



**Руководство по обслуживанию держателей банковских
платежных карточек в организациях торговли и сервиса с
использованием платежных терминалов Aisino V71, V80SE**

Содержание

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	1
Глава 2. Основные термины и определения	1
Глава 3. Сведения об оборудовании.....	2
Глава 4. Оплата товара (услуги)	6
Глава 5. Операция «ОТМЕНА»	8
Глава 6. Операция «ВОЗВРАТ СРЕДСТВ».....	8
Глава 7. Порядок проведения оплаты посредством QR-кодов в рамках системы мгновенных платежей «КРОК»*.	11
Глава 8. Порядок проведения операции «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ*» в организациях торговли и сервиса.....	12
Глава 9. Сверка итогов (завершение рабочего дня).....	14
9.1 ПЕЧАТЬ ОТЧЕТА ПО ЖУРНАЛУ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»).....	14
9.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («Сверка итогов»).....	14
Глава 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ.....	14
9.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ	14
9.2 НАСТРОЙКА РЕЖИМА ПЕЧАТИ КАРТ-ЧЕКА.....	15
9.3. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА	16
9.4. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).....	16
9.5 ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В АРХИВЕ.....	16
9.6. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА ИЗ АРХИВА.....	17
9.7. ПЕЧАТЬ ОТЧЕТА ПО АРХИВУ.	17
ГЛАВА 10. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ.....	17

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов Aisino моделей V71, V80SE с установленным программным обеспечением «Платтон».

Установку, программирование и техническое обслуживание терминалов, а также обучение персонала осуществляют специалисты ООО «ТУССОН».

Номера Контакт-центра компании ТУССОН:

8017 - 389 - 76 - 77

8029 - 310 - 40 - 46

8029 - 560 - 53 - 68

8029 - 620 - 46 - 22

Глава 2. Основные термины и определения

Авторизация - разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки, сопровождающееся блокировкой денежных средств. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента по уплате суммы денежных средств при поступлении ему документов в соответствии с правилами платежной системы для возмещения банку-эквайеру суммы денежных средств по операциям при использовании карточек, выпущенных банком-эмитентом. 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-эквайер - банк, юридическое лицо - нерезидент, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, заключившие с ОТС договоры по приему и обработке информации о платежах, совершенных держателями карточек при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами и обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек;

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

Банковская платёжная карточка (карточка) - платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, проведение безналичных платежей за товары (работы, услуги), получение наличных денежных средств и осуществление иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

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;

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 Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками (Постановление НБ РБ от 18.01.2013 №34), банка-эмитента, банка-эквайера и (или) правил платежной системы;

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

Микропроцессорная карточка(чип-карточка) - банковская платёжная карточка со встроенным микропроцессором;

Мобильное приложение – мобильное приложение, размещенное от имени Банка в официальных магазинах мобильных приложений и используемое держателями карточек для оплаты товаров (работ, услуг);

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.

Оборудование – комплект оборудования, используемого для регистрации операций с использованием карточек (платежный терминал, блок питания, коммуникационные кабели);

Организация торговли (сервиса) (ОТС) - юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, осуществляющее деятельность, не относящуюся к предпринимательской в соответствии с законодательством, заключившие договор с банком-эквайером, а также реализующие согласно условиям данного договора товары (работы, услуги) с оплатой посредством использования карточек или принимающие в соответствии с законодательством иные платежи посредством использования карточек;

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

Платежный терминал (терминал) – электронное программно-техническое устройство фирмы KOZEN модели P10 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек;

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

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

RRN (Reference Retrieval Number) – уникальный идентификатор банковской транзакции, который назначается банком-эквайером при инициализации платежа. RRN принимает цифробуквенное значение, состоящее из 12 символов (цифры и буквы латинского алфавита).

Глава 3. Сведения об оборудовании

Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным графическим термопринтером (модели V71и V80SE), 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.

Для ввода держателем карточки ПИН-кода к терминалу модели V80SE может быть подключен ПИН-пад модели Verifone 1000SE V3 contactless, оснащенный бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

ВНИМАНИЕ! В случае если терминал не укомплектован внешним устройством ввода персонального кода (на шнуре), операции по обслуживанию держателей платежных карточек с вводом персонального кода производятся с использованием внутреннего пин-пада терминала. В этом случае персональный код вводится непосредственно на клавиатуре терминала.

Терминал Aisino V80SE

Терминал Aisino V71



Назначение клавиш платежного терминала

Навигационные клавиши:

- Клавиши предназначены для перемещения по пунктам меню платежного терминала;
- Клавиша <F2> предназначена для выбора **Типа операции**;
- Клавиша <F3> предназначена для выбора **Типа валюты** операции (только для мультивалютных терминалов);
- Клавиша <F4> предназначена для отображения последней операции, выполненной успешно.

Цифровые клавиши:

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

Клавиша служит для переключения между режимами работы терминала (Платежный терминал, Выдача наличных и т.п.)

Клавиша подтверждения (зеленая клавиша) служит также для входа в выбранный курсором пункт меню терминала

Клавиша отмены (возврата в исходное состояние)  - красная клавиша служит также для Включения/Выключения терминала и входа в режим энергосбережения (только для модели V71).

Желтая клавиша  – используется для редактирования введенной информации.

Правила безопасной эксплуатации Оборудования:

- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- питание Оборудования осуществляется от сети 220В переменного тока частотой 50 Гц (далее – сеть 220В). Модель **V71** питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от сети 220В с помощью блока питания - после полной зарядки аккумуляторной батареи необходимо отключить терминал от сети 220В;
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- во избежание выхода Оборудования из строя во время грозы, необходимо отключить его от сети электропитания;
- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;

Подготовка платежного терминала к использованию.

В зависимости от модификации платежного терминала существуют разные способы его подключения к банку-эквайеру:

платежный терминал модели V80SE подключается следующими способами: с помощью Ethernet связи с подключением соответствующего коммуникационного кабеля к разъему «**LAN**» коммуникационного модуля на нижней части корпуса терминала; с помощью мобильной связи по технологии **3G** с установкой sim-карты сотового оператора; с помощью **Wi-Fi** подключения с настройкой соответствующего режима в меню терминала. Для включения платежного терминала V80SE необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала (разъем «**POWER**» на нижней части корпуса терминала) к сети (розетке) 220В. Для включения терминала нажать и удерживать 3-4 с. клавишу  до появления графической заставки «Aisino». Далее терминал связывается с центром обновления программного обеспечения, при наличии необходимых обновлений загружает и устанавливает их соответственно. Допускается перезагрузка терминала после принятия обновлений. Далее необходимо ожидать выхода в режим ввода суммы (см. рисунок 3.1)

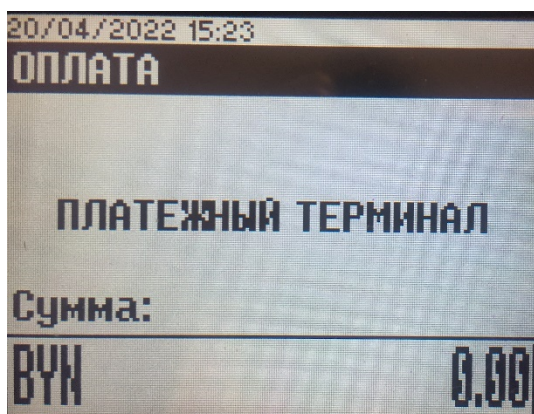


Рисунок 3.1

Для выключения терминала нажать и удерживать 3-4 с. клавишу  до появления сообщения «Выключение».

платежный терминал модели V71 подключается к банку-эквайеру с помощью мобильной связи по технологии **3G** с установкой sim-карты сотового оператора; с помощью **Wi-Fi** подключения с настройкой соответствующего режима в меню терминала. Для включения терминала нажать и удерживать 3-4 с. клавишу  до появления графической заставки «Aisino». Далее терминал связывается с центром обновления программного обеспечения, при наличии необходимых обновлений загружает и устанавливает их соответственно. Допускается перезагрузка терминала после принятия обновлений. Ожидать выхода в режим ввода суммы (см. рисунок 3.1)

Для выключения терминала нажать и удерживать 3-4 с. клавишу  до появления сообщения с режимами выключения терминала (см. рисунок 3.2) и далее нажать клавишу подтверждения 

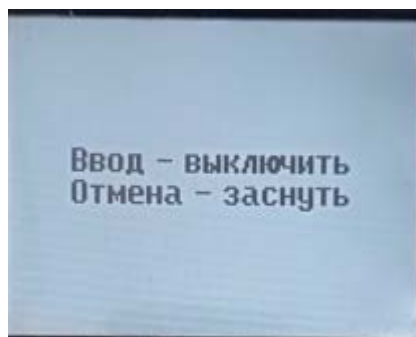


Рисунок 3.2

Внимание! Платежные терминалы модели V71 могут работать автономно от внутреннего источника питания. При работе модели Aisino V71 от зарядного устройства обязательно установка батареи. Уровень заряда батареи в процентах отображается в правом верхнем углу дисплея. При питании от батареи режим энергосбережения включается автоматически через 3 мин. неактивности. Режим энергосбережения может быть активирован вручную, необходимо нажать и удерживать 3-4с. клавишу  до появления сообщения с режимами выключения терминала (см. рисунок 3.2) с последующим нажатием клавиши отмены. Выход из режима энергосбережения в режим ввода суммы – кратковременное нажатие любой клавиши с последующим подтверждением (см. рисунок 3.3.).

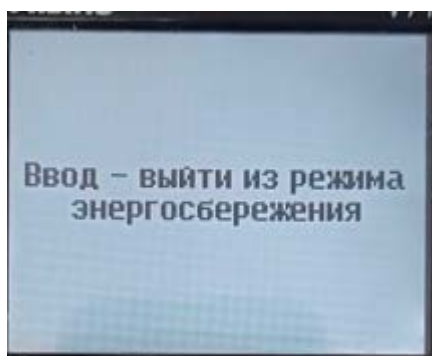


Рисунок 3.3

При использовании мобильного платежного терминала рекомендуется после выполнения операции переводить его в режим энергосбережения.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера:

терминал Aisino V71 - максимальный диаметр рулона 50 мм, ширина 57 мм;

терминал Aisino V80SE - максимальный диаметр рулона 50 мм, ширина 57 мм;

Установка рулона бумаги в принтер выполняется в следующем порядке:



Глава 4. Оплата товара (услуги)

Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки/мобильного приложения/носимого устройства необходимо выполнить следующие действия:

1. сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
2. на терминале ввести сумму покупки начиная со старшего разряда по порядку без ввода разделительной точки, далее нажмите клавишу подтверждения (см. рисунок.4.1);

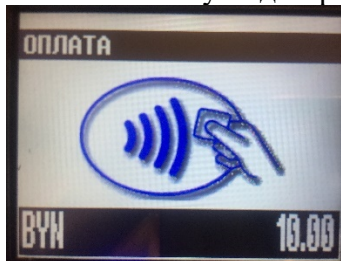


Рисунок 4.1

3. если терминал настроен на мультивалютный режим работы нажмите клавишу <F3>, выберите валюту (нажмите цифровую клавишу с номером по порядку или осуществите выбор валюты навигационными клавишами), нажмите клавишу подтверждения, далее введите сумму, нажмите клавишу подтверждения;

4. считать данные с карточки, считывание карточки должно выполняться в соответствии с ее типом в течение 30 сек.:

- **Бесконтактная** банковская карточка, **мобильное приложение, носимое устройство** подносится к области считывания на расстояние 1-2 см. до характерного звука успешного считывания, потом убирается.
- **Чип-карточка** вставляется до упора в слот для чиповых карточек терминала. На экране терминала появится надпись **«НЕ ВЫНИМАЙТЕ КАРТУ! Идет обработка»:** (появление на экране терминала сообщения «Карта плохо вставлена! Повторите попытку» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы)
- **Магнитная карточка** считывается в считывателе магнитных карт сверху-вниз или снизу-вверх магнитной полосой в сторону терминала. Успешное считывание обозначается звуковым сигналом. Если терминал остался в режиме ожидания карточки – повторить считывание.

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

5. произвести процедуру идентификации держателя карты:
в зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки, возможны следующие варианты идентификации:

- с обязательным вводом ПИН-кода;
 - с вводом ПИН-кода по желанию клиента;
 - без ввода ПИН-кода (идентификация по подписи).
- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите ПИН» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей подтверждения;
 - 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, необходимо нажать клавишу подтверждения при пустом поле ввода ПИН, если банком-эмитентом разрешен выбор способа идентификации держателя, 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 карточке. В случае несовпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

6. на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с банком, если будет получен положительный ответ, на экране терминала появится сообщение **«ОДОБРЕНО»**. Напечатается карт-чек **«ДЛЯ БАНКА»** и карт-чек **«ДЛЯ КЛИЕНТА»** (настраивается опционально, смотреть раздел 9.2)

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

В случае неуспешной операции печатается карт-чек **ДЛЯ КЛИЕНТА**. 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 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 операций. Отмена операций возможна только до закрытия смены на терминале.

Для проведения отмены операции необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать  клавишу, далее навигационными клавишами выбрать пункт «**ЖУРНАЛ**», нажать клавишу подтверждения. Навигационными клавишами перемещения выбрать необходимую операцию, подлежащую отмене по реквизитам: сумме и номеру карты, далее нажать клавишу подтверждения, клавишами перемещения по меню выбрать пункт меню «**ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ**» (см. рисунок 4.2), нажать клавишу подтверждения, подтвердить операцию нажав клавишу «**1**» (см. рисунок 4.3). Далее предъявить карту для считывания, по которой проводилась операция.

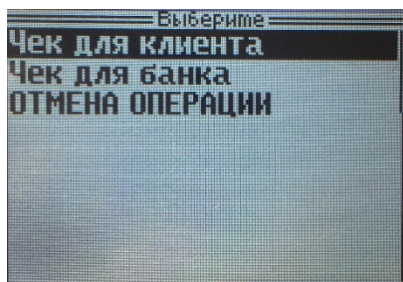


Рисунок 4.2

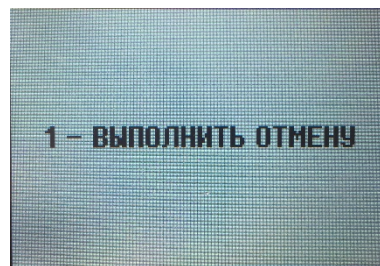


Рисунок 4.3

2. на экране отобразится сеанс связи терминала с банком-эквайером. После получения подтверждения проведения операции произойдет распечатка карт-чека. После получения подтверждения проведения операции напечатается карт-чек «**ДЛЯ БАНКА**», карт-чек «**ДЛЯ КЛИЕНТА**» (настраивается опционально, смотреть раздел 9.2). Для возвращения в исходный рабочий режим нажмите клавишу отмены .

Глава 6. Операция «ВОЗВРАТ СРЕДСТВ»

!!! В режиме работы терминала «Выдача наличных» операция «ВОЗВРАТ СРЕДСТВ» не производится.

Операция «**ВОЗВРАТ СРЕДСТВ**» выполняется в том случае, если клиент возвращает товар/услугу, оплаченный с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (см. пункт 9.2 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 СРЕДСТВ**», а только спустя некоторое время после закрытия смены на терминале. Для проведения операции «**ВОЗВРАТ СРЕДСТВ**» необходимо выполнить следующие действия:

1. термина находится в режиме ввода суммы, нажать клавишу <F2> (под дисплеем), в списке выбрать «**ВОЗВРАТ СРЕДСТВ**» (нажмите цифровую клавишу с номером по порядку или осуществите выбор навигационными клавишами);

2. если терминал настроен на мультивалютный режим работы, нажмите клавишу <F3> выберите валюту (нажмите цифровую клавишу с номером по порядку или осуществите выбор валюты навигационными клавишами), нажмите клавишу подтверждения, далее введите сумму, нажмите клавишу подтверждения;

3. на экране терминала появится запрос ввод суммы возврата, введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием клавишей подтверждения (см. рисунок 6.1);



Рисунок 6.1

4. считать данные с карточки, считывание карточки должно выполняться в соответствии с ее типом в течение 30 сек.;

- **Бесконтактная** банковская карточка, **мобильное приложение, носимое устройство** подносится к области считывания на расстояние 1-2 см. до характерного звука успешного считывания, потом убирается.
- **Чип-карточка** вставляется до упора в слот для чиповых карточек терминала. На экране терминала появится надпись «**НЕ ВЫНИМАЙТЕ КАРТУ! Идет обработка:**» (появление на экране терминала сообщения «Карта плохо вставлена! Повторите попытку» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы)
- **Магнитная карточка** считывается в считывателе магнитных карт сверху-вниз или снизу-вверх магнитной полосой в сторону терминала. Успешное считывание обозначается звуковым сигналом. Если терминал остался в режиме ожидания карточки – повторить считывание.

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

5. произвести процедуру идентификации держателя карты:

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

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

- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите ПИН» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей подтверждения;
- 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, необходимо нажать клавишу подтверждения при пустом поле ввода ПИН, 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 карточке. В случае не совпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

6. После появления сообщения «Введите RRN», используя данные из оригинального карт-чека (см. рисунок 6.2) операции «ОПЛАТА», введите значение RRN (см. рисунок 6.3)

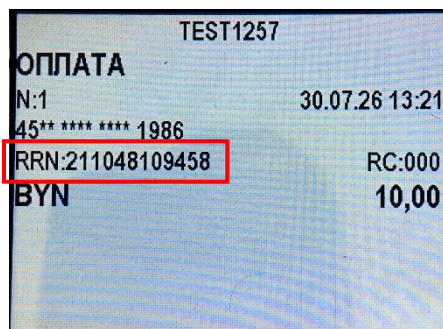


Рисунок 6.2 Оригинальный карт-чек

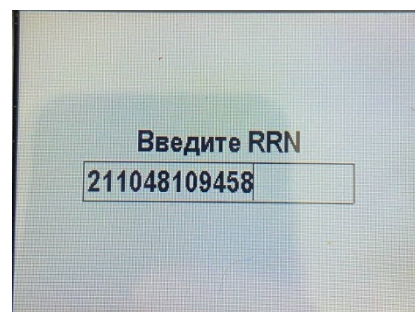


Рисунок 6.3 Режим ввода RRN

7. на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с банком. Если будет получен положительный ответ, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Напечатается карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» (настраивается опционально, смотреть раздел 9.2)

Для возвращения в исходный рабочий режим нажмите клавишу отмены .

На этом операция считается завершённой.

Подпишите карт-чек(и) в соответствующем поле для подписи. Отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. Завершите процедуру возврата на кассовом аппарате.

В случае неуспешной операции воспроизводится одиночный низкий звуковой сигнал и печатается карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА». В этом случае покупателю средства не возвращены.

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

Глава 7. Порядок проведения оплаты посредством QR-кодов в рамках системы мгновенных платежей «КРОК»*.

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

Для проведения операции оплаты посредством QR-кодом необходимо выполнить следующие действия:

1. сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
2. на терминале ввести сумму покупки начиная со старшего разряда по порядку без ввода разделительной точки, далее коснитесь кнопки подтверждения , при необходимости отредактируйте сумму кнопкой;
3. после перехода терминала в режим ожидания предъявления карты нажать клавишу <0> на цифровой клавиатуре



Рисунок 7.1 Переключение в режим оплаты по QR-коду

4. Терминал отобразит QR-код для оплаты. Клиенту необходимо считать своим банковским приложением данный QR-код и подтвердить оплату (см. рисунок 7.2)



Рисунок 7.2 Отображение QR-кода для оплаты

4. Терминал в фоновом режиме запрашивает статус платежа в банке. Если платеж будет оплачен, то на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Напечатается карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» (настраивается опционально, смотреть раздел 9.2)

При необходимости, можно провести отмену операции оплаты QR-кодом. Для этого выполняются те же действия, что и при отмене операции «ОПЛАТА» (см. Глава 5 Руководства).

Глава 8. Порядок проведения операции «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ*» в организациях торговли и сервиса

!!! По операции «Выдача наличных» операция «ВОЗВРАТ» не производится.

Внимание! Данная процедура осуществляется при условии наличия достаточной для выдачи держателю карточки суммы наличных денежных средств, проведенной через кассовое оборудование организации торговли (сервиса). Максимальный размер суммы операции "Выдача наличных" в рамках одной операции 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 «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» необходимо выполнить следующие действия:

- переключить терминал в режим «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ», используя  клавишу (см. рисунок 8.1);

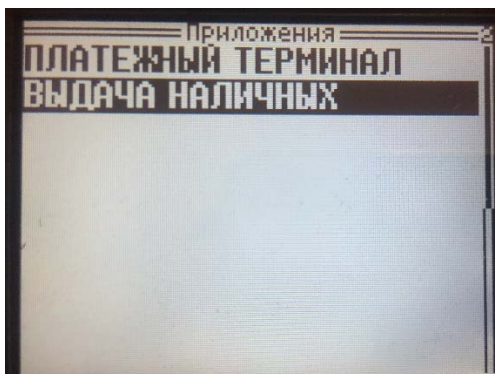


Рисунок 8.1

- выбрать навигационными клавишами «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» и подтвердить клавишей подтверждения, далее ожидать перехода терминала в режим ввода суммы (см. рисунок 8.2);

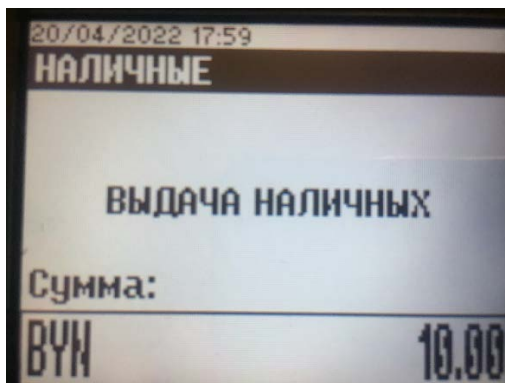


Рисунок 8.2

- введите сумму запрашиваемых наличных и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;

4. считать данные с карточки, считывание карточки должно выполняться в соответствии с ее типом в течение 30 сек.;

- **Бесконтактная** банковская карточка, **мобильное приложение, носимое устройство** подносится к области считывания на расстояние 1-2 см. до характерного звука успешного считывания, потом убирается.
- **Чип-карточка** вставляется до упора в слот для чиповых карточек терминала. На экране терминала появится надпись «НЕ ВЫНИМАЙТЕ КАРТУ! Идет обработка»: (появление на экране терминала сообщения «Карта плохо вставлена! Повторите попытку» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы)
- **Магнитная карточка** считывается в считывателе магнитных карт сверху-вниз или снизу-вверх магнитной полосой в сторону терминала. Успешное считывание обозначается звуковым сигналом. Если терминал остался в режиме ожидания карточки – повторить считывание.

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

5. произвести процедуру идентификации держателя карты:

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

- с обязательным вводом ПИН-кода;
 - с вводом ПИН-кода по желанию клиента;
 - без ввода ПИН-кода (идентификация по подписи).
- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите ПИН» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей подтверждения;
 - 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, необходимо нажать клавишу подтверждения при пустом поле ввода ПИН, 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 карточке. В случае несовпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

6. на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с банком. Если будет получен положительный ответ, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Напечатается карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» (настраивается опционально, смотреть раздел 9.2)

Для возвращения в исходный рабочий режим нажмите клавишу отмены .

При необходимости, можно провести отмену операции «**ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ**». Для этого выполняются те же действия, что и при отмене операции «**ОПЛАТА**» (см. Глава 5 Руководства)

Для возвращения терминала в режим «**ПЛАТЕЖНЫЙ ТЕРМИНАЛ**» нажмите  клавишу и выберите навигационными клавишами «**ПЛАТЕЖНЫЙ ТЕРМИНАЛ**»

Глава 9. Сверка итогов (завершение рабочего дня)

9.1 ПЕЧАТЬ ОТЧЕТА ПО ЖУРНАЛУ («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 нажать клавишу , далее навигационными клавишами по меню выбрать пункт «Отчет по журналу», нажать клавишу подтверждения. Произойдет распечатка «ОТЧЕТА ПО ЖУРНАЛУ». Для печати подробного реестра операций при отображении сообщения «Печать журнала операций» нажать клавишу подтверждения, либо отказаться от печати, нажав клавишу ОТМЕНА.

9.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («Сверка итогов»)

По итогам выполненных за день на терминале операций (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов, отраженных в п.9.1. необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в банк и распечатка отчета.

Внимание! Возмещение ОТС сумм по безналичным платежам с использованием платежных карточек производится банком только после получения и обработки 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 нажать клавишу , далее навигационными клавишами по меню выбрать пункт «Сверка итогов», нажать клавишу подтверждения. В случае успешного завершения сверки итогов терминал печатает отчёты и очищает журнал операций. Сверку итогов необходимо выполнять для каждого режима работы терминала (платежный терминал, выдача наличных и т.п) используя переключение через клавишу .

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.

Глава 10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

10.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

Терминал хранит информацию обо всех удачно завершённых в течение дня операциях. Очистка журнала производится автоматически при успешном завершении операции «Сверка итогов».

Для просмотра информации о конкретной операции нажать клавишу , далее навигационными клавишами выбрать пункт «ЖУРНАЛ», нажать клавишу подтверждения. Навигационными клавишами перемещения выбрать необходимую операцию (см. рисунок 10.1).

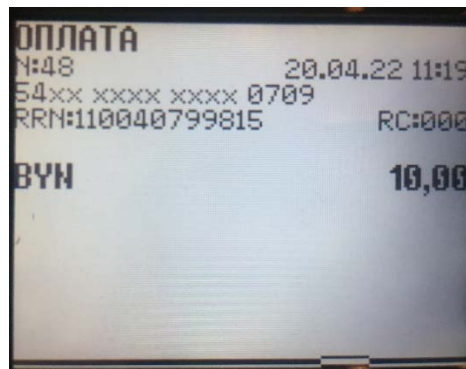


Рисунок 10.1

10.2 НАСТРОЙКА РЕЖИМА ПЕЧАТИ КАРТ-ЧЕКА

Программное обеспечение терминала позволяет выполнить настройку печати карт-чека для клиента в следующих режимах:

- 0 – не печатать карт-чек для клиента (настройка по умолчанию);
- 1 – печатать карт-чек для клиента по запросу (см. рисунок 10.2.1). Тайм-аут 30 секунд на подтверждение печати, в противном случае карт-чек для клиента не печатается.

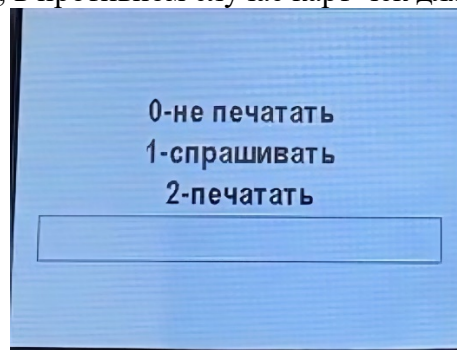


Рисунок 10.2.1 Запрос на печать карт-чек для клиента

- 2 – печатать всегда карт-чек для клиента.

Порядок настройки режима печати карт-чека для клиента:

1. В режиме ввода суммы нажать клавишу  для входа в меню кассира и выбрать пункт «Администрирование», ввести пароль **532001**

см. рисунок 10.2.2)

2. Выбрать пункт «Параметры»

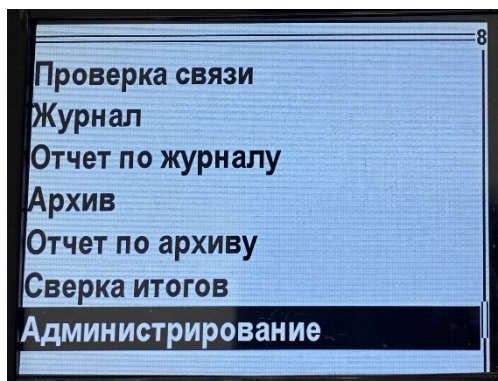


Рисунок 10.2.2 Меню кассира

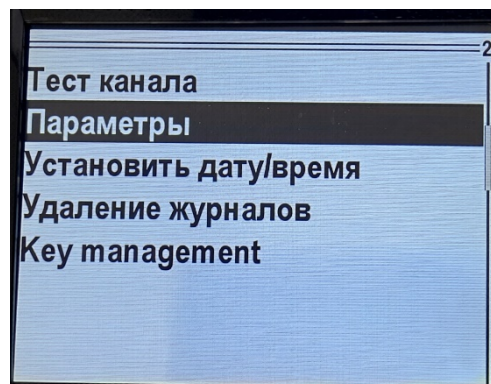


Рисунок 10.2.3 Меню Администрирование

3. Выбрать пункт **«Чек клиента»**
4. Установить необходимый параметр и подтвердить

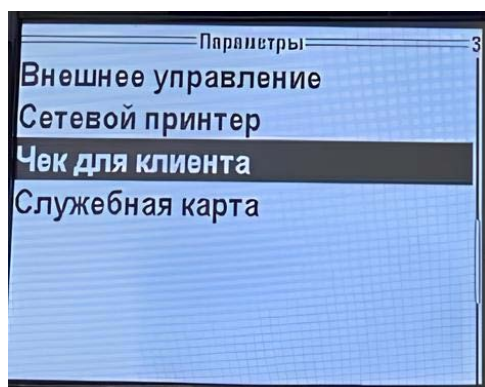


Рисунок 10.2.4. Параметры

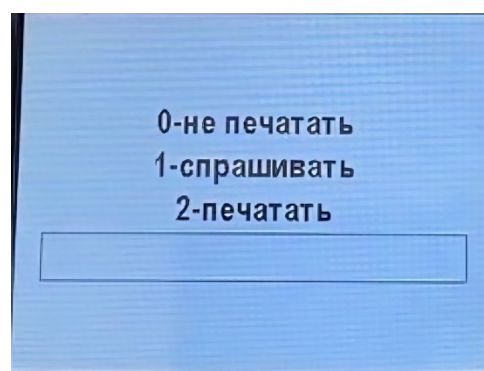


Рисунок 10.2.5 Настройки карт-чека для клиента

10.3. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА

Терминал позволяет распечатать копию карт-чека по любой операции из текущего пакета. Для распечатки копии карт-чека необходимо в контекстном меню режима просмотра журнала (см. 10.1) подтвердить выбранную операцию и выбрать пункт меню **«ЧЕК ДЛЯ КЛИЕНТА»** или **«ЧЕК ДЛЯ БАНКА»** (см. рисунок 4.2).

10.4. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).

Для распечатки необходимо нажать клавишу,  далее  навигационными клавишами по меню выбрать пункт **«Отчет по журналу»**, нажать клавишу подтверждение. Произойдет распечатка **«ОТЧЕТА ПО ЖУРНАЛУ»**. Для печати подробного реестра операций при отображения сообщения **«Печать журнал операций»** нажать клавишу ввод, либо отказаться от печати нажав клавишу **ОТМЕНА**.

10.5 ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В АРХИВЕ

Терминал хранит информацию о последнем выполненном закрытии смены. Перезапись архива производится автоматически при успешном завершении операции **«Сверка итогов»**.

Для просмотра информации о конкретной операции в предыдущей смене нажать клавишу,  далее навигационными клавишами выбрать пункт «АРХИВ», нажать клавишу подтверждения. Навигационными клавишами перемещения выбрать необходимую операцию.

10.6. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА ИЗ АРХИВА

Терминал позволяет распечатать копию карт-чека операции из архива. Для распечатки копии карт-чека необходимо в контекстном меню режима просмотра архива (см. 9.4) подтвердить выбранную операцию и выбрать пункт меню «ЧЕК ДЛЯ КЛИЕНТА» или «ЧЕК ДЛЯ БАНКА» (см. рисунок 4.2).

10.7. ПЕЧАТЬ ОТЧЕТА ПО АРХИВУ.

Для распечатки необходимо нажать клавишу , далее навигационными клавишами по меню выбрать пункт «Отчет по архиву», нажать клавишу «Подтверждение ввода». Произойдет распечатка отчета за предыдущую смену.

ГЛАВА 10. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Возможные ситуации	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 и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 Главы 9 Руководства)
Ошибка при вводе суммы.	Ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя клавишу  Ошибка обнаружена после печати карт-чека - провести операцию «ОТМЕНА» (см. раздел 5 Руководства) и выполнить оплату 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» выполнялась ли операция или нет (см. Глава 9.1 Руководства). При наличии операции - распечатайте копию карт-чека. Если операция в журнал нет – выполните ее снова.
Терминал не может установить соединение с сервером (сообщение «Ошибка связи»)	Для терминала подключенного через Ethernet проверьте подключение кабеля в разъем LAN(см. Глава 3 Руководства), далее в меню терминала выберите пункт «Проверка связи», в случае появления сообщение «Одобрено» - продолжайте работе. При повторении сообщения «Ошибка связи» обратитесь в сервисную службу. Для терминала, работающего через мобильную связь, выключите терминал и через несколько секунд включите. При повторении сообщения

	«Ошибка связи» обратитесь в сервисную службу. Для терминала, работающего через Wi-Fi, обратитесь к администратору сети для проверки параметров подключения. выключите терминал и через несколько секунд включите. При повторении сообщения «Ошибка связи» обратитесь в сервисную службу.
Терминал одновременно не реагирует ни на предъявление карточки, ни на нажатие клавиш («завис»).	Выключите терминал и через несколько секунд включите
Терминал выполнил оплату. На экране сообщение «Одобрено». Печать чека не осуществляется	Выключить терминал и включить через несколько секунд. После его загрузки распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 Главы 9 Руководства).