



Руководство по обслуживанию держателей банковских платежных карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов KOZEN P17 с программным обеспечением «Платтон» в составе кассовых решений предприятий торговли и сервиса.

Содержание

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
Глава 2. Основные термины и определения	2
Глава 3. Сведения об оборудовании.....	3
Глава 4. Оплата товара (услуги)	13
Глава 6. Операция «ОТМЕНА» и «ВОЗВРАТ СРЕДСТВ».....	15
Глава 7. Сверка итогов (завершение рабочего дня).....	15
Глава 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ.....	16
8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ	16

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежного терминала Kozen P17 с установленным программным обеспечением «Платтон» в составе кассовых решений предприятий торговли и сервиса.

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 06.10.2022 №378), 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 P17 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек;

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 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 (см. рисунок 3.1).



Рисунок 3.1 Общий вид и расположение считывателей карт

Правила безопасной эксплуатации Оборудования:

- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- Оборудование предназначено для использования при температуре от -10~45°C
- Оборудование оснащено встроенной аккумуляторной батареей для кратковременной резервной работы (например, при отключении сети). Основной режим эксплуатации — работа от сети 220В через штатный блок питания. В процессе Оборудование должно быть постоянно подключено к сети питания. Батарея не предназначена для длительной автономной работы.
- 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;

Включение, перезагрузка, выключение устройства.

Чтобы включить устройство, подключите его к сети питания. Терминал включится автоматически. Если батарея полностью разряжена, после подключения к сети потребуются некоторое время для набора минимального заряда (до 10–15 минут), только затем терминал включится автоматически. После этого программное обеспечение «Платтон» автоматически запустится в режим обслуживания (см. рисунок 3.2).

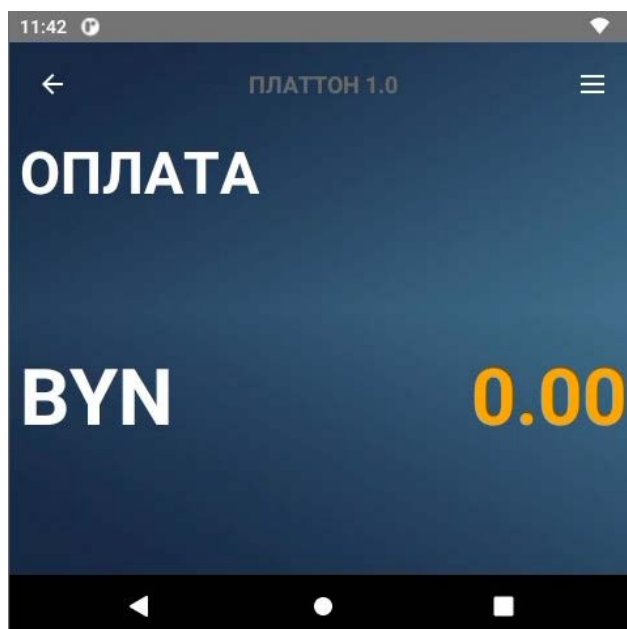



Рисунок 3.2 Режим обслуживания без внешнего управления

Для перезагрузки терминала смахните сверху вниз для открытия шторки с настройками Android, коснитесь значка выключения  (см. рисунок 3.3) и выберите «Перезапустить» (см. рисунок 3.4).

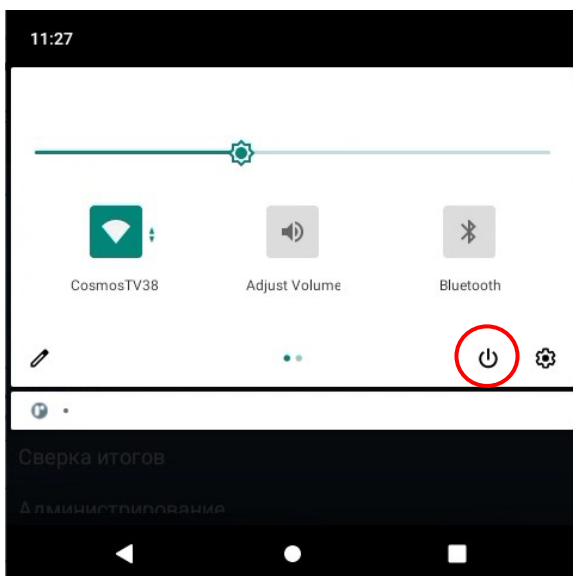


Рисунок 3.3 Быстрые настройки Android

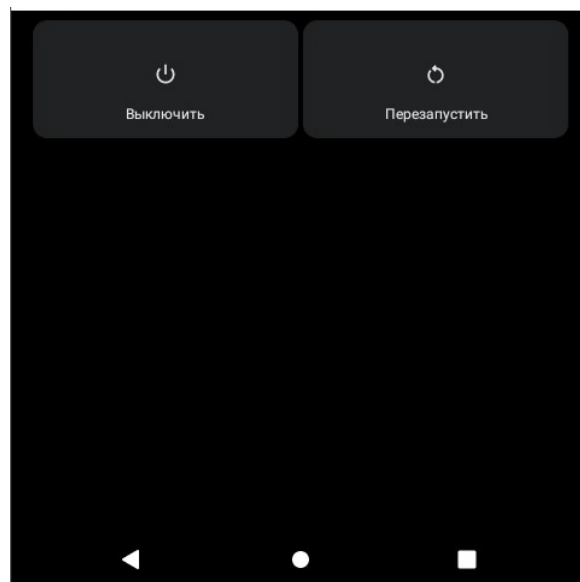


Рисунок 3.4 Меню выключить/перезагрузить

Для отключения терминала, отключите питание от терминала. В появившемся меню выберите «SHUT DOWN» (см. рисунок 3.5).

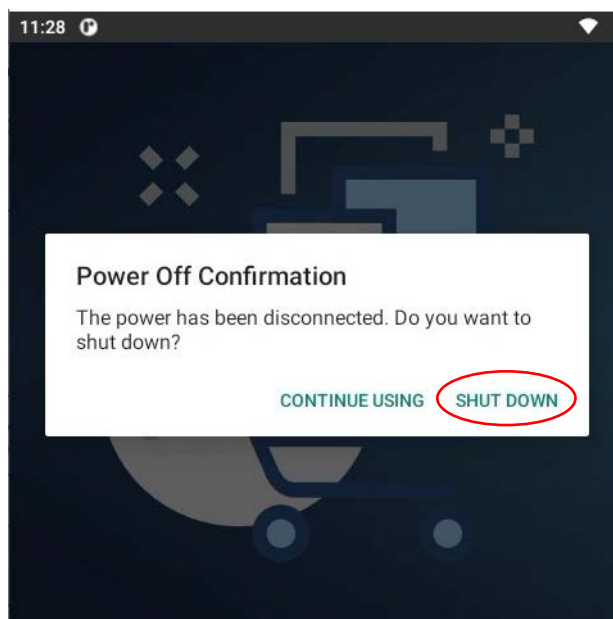


Рисунок 3.5 Выключение терминала

Аварийная перезагрузка (только для зависаний)

! Внимание: этот способ используется только в крайнем случае, когда терминал не реагирует на нажатия и стандартная перезагрузка невозможна. Для аварийной перезагрузки терминала необходимо открутить заднюю крышку (понадобится отвертка) терминала, далее использовать инструмент для извлечения SIM-карты, вставив его в отверстие для сброса. Терминал автоматически перезагрузится (см. рисунок 3.6)



Рисунок 3.6 Аварийная перезагрузка терминала

Подготовка платежного терминала к использованию.

!!Необходимые пароли для настройки терминала можно уточнить в сервисной службе ООО «ТУССОН»

Информационный обмен между кассовым решением и терминалом возможен по двум интерфейсам: Ethernet (необходимо наличие USB-хаба) и Wi-Fi. Инициатором финансовой операции всегда является кассовое решение. Терминал возвращает статус операции только после запроса со стороны кассового решения. Платежный терминал выступает в роли инициатора информационного обмена только при отправке данных о карт-чеках о банковской операции кассовому решению.

Для работы терминала в режиме интеграции с кассовым решением необходимо внести в терминал следующие данные.

- IP-адрес выделенный для терминала в локальной сети ОТС.
- Данные сервера печати кар-чеков (IP-адрес, порт, ширина бумаги) кассового решения.

Указанные данные необходимо уточнять у поставщика кассового решения.

Для внесения IP-адреса терминала необходимо выполнить следующие:

1. Свернуть приложение «Платтон» для выхода на рабочий стол. Выбрать значок «Настройки» (см. рисунок 3.7).



Рисунок 3.7 Рабочий стол Android

2. Выбрать пункт «Сеть и Интернет» и настроить IP-адрес в соответствии с интерфейсом подключения:

Ethernet

1. Предварительно подключите USB-хаб к терминалу. Подключите локальную сеть в разъем «LAN» на USB-хабе (смотреть рисунок 3.8)



Рисунок 3.8 USB-хаб к терминалу

2. Выберите пункт «Сеть и Интернет» (см. рисунок 3.9)
3. Выберите пункт Ethernet (см. рисунок 3.10)

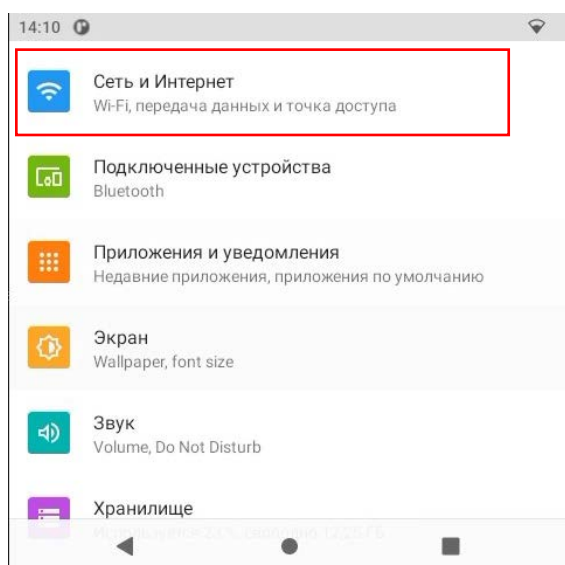


Рисунок 3.9 Настройки Android

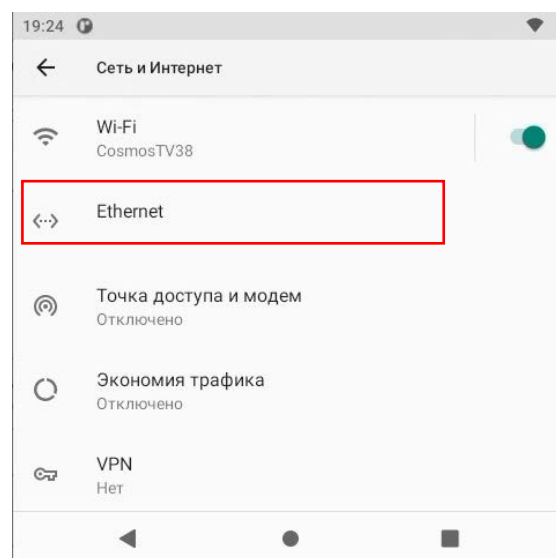


Рисунок 3.10 Сеть и Интернет

4. Включите режим «Ethernet» и выберите пункт «Setting Ethernet» (см. рисунок 3.11)
5. Включите режим «Use static settings» и заполните все поля (IP address, gateway, Subnet mask, DNS1, DNS2) (см. рисунок 3.12). После нажмите «SAVE» и вернитесь на рабочий стол (см. рисунок 3.13).

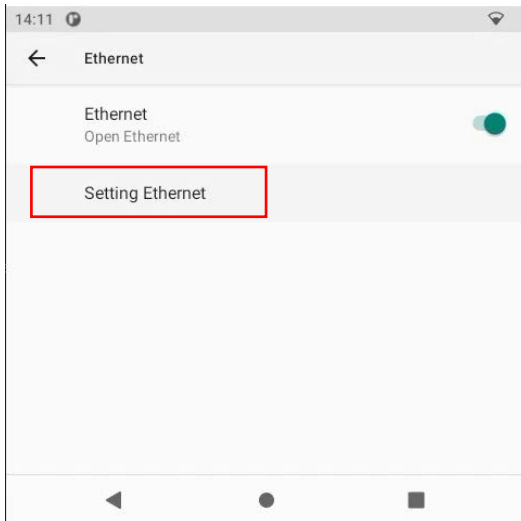


Рисунок 3.11 Настройки Ethernet

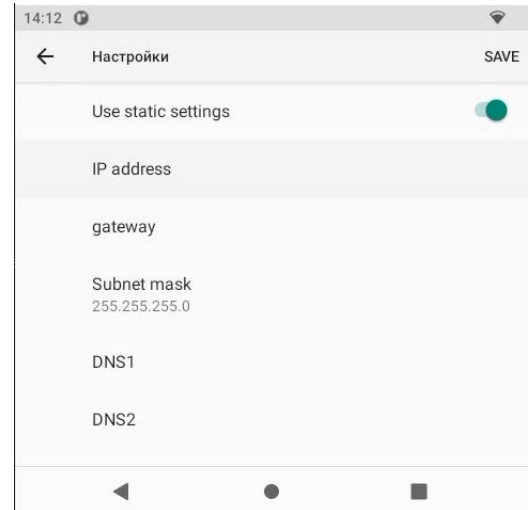


Рисунок 3.12 Ввод IP-адреса терминала

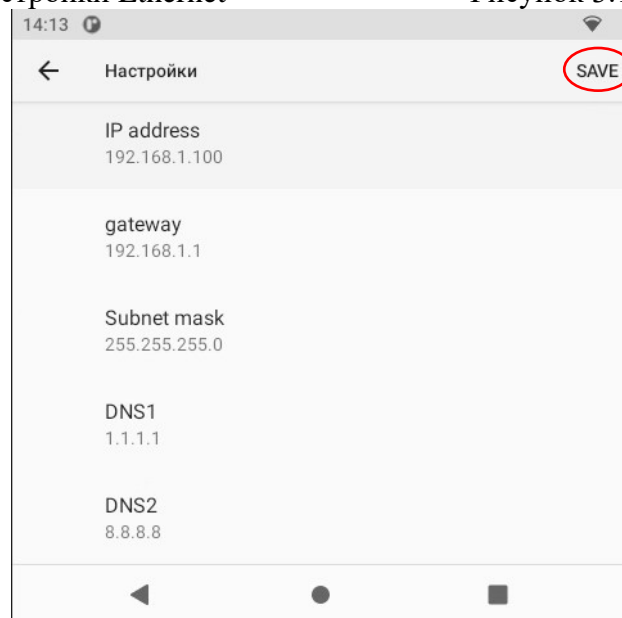


Рисунок 3.13 Сохранение IP-адреса терминала

Wi-Fi

Коснитесь пункта меню «Wi-Fi» (см. рисунок 3.14), выберите необходимую сеть и введите ее пароль для подключения. После подключения рекомендовано на сетевом оборудовании, которое управляет Wi-Fi сетью, выполнить настройку необходимого IP-адреса в соответствии с его MAC-адресом. Чтобы узнать сетевые данные терминала коснитесь выбранной Wi-Fi сети, далее выберите пункт «Дополнительно» (см. рисунок 3.15 и 3.16), потом необходимо в настройка выбрать подключения о Wi-Fi. После выполнения настроек вернитесь на рабочий стол.

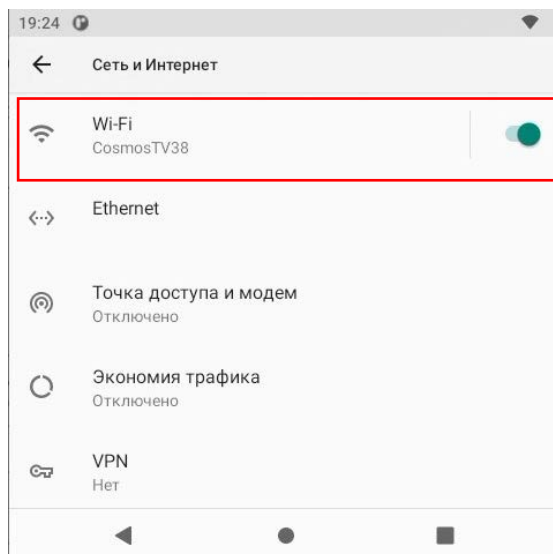


Рисунок 3.14 Сеть и Интернет

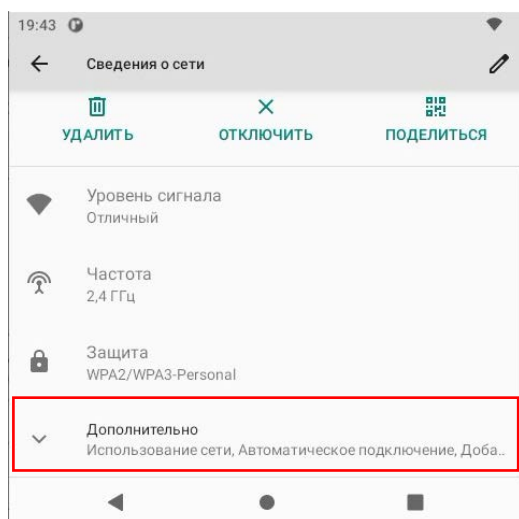


Рисунок 3.15 Сведения о сети

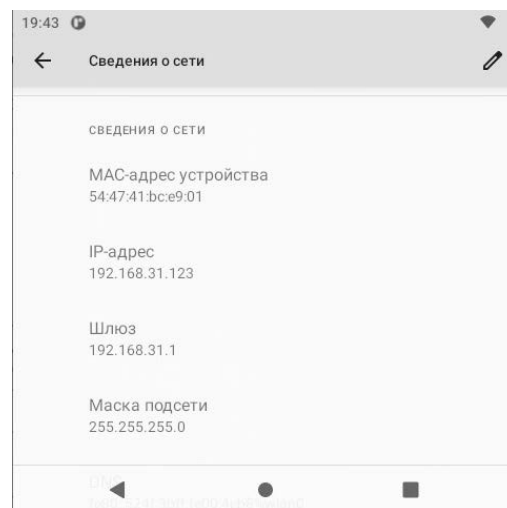


Рисунок 3.16 Данные терминала в Wi-Fi сети

Для внесения данных сервера печати карт-чеков, на терминале необходимо выполнить следующие:

1. На рабочем столе запустить приложение «Платтон» (см. рисунок 3.17), далее войти в меню кассира и выбрать пункт «Администрирование» (см. рисунок 3.18)

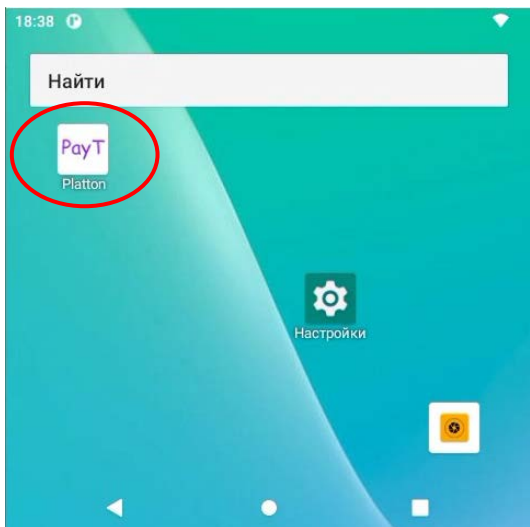


Рисунок 3.17 Запуск приложения Платтон

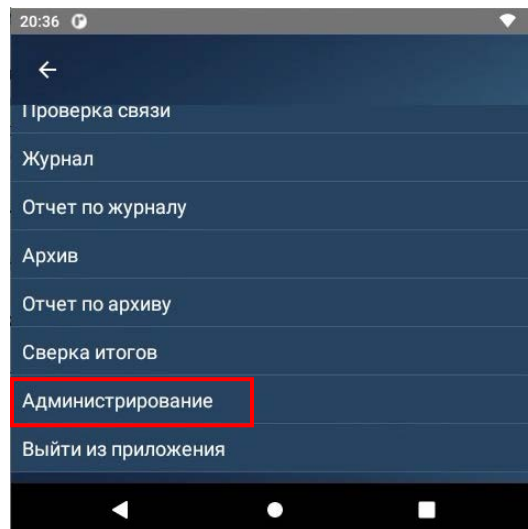


Рисунок 3.18 Меню кассира

2. В меню «Администрирование» выбрать пункт «Параметры» (см. рисунок 3.19) и далее выбрать пункт «Сетевой принтер» (см. рисунок 3.20)

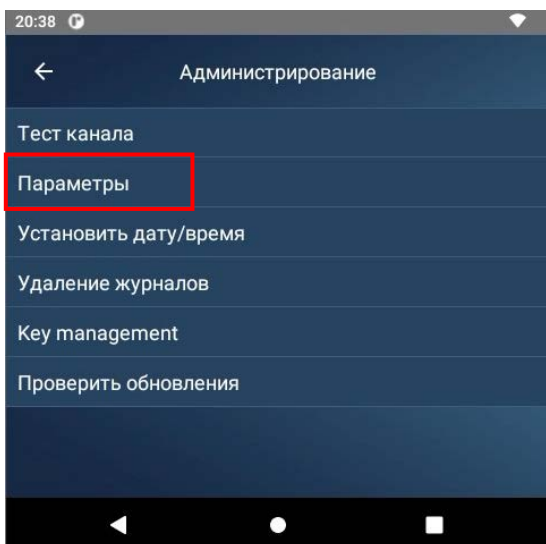


Рисунок 3.19 Меню «Администрирование»

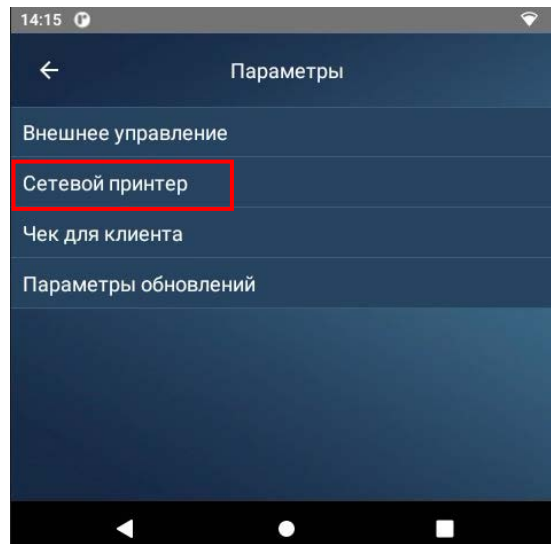


Рисунок 3.20 Меню «Параметры»

3. Ввести IP-адрес (см. рисунок 3.21), порт (см. рисунок 3.22), ширину бумаги (см. рисунок 3.23)

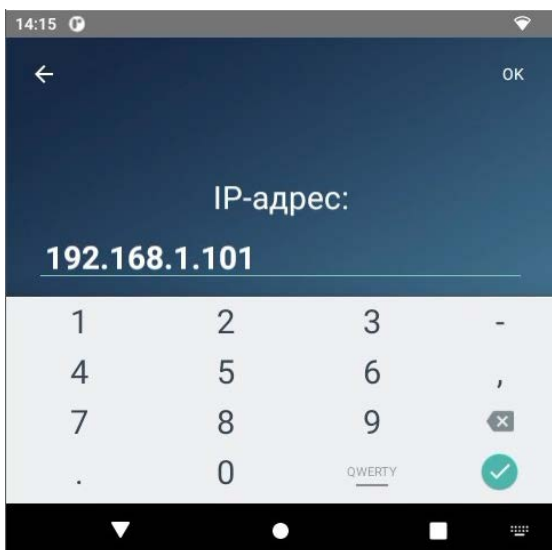


Рисунок 3.21 Ввод IP-адреса сетевого принтера

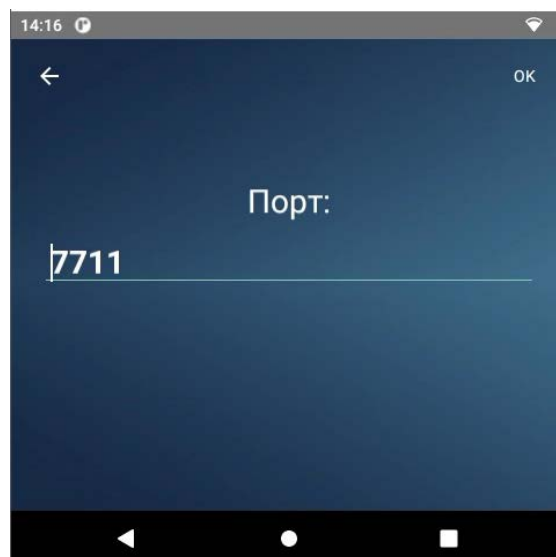


Рисунок 3.22 Ввод порта сетевого принтера

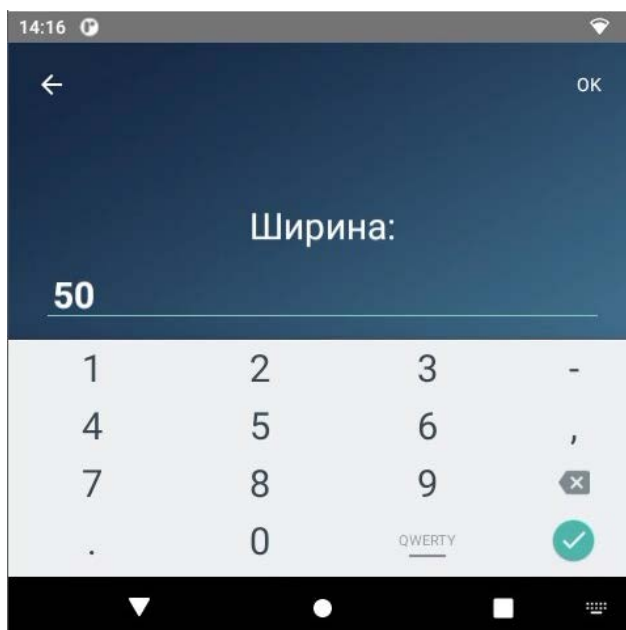



Рисунок 3.23 Ширина бумаги сетевого принтера

После выполнения настроек IP-адреса терминала и настроек сервера печати, необходимо включить режим «внешнего управления» на терминале для возможности принятия запросов на выполнение операций от кассового решения. Для это в меню параметры необходимо выбрать пункт «Внешнее управление» (см. рисунок 3.24) и установить параметр «1» (см. рисунок 3.25). После чего выбрать пункт «Режим обслуживания» в меню кассира. Терминал перейдет в состояние «ГОТОВ К РАБОТЕ» (на экране отображается корзинка и логотип ОТС) (см. рисунок 3.26).

Важно: при активации режима интеграции сенсорный экран блокируется. Для активации экрана необходимо войти в меню кассира, нажав на клавиатуре кнопку  и ввести пароль.

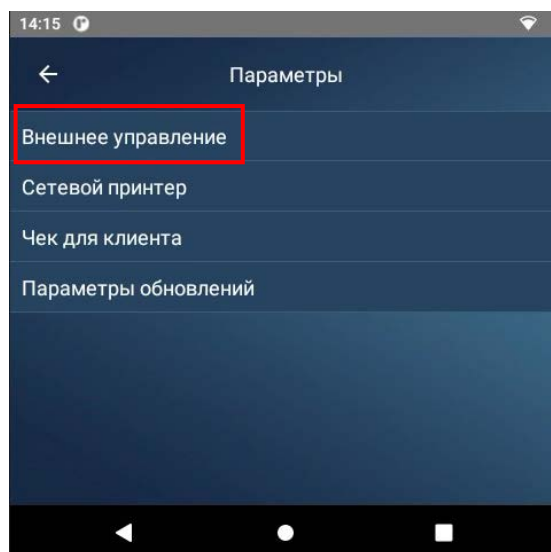


Рисунок 3.24 Меню «Параметры»

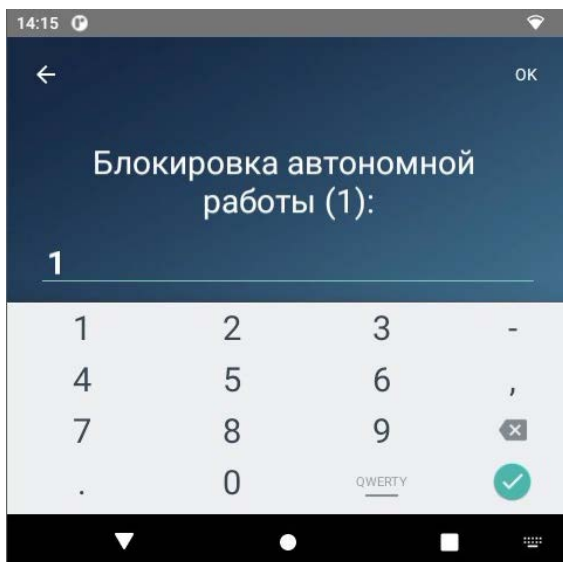


Рисунок 3.25 Включение режима интеграции

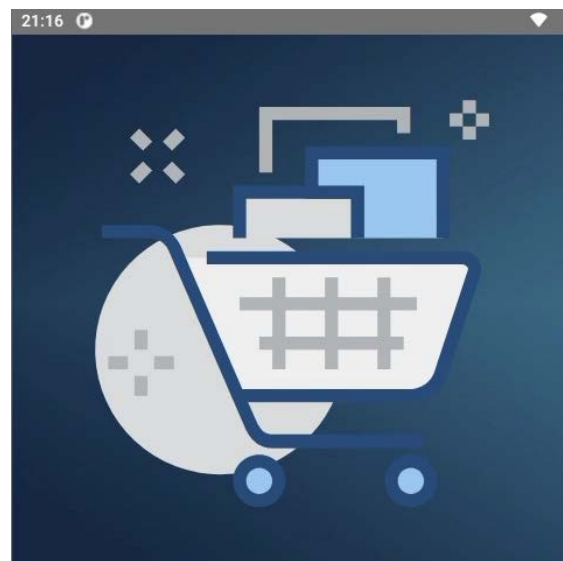


Рисунок 3.26 Рабочий режим интеграции

Глава 4. Оплата товара (услуги)

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

1. сформировать в кассовом решении сумму покупки/платежа в соответствии с инструкцией поставщика кассового решения

2. выбрать оплату по терминалу в кассовом решении для отправки запроса на терминал в соответствии с инструкцией поставщика кассового решения
3. считать данные с карточки (см. рисунок 4.1), 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.

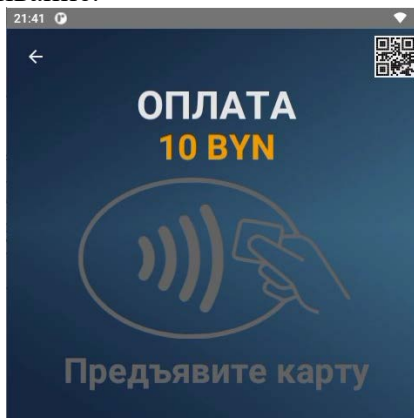




Рисунок 4.1 Режим ожидания предъявления карты

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 кнопку 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». Печать карт-чеков выполняет кассовое решение исходя из своих настроек.

Внимание! Терминал только передает данные о карт-чеках кассовому решению. Решение о печати карт-чеков выполняет кассовое решение, а не терминал.

7. Завершить операцию в кассовом решении в соответствии с инструкциями поставщика кассового решения.

Глава 6. Операция «ОТМЕНА» и «ВОЗВРАТ СРЕДСТВ»

Кассовое решение в рамках выполнения аннулирования/возврата товарного чека может вызывать на терминале как операцию «ОТМЕНА», так и операцию «ВОЗВРАТ». Порядок совершения аннулирования/возврата товарного чека необходимо уточнять у поставщика кассового решения.

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.

При проведении операции «ВОЗВРАТ» денежные средства за возвращенный товар/услугу станут доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «ВОЗВРАТ», а только спустя некоторое время после закрытия смены на терминале. При операции «ВОЗВРАТ» необходимо при появлении сообщения на экране терминала «ВВЕДИТЕ RRN» внести запрашиваемое значение из оригинального карт-чека, используя клавиатуру терминала.

Глава 7. Сверка итогов (завершение рабочего дня)

По итогам выполненных за день на терминале операций (смену), при отсутствии расхождений по результатам проверки расчетов, необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отправка 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.

Закрытие смены может происходить в 2 режимах:



- отправка команды со стороны кассового решения на терминал
- закрытие смены вручную на терминале через меню кассира

Порядок закрытия смены на терминале необходимо уточнять у поставщика кассового решения.

Глава 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

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

Для просмотра информации о конкретной операции необходимо перейти в меню кассира и выбрать пункт журнал, далее навигационными кнопками   выбрать необходимую операцию (см. рисунок 8.1.1).

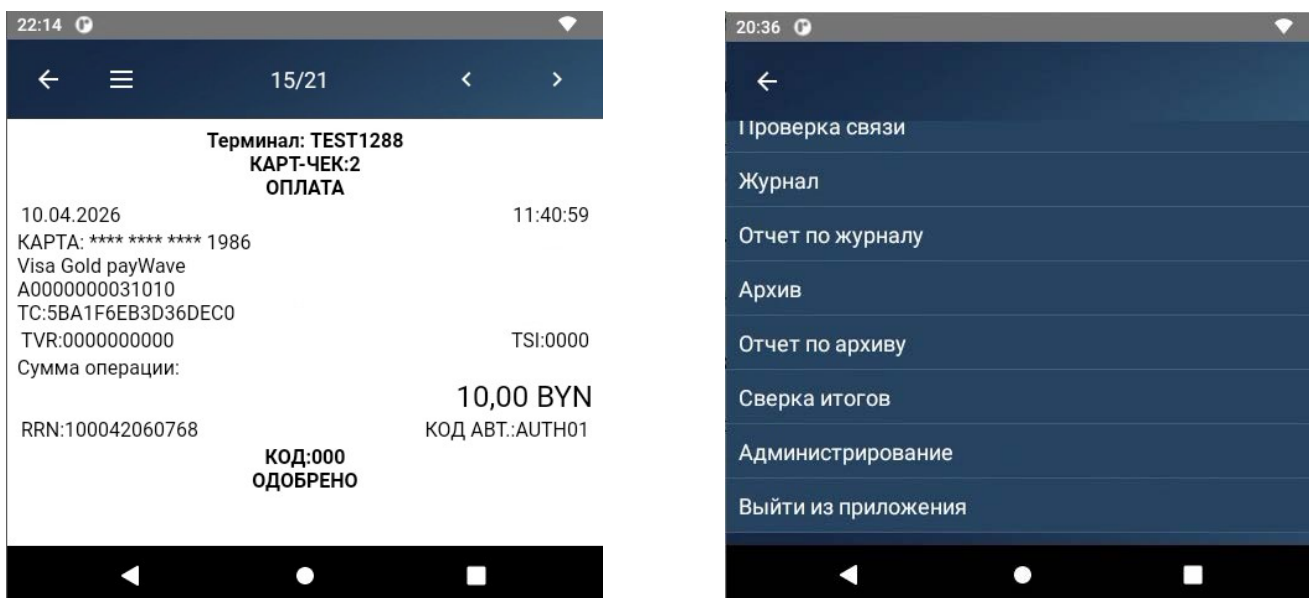


Рисунок 8.1.1 Отображение операции в журнале