого:		0,00
Преавт.	0 на сумму	0,00
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. 9.1

9.4. ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО.

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

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 <Clear> (удаляет введенную сумму) или левой верхней клавишей обозначенной ← на экране (удаляет последнюю введенную цифру). Если Ошибка обнаружена после печати карт-чека - отмените операцию (см. раздел 5 Руководства) и проведите её 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 - CE).	Для терминала iCT220 подключенного через т/ф линию: проверьте линию связи – подключите в телефонную розетку телефонный аппарат и попытайтесь позвонить на номер 8-896. В ответ Вы должны услышать сигналы, похожие на работу факса. Если с линией связи все в порядке, выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню выберите пункт «Тест хоста». Если в результате теста на экране появится любое сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования.
Терминал не получает ответ от сервера авторизации (сообщение - TO).	Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню выберите пункт «Тесты» - «Хост». Если в результате теста на экране появится любое

	сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования.
Не работает выносная клавиатура (ПИН-пад).	Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. Если пин-пад не заработает - сообщите в процессинговый центр. Можно проводить операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода (см.Руководство банка-эквайера).
Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш («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 для iCT220 Магазин 123456789 123456789 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008</p> <p style="text-align: center;">*ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА</p> <p>30.01.2017 16:33 КАРТА: 535104*****8188</p>
----	--	--

	Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard
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.
88	ОШИБКА КРИПТОГРАФИИ	Отказать (неверный пин-блок).
96	СИСТЕМНАЯ ОШИБКА	Отказать (ошибка в работе системы).
Z3	ОШИБКА СВЯЗИ	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.

ГЛАВА 13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения.

13.2. С момента вступления в силу настоящего Руководства утрачивает силу РУКОВОДСТВО ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ INGENICO моделей iWL220 и iCT220, утвержденное и.о. генерального директора 24.09.2020, зарегистрировано 28.09.2020 за № 08-01-02/502.

Заведующий сектором технической поддержки

К.Н. Пилькевич