



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНО

Директор департамента развития
сети

_____ А.Н. Коваленко
от 14.03.2025

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ
БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА) С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ НА БАЗЕ ANDROID С УСТАНОВЛЕННЫМ
ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ «IKASSA SMARTX»

Зарегистрировано 14.03.2025г.
за № 08/940

г. Минск, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ГЛАВА 2	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3	СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ	5
ГЛАВА 4	ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ ВРС NFC-POS	8
4.1.	ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ ПЛАТЕЖЕЙ КАРТОЙ	9
ГЛАВА 5	ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)	10
5.1.	ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ	14
ГЛАВА 6	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» (АННУЛИРОВАНИЕ)	15
ГЛАВА 7	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	16
ГЛАВА 8	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	19
8.1.	ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ»)	19
8.2.	КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ	21
ГЛАВА 9	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ	21
ГЛАВА 10	ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА	22
ГЛАВА 11	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	23

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей банковских платежных карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием смартфона на ОС Android с установленным программным продуктом «BPC NFC-POS» и «KASSA SMARTX».

Установку, программирование и техническое обслуживание терминалов, а также обучение персонала осуществляют работники ОАО «Банковский процессинговый центр».

Телефоны ОАО «Банковский процессинговый центр»:

8 (017) 299-25-24 – для обращений по регистрации заявок на устранение сбоев в работе оборудования и получения консультаций по проведению операций. Порядок обращения указан в Главе 10 Руководства;

8 (017) 299-25-58 - по вопросам сверки операций.

Право работы на терминале имеют кассиры, прошедшие обучение и изучившие Руководство.

ГЛАВА 2

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Руководства используются следующие термины и их определения:

Авторизация – разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента или банка-эквайера по переводу денежных средств. Авторизация может не осуществляться в случаях, предусмотренных правилами платежной системы.

Банк – банк или небанковская кредитно-финансовая организация, созданные в соответствии с законодательством Республики Беларусь, с местонахождением на территории Республики Беларусь.

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

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

Банк-эквайер - банк, банк-нерезидент, заключившие с организациями торговли (сервиса) договоры по приему и обработке информации о совершенных держателями карточек платежах за товары (работы, услуги) и иных платежах при использовании карточек, осуществлению расчетов по

указанным платежам в соответствии с заключенными договорами, а также обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек.

Руководство банка-эквайера – руководство для персонала ОТС с правилами платежных систем и банка-эквайера по проведению операций по обслуживанию держателей карточек в ОТС.

Руководство оператора – руководство, разработанное ООО «АЙЭМЛЭБ» для работы с ПК «iKassa».

ПК iKassa SmartX (программная касса) – программа (специализированное программное обеспечение), предназначенная для выполнения кассовых операций при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг.

СКО – средство контроля оператора, программно-аппаратное средство, обеспечивающее аутентификацию пользователя программной кассы и программной кассы, а также реализацию для кассовых операций криптографических процедур.

Банковская платежная карточка (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 настоящего Руководства, 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.

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

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

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

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

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

Чиповая карточка – банковская 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

Требования к смартфону/планшету:

- наличие модуля NFC
- операционная система Android версии не ниже 8.1. (**Но настоятельно рекомендуем использовать Android 10.0 или выше, в связи с тем, что Google прекратил поддержку Android 8 и 9.**)
- активная функция передачи данных (выход в Интернет)

Подготовка платежного устройства к использованию.

1. Убедитесь, что ваш смартфон подходит под требования приложения iKassa SmartX и ВРС NFC POS
2. Для подключения физического токена, следует использовать OTG переходник (рис.1)



Рис.1

3. Требуется выход в интернет:
 - с помощью WIFI связи (2.4ГГц/5ГГц, 802.11 a/b/g/n) с подключением к соответствующего точке доступа организации торговли(сервиса)
 - с помощью мобильной связи по технологии 4G (FDD-LTE/TD-LTE), 3G (WCDMA/TD-SCDMA), 2G (GSM/GPRS)



Рис 3.1.

Запуск пакета прикладных программ «iKassa Smart X» (далее ППП «iKassa Smart X») выполняется нажатием на приложение с одноименным названием (рис 3.1).

Важно! Внешний вид ярлыка может меняться в зависимости от версии.

При запуске приложения перед пользователем на экране отобразится выбор входа (рис.3.1), для использования физического токена, нажимаем «физическая касса», после выбора отображается форма (рис 3.2), где необходимо ввести pin-код безопасности - (пароль оператора) для СКО (он находится в паспорте СКО в комплекте с токеном – необходимо стереть scratch-панель и ввести pin-код из 5 цифр). Предоставьте все разрешения, запрашиваемые приложением.

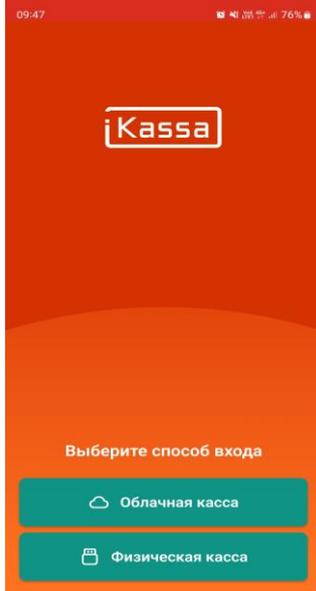


Рис.3.2

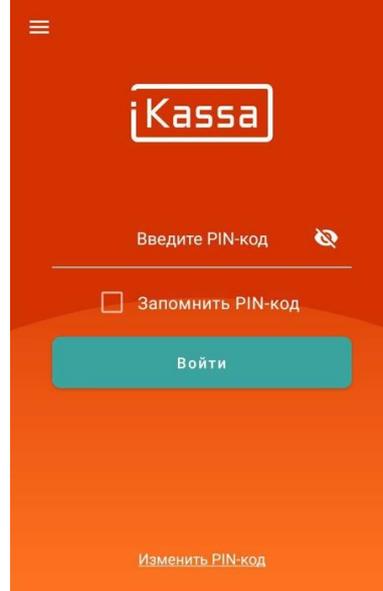


Рис.3.3

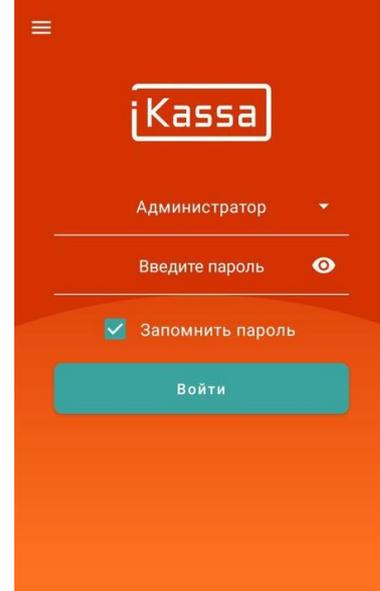


Рис.3.4

При первом запуске вход пользователя осуществляется с правами администратора, необходимо ввести пароль администратора 1234 (после его можно будет сменить) (рис.3.4). В случае возникновения проблем на первоначальном этапе запуска приложения ППП «iKassa Smart X» вы можете обратиться в службу технической поддержки по телефону +375(29)107-43-43 либо по электронной почте support@ikassa.by.

Особенности работы программного обеспечения устройства

На устройстве можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)»;
- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»;
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;

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

При выполнении некоторых операций (действий) смартфон 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.

Смартфон производит актуализацию времени и даты непосредственно службами Android.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ ВРС NFC-POS

Для подключения необходимо выполнить данные действия :

- перейти в главное меню (вызывается кнопкой ) , и выбрать пункт «НАСТРОЙКИ» (рис 4.1),
- Выбрать пункт «ТИПЫ ОПЛАТ» (рис 4.2) и перейти по нему,
- Включить ползунок «КАРТЫ» (рис 4.3) и перейти в данный пункт,
- Выбрать пункт SoftPos(NFC), включить его (нажать на ползунок) (рис 4.4) и далее нажать на данный пункт, при нажатии откроется всплывающее меню «НАСТРОЙКИ SoftPos», ищем название приложения (ВРС NFC-POS) и вводим адрес электронной почты (рис 4.5) (**адрес почты вводим, который вы оставляли в заявке на подключение приложения ВРС NFC-POS).**

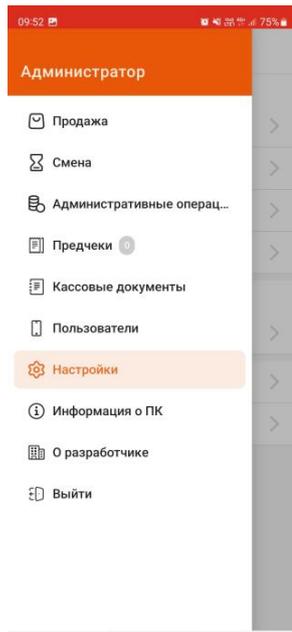


Рис 4.1

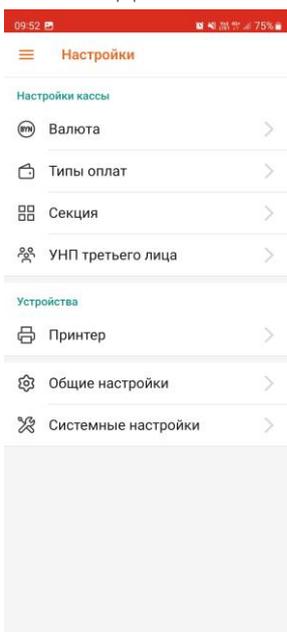


Рис 4.2

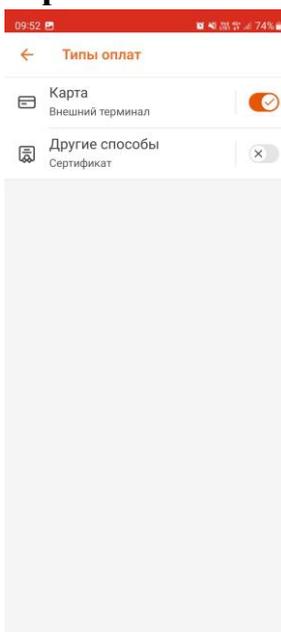


Рис 4.3

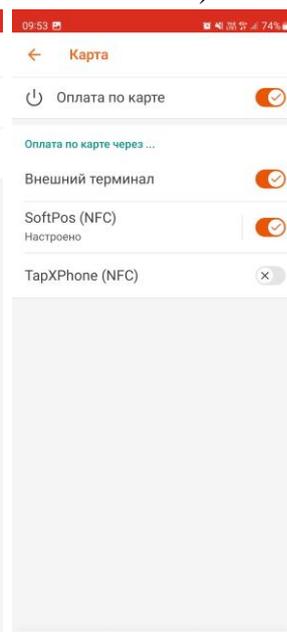


Рис 4.4

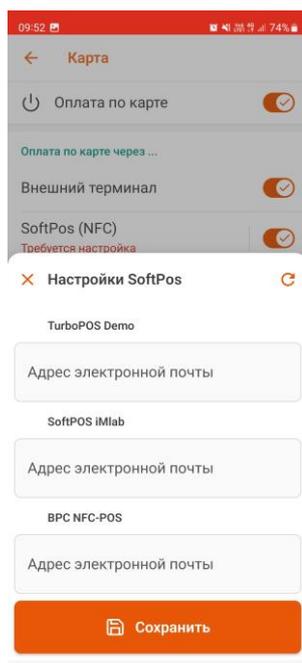


Рис 4.5

4.1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ ПЛАТЕЖЕЙ КАРТОЙ

Порядок действий для приема платежей через приложение ВРС NFC-POS:

- в «Продажах» вводим нужную сумму, далее нажимаем «Итого к оплате» (рис 4.6)
- после появления окна «Оплата», выбираем пункт «КАРТА» (рис 4.7),
- После появления всплывающего меню «Выберите терминал», выбираем Softpos(NFC) (рис 4.8), далее выбираем из списка, наше приложение ВРС NFC-POS и нажимаем кнопку «ВЫБРАТЬ» (рис 4.9),
- После этих действий у вас на экране будет отображен: терминал, банк эквайер, и внесенная сумма. (рис 4.10)
- далее нажимайте кнопку «ОПЛАТИТЬ», после нажатия, у вас откроется приложение ВРС NFC POS, где будет указано «предъявите карту» (рис 4.11), после прикладывания карты к модулю NFC в смартфоне, оплата произойдет и вас вернет обратно в приложение Ikassa SmartX на экран с подтвержденной успешной продажей (рис 4.12).

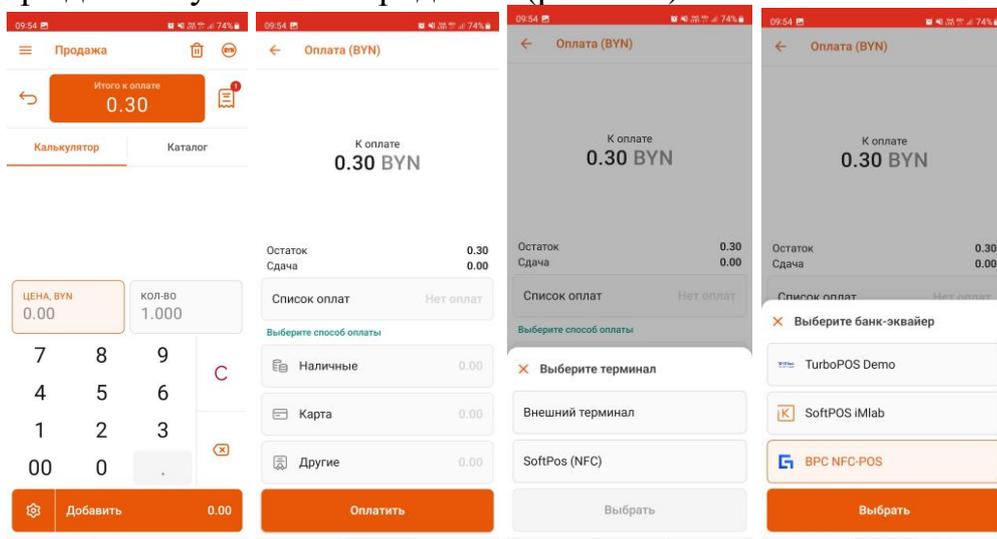


Рис 4.6

Рис 4.7

Рис 4.8

Рис 4.9

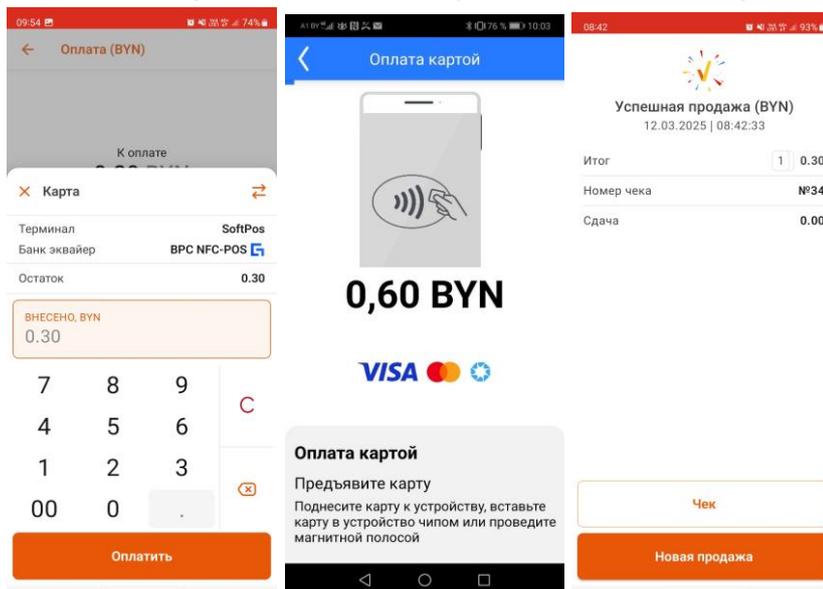


Рис 4.10

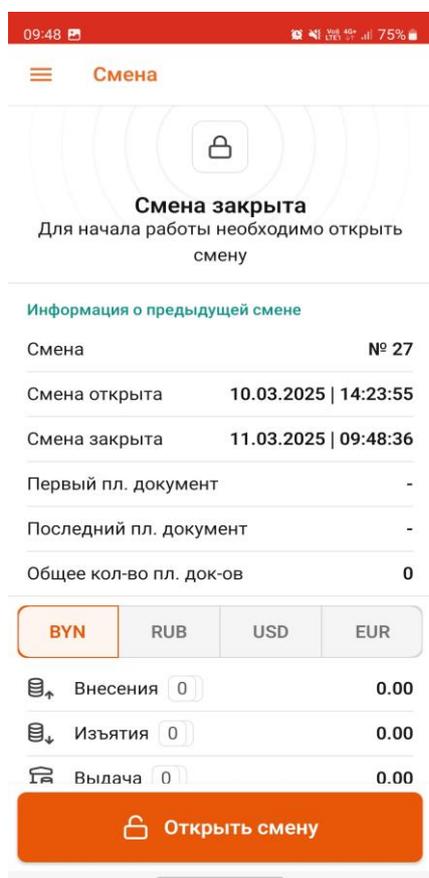
Рис 4.11

Рис 4.12

ГЛАВА 5 ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

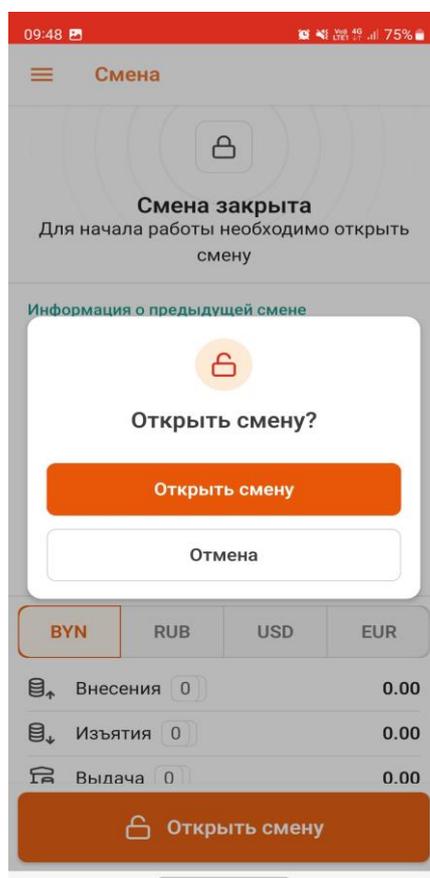
Внимание! Перед началом проведения операций на терминале должна быть открыта кассовая смена. Смена открывается на 24 часа. По истечению данного времени – касса блокируется, пока смена не будет закрыта пользователем.

При запуске ПК iKassa SmartX выдает предупреждение о необходимости открыть смену (рис. 5.1). Нажать «ОК». Далее – нажать «Открыть смену» (рис. 5.2), в результате чего смена на кассе будет открыта (рис. 5.3). После открытия станет возможным выполнение кассовых операций: продажа, отмена, возврат, внесение/изъятие денег в кассу, печать чеков, печать промежуточных итогов и т.д.



→

Рис.5.1



→

Рис.5.2

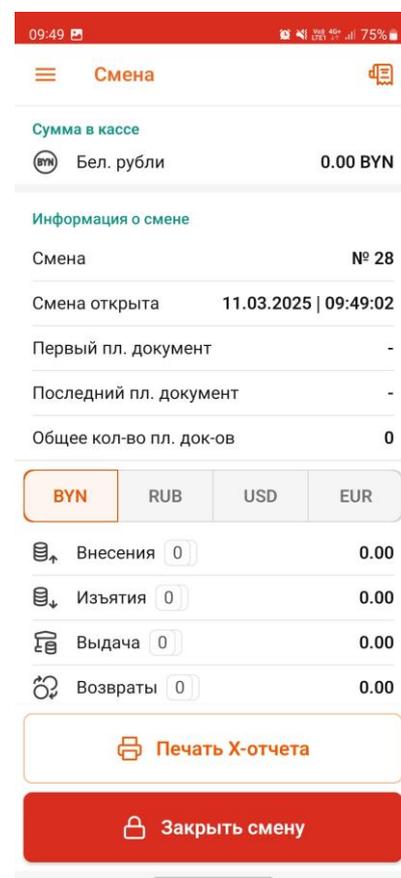


Рис.5.3

Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки необходимо выполнить следующие действия (рис 5.4):

- нажать на значок «Главное меню» , выбрать строку «Продажа»;
- сформировать сумму покупки/платежа одним из возможных способов в соответствии с руководством оператора;

- При неверно введенной сумме при нажатии на кнопку «↶» произойдет возврат на предыдущее значение, также неверно сформированный чек можно удалить через значок 🗑️;
- Расчет с покупателем инициируется после того, как набран чек и нажаты последовательно кнопки «Добавить» и «Итого к оплате»;
- После нажатия «Итого к оплате» будет доступен экран способов оплат, где необходимо выбрать «По карте», ввести сумму, нажать «Оплатить»;
- Терминал поддерживает комбинированные способы оплат, как наличными, так и по карте. Для того, чтобы провести «смешанный» тип оплаты необходимо нажать кнопку «По карте», отредактировать сумму для оплаты, нажать «Оплатить», считать данные с карточки. Остаток суммы можно оплатить как наличными, так и по другой карте (рис 5.5).

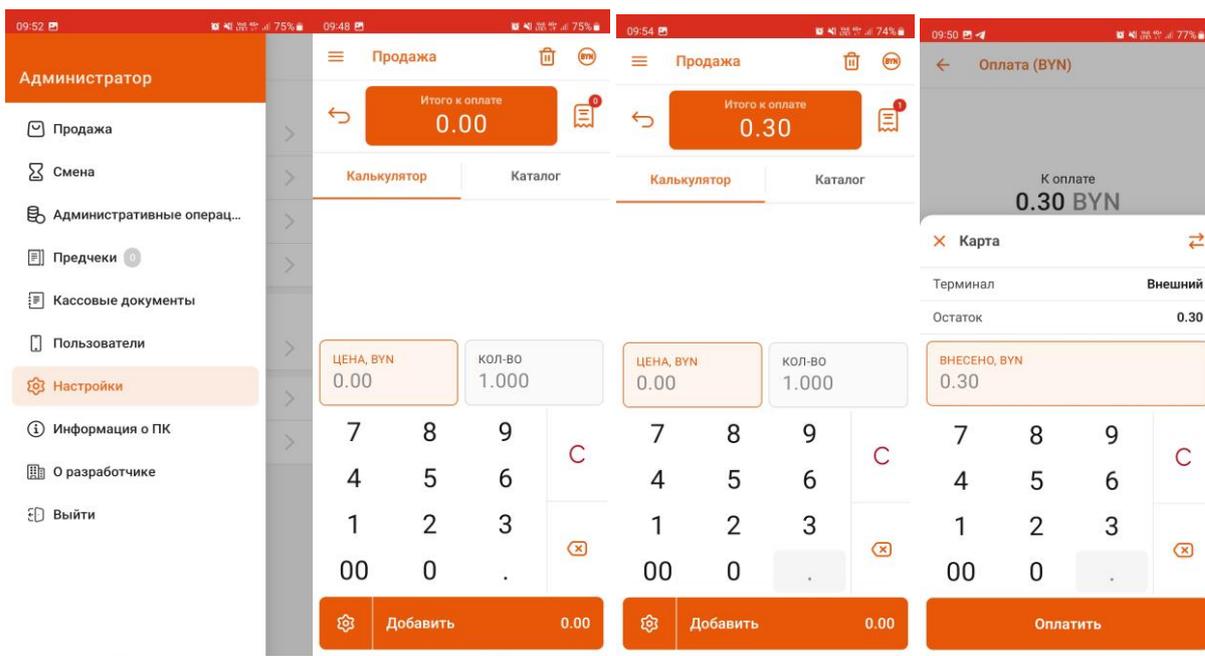


Рис.5.4

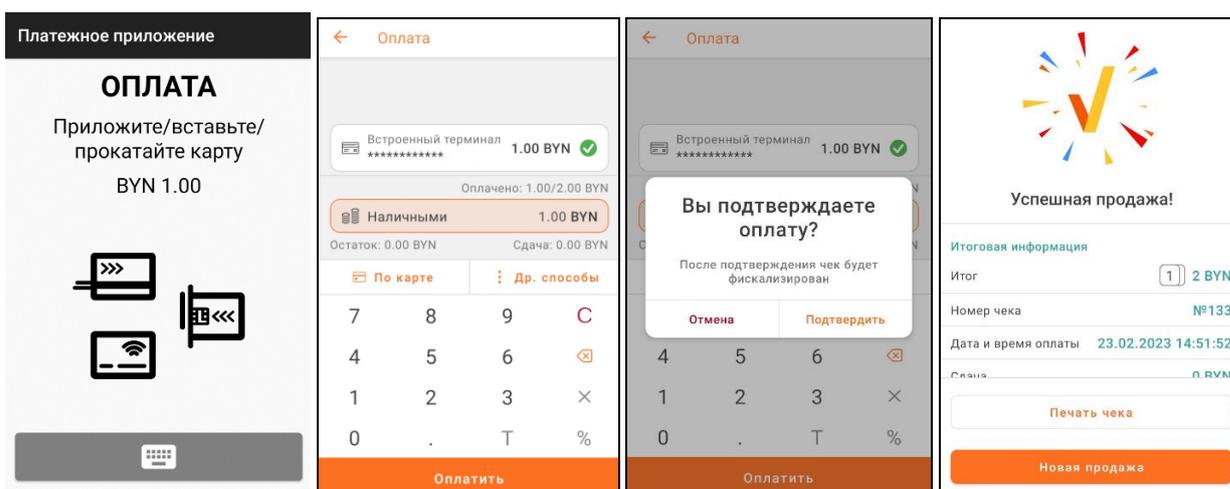


Рис.5.5

При предъявленной к оплате карточки **бесконтактным носителем информации** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 5.1. Руководства;

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

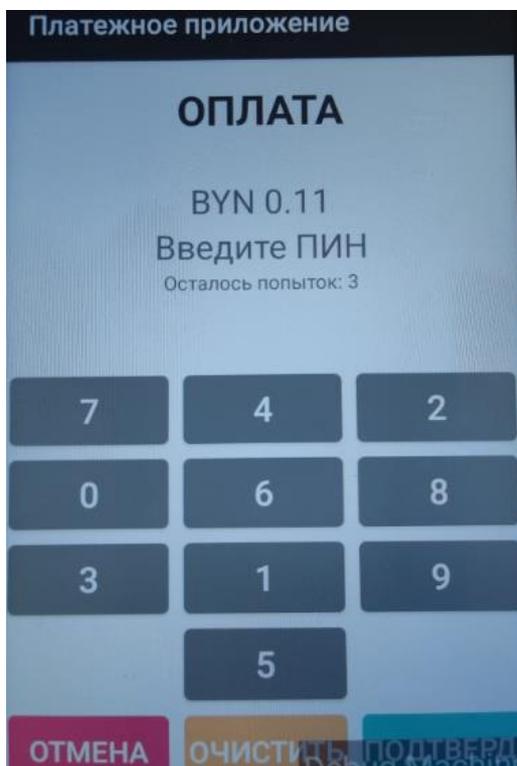


Рис.5.6

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

ВНИМАНИЕ! Для защиты от подбора ПИН-кода, расположение клавиш с цифрами размещено на экране терминала в рандомном (хаотичном) порядке (рис.5.6). **Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно.**

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

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один картчек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00».

На рис.5.7 приведен образец карт-чеков по операции «ОПЛАТА» с вводом ПИН-кода. Если операция «ОПЛАТА» проводилась по чиповой карточке, на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, RRN.

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

Рис.5.7

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» (Аннулирование) (см. Глава 5 Руководства) и дальнейшие действия проводятся согласно Руководству банка-эквайера.

Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи: «Проверен ПИН-КОД» печатается строка «Подпись клиента». Предложите клиенту подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и сверьте его подпись на карт-чеке с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, отдайте клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» и карточку. Экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. На этом операция считается завершенной.

Если подпись держателя карточки на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке, кассир должен действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. Если операция по какой-либо причине была отклонена, на экране терминале появляется сообщением о причине отказа. Например, «Недостаточно средств 51». В этом случае покупатель не оплатил покупку, предложите произвести оплату другим способом!

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

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



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

Для проведения операции необходимо выполнить следующие действия:



Рис.5.8

- сформировать сумму покупки/платежа одним из возможных способов в соответствии с руководством оператора.

- считать данные с карточки (рис.5.8).

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

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

В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможны варианты проведения операции либо без аутентификации клиента (до лимита суммы для бесконтактных транзакций), либо с вводом ПИН-кода/ с подписью клиента и дальнейшее завершение операции (аналогично описанному выше) со считыванием магнитной полосы, либо чипа карточки. В некоторых случаях идентификация клиента может осуществляться с помощью отпечатка пальца или ПИН-кода, вводимого на мобильном устройстве клиента, используемом при проведении операции в качестве карточки.

Внимание!!! При проведении операции «Оплата» по бесконтактной карточке, если банк не требует идентификации держателя карточки – карт-чек «ДЛЯ БАНКА» распечатается без строки «Подпись клиента». В этом случае подпись клиента на карт-чеке не требуется.

ГЛАВА 6 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» (Аннулирование)

Операция «ОТМЕНА» (Аннулирование) 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.

Аннулирование чека производится только в открытой смене на успешные операции «Оплата». При аннулировании чека необходимо войти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) выбрать раздел «Административные операции» (рис. 6.1), затем выбрать «Аннулирование» (рис. 6.2), нажать кнопку «Продолжить» (рис. 6.3), далее чек будет аннулирован (рис. 6.4).

Примечание: Аннулирование возможно только последней платежной операции.

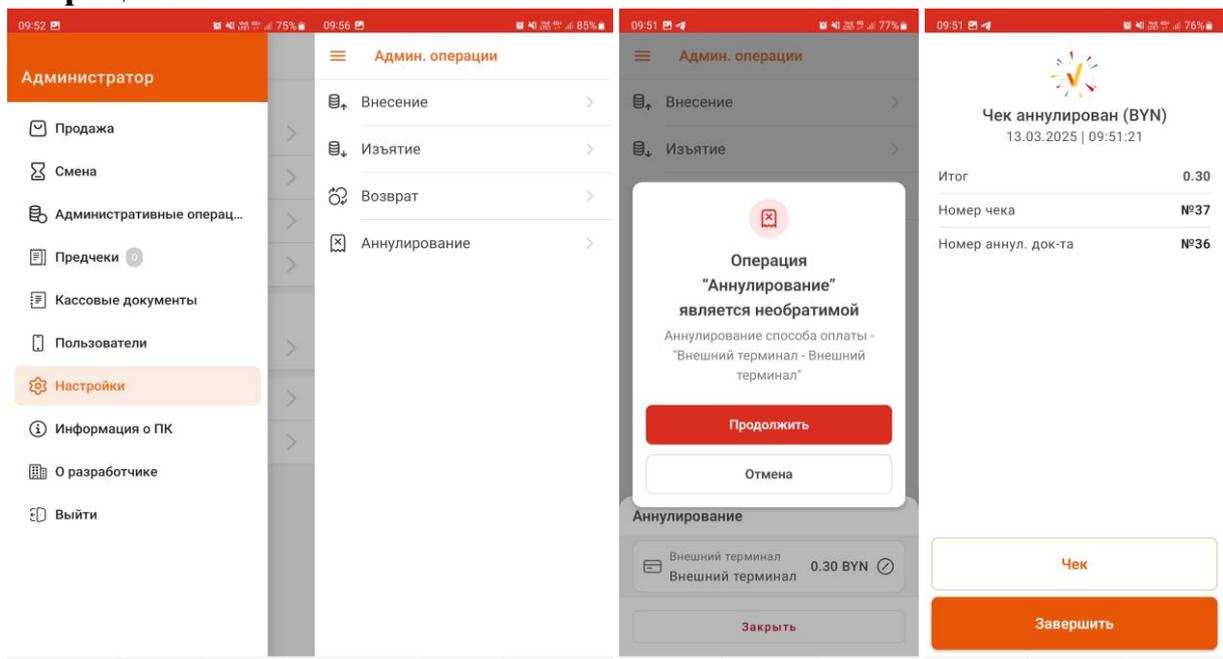


Рис 6.1

Рис 6.2

Рис 6.3

Рис. 6.4

На экране отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Принтер распечатает карт-чек «ОТМЕНА» «ДЛЯ БАНКА» и второй карт-чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один карт-чек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00».

На рис.6.5 приведен образец карт-чека по операции «ОТМЕНА».

- подпишите оба карт- чека;
- отдайте держателю карточки экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОТМЕНА</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных:(С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 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)</p> <p>- 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.6.5

Внимание! В кассовом программном обеспечении имеется раздел «Кассовые документы», который позволяет просматривать все фискальные документы, проведенные за смену, выполнять печать копии чека и выполнять аннулирование любого документа продажи в текущей смене.

ГЛАВА 7 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в случае, если:

- клиент возвращает товар/услугу, оплаченные с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (Z-отчета),
- 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 выполнения операции «Возврат» необходимо:

- войти в Главное Меню (вызывается кнопкой )
- выбрать раздел «Административные операции» (рис. 7.1),
- выбрать пункт «Возврат» (рис. 7.2) и ввести сумму (рис. 7.3),
- выбрать способ возврата, нажать кнопку «Вернуть» (рис. 7.5),
- ввести код RRN (при необходимости, и считать карту, с которой производилась оплата) (рис. 7.4-7.5),

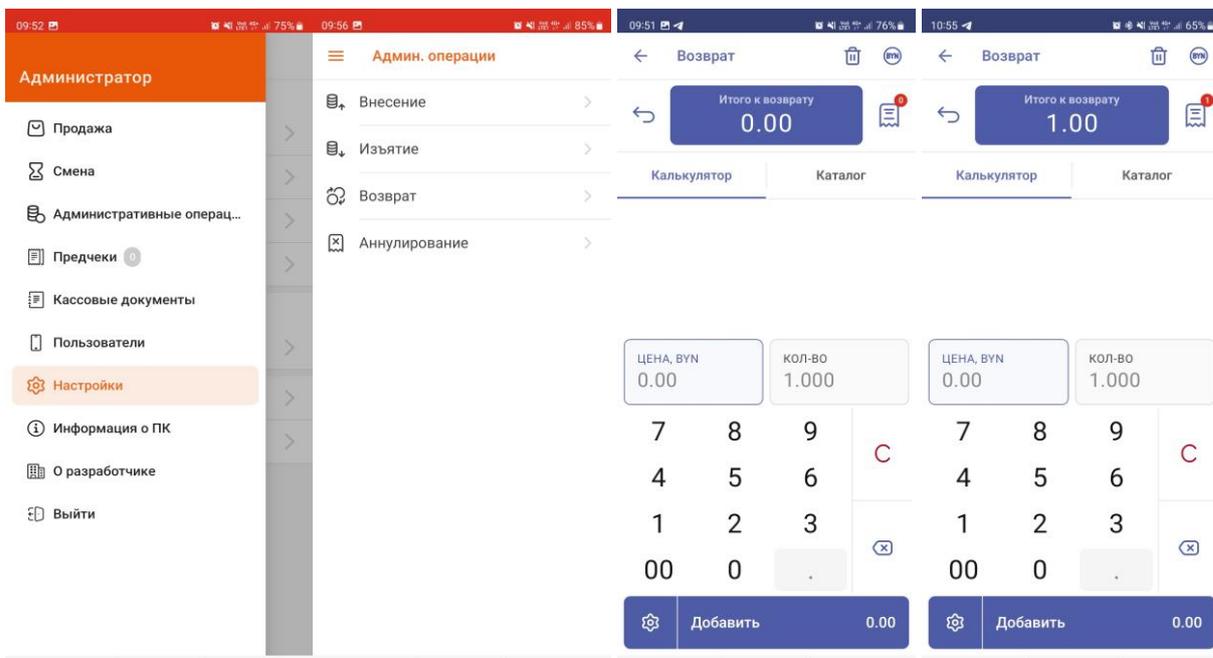


Рис 7.1

Рис 7.2

Рис 7.3

Рис. 7.4

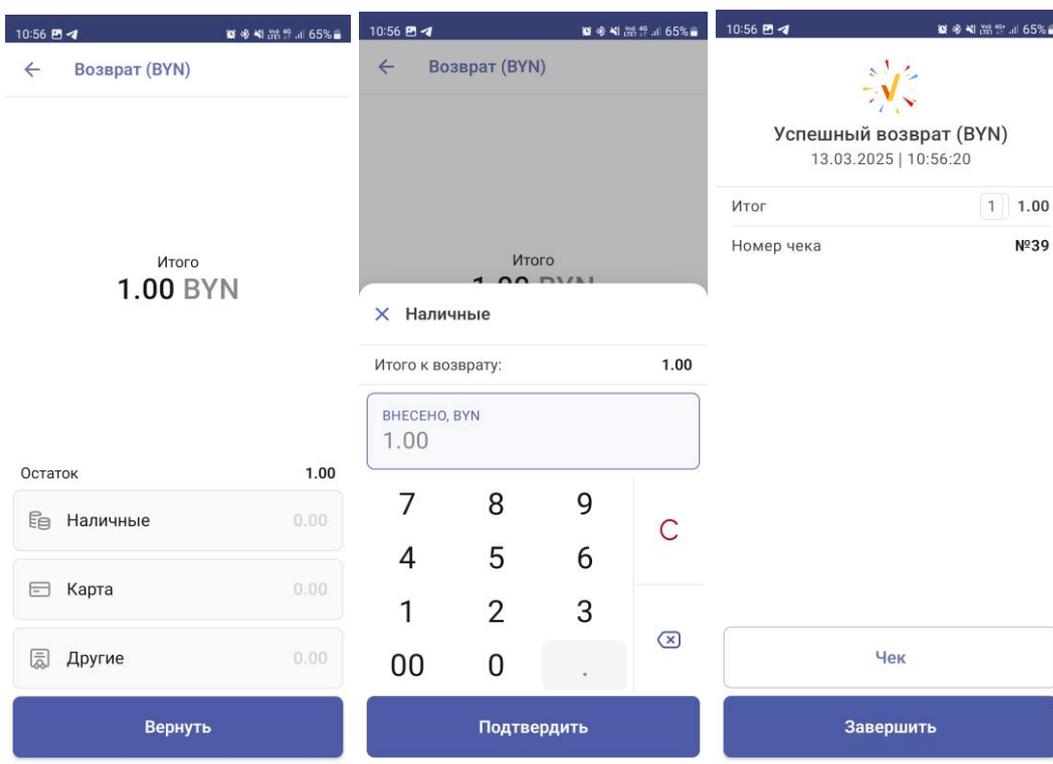


Рис 7.5

Рис 7.6

Рис 7.7

При выполнении возврата по карте, будет использоваться **бесконтактный носитель информации** – на экране устройства появится сообщение «приложите карту». Предложите клиенту самостоятельно приложить карточку к смартфону, на расстояние не более 3-4 см.

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

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

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и второй карт-чек - «ДЛЯ КЛИЕНТА» (в зависимости от дополнительных настроек может печататься только один картчек для банка или для клиента), на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО 00», затем ПК iKassa SmartX сообщит об окончании операции «Возврат» (рис 7.7).

На рис.7.8 приведен образец карт-чеков по операции «ВОЗВРАТ» без ввода ПИН-кода.

<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____Подпись кассира</p>	<p>ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ВОВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТОЧКА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ОДОБРЕНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:102030405060 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____Подпись кассира</p>	<ul style="list-style-type: none"> - идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер чека и отчета(смены) - тип операции - дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка
--	---	---

Рис.7.8

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 дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

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

Внимание! Отмена (аннулирование) операции «ВОЗВРАТ» не поддерживается.

ГЛАВА 8 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

8.1. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ»)

По итогам выполненных за день на терминале операций (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов, отраженных в п.7.1. Руководства, необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (форма отчета указана на рис.7.6).

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

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

Для закрытия смены необходимо:

- в Главном Меню (вызывается кнопкой ) выбрать раздел «Смена», затем нажать кнопку «Закрыть смену» (рис. 8.1);
- По запросу терминала выполнить визуальную сверку и подтвердить клавишей «Закрыть смену» (рис. 8.2).

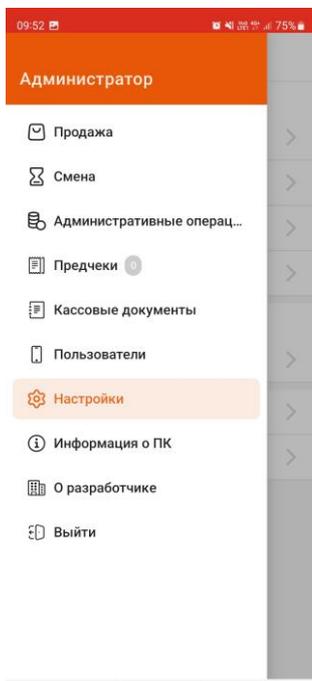


Рис.8.1

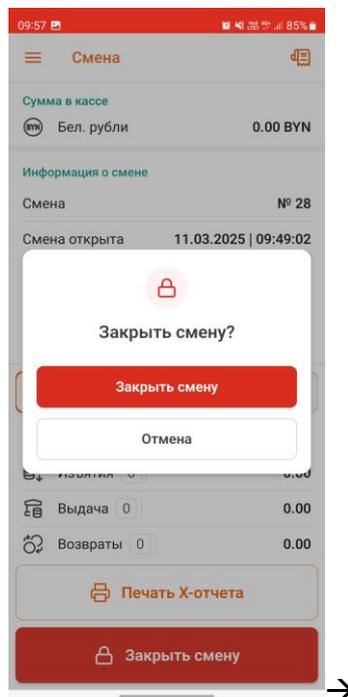


Рис.8.2

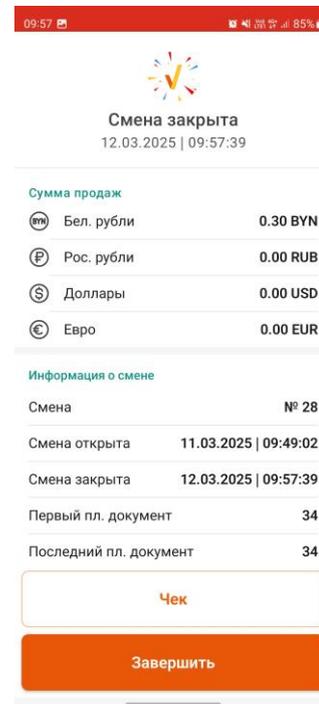


Рис.8.3

В случае успешного завершения сверки, устройство устанавливает соединение с процессинговым центром и передает электронный реестр всех совершенных операций за день. При совпадении итогов и успешном закрытии смены (рис. 8.3) терминал печатает отчёт по итогам (рис. 8.4) и очищает журнал операций.

Магазин №10
Г. МИНСК
Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15
8(017)399-99-99
ТЕРМИНАЛ: PTS08102
Торговец: 0800102

*** ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ ***

ПАКЕТ: 123456
Дата: 03.01.2011 Время: 15:45
ВРС

Валюта: BYN
Транзакций: 4

Оплачено	2 на сумму	0,44
Отмен	2 на сумму	0,44
Возвратов	0 на сумму	0,00
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 зав.кассой _____

- название ОТС
- адрес
- телефон
- идентификатор терминала
- номер отчета
- дата и время печати отчета
- валюта операции
- общее количество операций
- количество и сумма операций «ОПЛАТА»
- количество и сумма операций «ОТМЕНА»
- количество и сумма операций ВОЗВРАТ»
- итоговая сумма всех операций
- подпись кассира
- подпись зав.кассой

Рис.8.4

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

Функционал кассового программного обеспечения также поддерживает функцию отдельного закрытия смены по безналичным операциям. Для этого необходимо перейти в Главное Меню (вызывается кнопкой ) , затем выбрать раздел «Банковские операции». В появившемся разделе выбрать «Банковская сверка». При совпадении итогов и успешном закрытии смены терминал печатает отчет по итогам и очищает журнал безналичных операций.

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, следует обязательно закрыть на терминале текущую смену. После закрытия текущей смены журнал операций (транзакций) обнуляется и появляется возможность проведения следующих операций.

Внимание! Нельзя выключать терминал в течение 3 минут после распечатки «Итоговый отчет». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

8.2. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Бумажный отчет («Итоговый отчет») подписывается кассиром и передается заведующему 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 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

В случае возникновения вопросов по проведению операций в соответствии с настоящим Руководством и Руководством банка-эквайера, а также при возникновении сбоев в работе оборудования, работнику ОТС необходимо обратиться в процессинговый центр по телефону: 8(017)299-25-24.

Время приема обращений/заявок процессинговым центром круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

При подаче заявки работнику ОТС необходимо сообщить следующую информацию:

1.	<p>Идентификатор терминала (XXXXYYYY), указываемый на чеках:</p> <p style="text-align: center;"> ТЕРМИНАЛ: <u>PTS08102</u>  Торговец: 0800102 Тестовый терминал Магазин КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА 30.01.2017 16:33 КАРТА: 535104*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard </p>
2.	Наименование ОТС.
3.	Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса
4.	Тип оборудования, модель (указано на лицевой стороне настоящего руководства).
5.	Ф.И.О. работника ОТС, должность, контактный телефон.
6.	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 процессинговым центром.

ГЛАВА 10 ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

Основные сообщения на карт-чеках (экране оборудования) по итогам проведения операций по карточкам:

КОД	СООБЩЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
00	ОДОБРЕНО	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.

ГЛАВА 11 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения.

Заведующий сектором технической поддержки



К.Н. Пилькевич