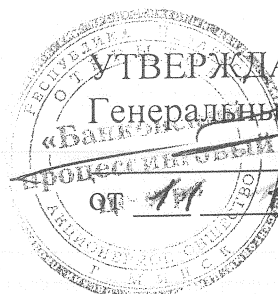




ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Г.В.Зубарев

2015 года

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ИГОРНОГО БИЗНЕСА
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ
INGENICO моделей iWL220 и iCT220

(версия 1.0)

Зарегистрировано 12.11.2015
за № 08-09/1 165

Минск, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ БОРУДОВАНИИ.....	4
ГЛАВА 4. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ», ЛИБО «ОПЛАТА».....	8
4.1. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ», ЛИБО «ОПЛАТА» ПО КАРТОЧКЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО ИНТЕРФЕЙСА.....	12
ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА».....	13
ГЛАВА 6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ).....	15
6.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ.....	15
6.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ.....	15
6.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	17
ГЛАВА 7. ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	17
7.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ.....	17
7.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА.....	17
7.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ).....	18
ГЛАВА 8. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ.....	19
ГЛАВА 9. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ.....	20
ГЛАВА 10. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА.....	21

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях игорного бизнеса с использованием платежных терминалов INGENICO моделей iWL220 и iCT220.

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

Телефоны процессингового центра:

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

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

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

ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

Банк-эквайер - банк, банк-нерезидент, заключившие с организациями торговли (сервиса) договоры по приему и обработке информации о совершенных держателями карточек платежах за товары (работы, услуги) и иных платежах при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами, а также обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек.

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

Банковская платежная карточка (далее - карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, счетам по учету банковских вкладов (депозитов), кредитов физического или юридического лица

для получения наличных денежных средств и осуществления расчетов в безналичной форме, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Карт-чек – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов, составленный в соответствии с требованиями настоящей Инструкции, банка-эмитента, банка-эквайера и (или) правил платежной системы.

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

Держатель карточки – физическое лицо, использующее карточку на основании заключенного договора об использовании карточки (кредитного договора) или в силу полномочий, предоставленных клиентом.

ОТС (организация торговли (сервиса) – субъект хозяйствования, осуществляющий деятельность в сфере игорного бизнеса, оказывающий услуги с оплатой в безналичном порядке посредством использования карточек.

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

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

Платежный терминал - электронное программно-техническое устройство фирмы INGENICO моделей iWL220 и iCT220 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек.

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

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

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

Чиповая карточка – платежная карточка со встроенным микропроцессором (чип).

ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ

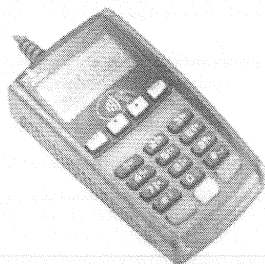
Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным термопринтером, встроенным считывателем для чтения информации с магнитной полосы карточки, слотом для чиповых карточек (дополнительно терминал iWL220 может быть оснащен бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса), 20-кнопочной (iWL220) либо 19-кнопочной (iCT220) клавиатурой для ввода команд и числовых значений, а также дисплеем, предназначенным для отображения

цифровой и символьной информации. Для ввода клиентом ПИН-кода к терминалу модели iCT220 может быть подключен ПИН-пад модели iPP220, либо модели iPP220 contactless оснащенным бесконтактным ридером для проведения операций с использованием бесконтактного интерфейса.

Пин-пад iPP220



Пин-пад iPP220 contactless



терминал iCT220



Назначение клавиш Пин-пада

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

Зеленая – для подтверждения введенного Пин-кода.

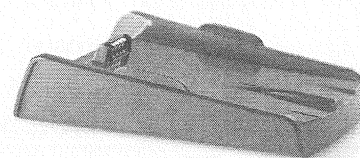
Желтая – для корректировки неверно введенного Пин-кода.

Красная – для отказа от ввода Пин-кода.

терминал iWL220 Ридер для магнитной
полосы карточки



Ридер для чипов



База для iWL220

Назначение клавиш платежного терминала

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

- клавиши ▲▼ на терминале iCT220;

- клавиши ◀▶ или центральная клавиша верхнего ряда кнопок (джойстик) на терминале iWL220.

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

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

- крайняя правая клавиша верхнего ряда кнопок терминала – для перехода на последний пункт меню, для выбора команды <Да>.

Цифровые клавиши:

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

Кнопка разделения разрядов числовых значений:

- <●> - используется для разделения целой числовой части от дробной при вводе суммы операции в валюте.

- <F> - клавиша выхода в меню администратора.

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

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

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

Правила безопасной эксплуатации Оборудования:

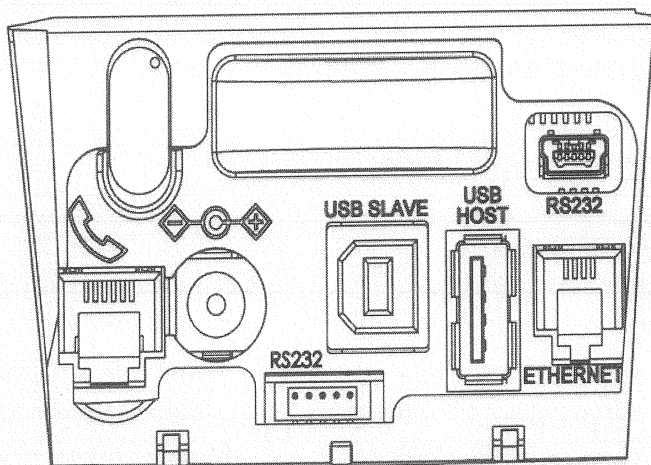
- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- питание Оборудования осуществляется от сети 220В переменного тока частотой 50 Гц. Модель терминала iWL220 питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от базы, подключенной к вышеуказанной сети;
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- во избежание выхода Оборудования из строя во время грозы отключите его от сети электропитания и телефонной линии или используйте устройство грозовой защиты;
- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;
- Оборудование предназначено для использования внутри помещений при температуре от +5 до + 45 °С и влажности воздуха не более 80% (без конденсации), не подвергайте Оборудование воздействию осадков (дождя, снега), не допускайте включение Оборудования сразу после воздействия температур менее 0°С, выдержите его перед включением в помещении с температурой более 15°С не менее 2 часов;
- не допускайте механических повреждений оборудования, резких ударов и падений;
- не допускайте химических и термических повреждений Оборудования;
- не допускайте использования неисправного Оборудования;


- при необходимости произвести очистку Оборудования предварительно отключите блок питания от сети и выключите Оборудование. Запрещается использовать для очистки растворители, нашатырный спирт или абразивные материалы. Для очистки Оборудования нанесите технический спирт на чистую, мягкую, неабразивную и безворсовую ткань (салфетку). Тщательно протрите терминал. При необходимости используйте антистатический сжатый воздух для очистки механизма принтера и вокруг него.

Несоблюдение данных условий приведет к выходу оборудования из строя!

Подготовка платежного терминала к использованию.

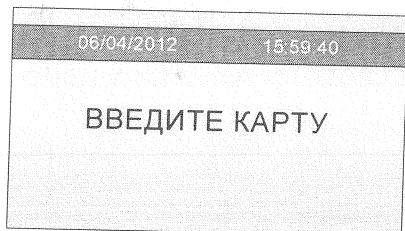
В зависимости от модификации платежного терминала существуют разные способы его подключения к Процессинговому центру:



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

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

- **платежный терминал модели iCT220** подключается к процессинговому центру с помощью Ethernet связи с подключением соответствующего коммуникационного кабеля к разъему «Ethernet» коммуникационного модуля на нижней части корпуса терминала. Также существует возможность подключения к процессинговому центру с помощью телефонной линии. Для этого необходимо

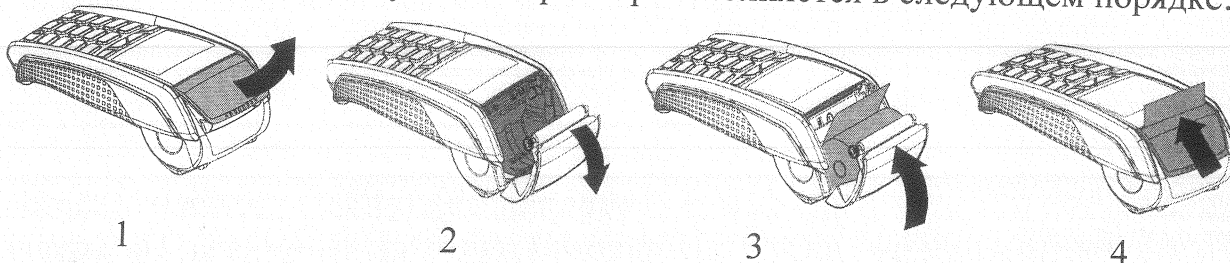


При подаче питания терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основной режим.

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

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: максимальный диаметр рулона 25 мм, ширина 57 мм. Замена бумаги производится по мере надобности.

Установка рулона бумаги в принтер выполняется в следующем порядке:



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

Особенности работы программного обеспечения терминала.

На терминале, можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ»
- ОПЛАТА;
- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ПЕЧАТЬ ИТОГОВ;
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;
- ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ - ЧЕКА;

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

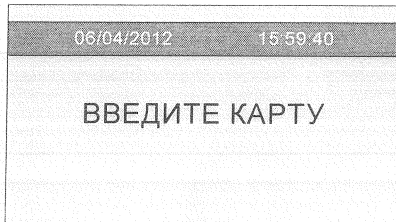
При выполнении некоторых операций (действий) терминал запрашивает пароль (пароль сообщит специалист процессингового центра или банка при обучении персонала ОТС). Ввод каждого символа пароля отображается на экране в виде <*>. Если пароль введен неправильно, поле для ввода пароля очищается для повторного набора пароля.

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

ГЛАВА 4. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ», ЛИБО «ОПЛАТА»

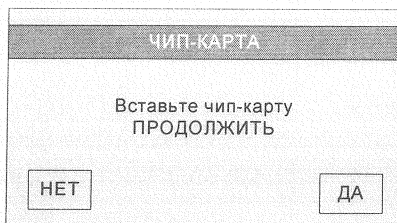
Для проведения операции оплаты товара (услуги) с использованием карточки необходимо выполнить следующие действия:

- сформировать на кассовом аппарате сумму платежа;
- В зависимости от типа предъявленной карточки выбрать режим либо «Квазиналичные» - терминал по умолчанию находится в режиме «Квазиналичные», либо выбрать операцию «Оплата» три раза нажав зеленую клавишу;



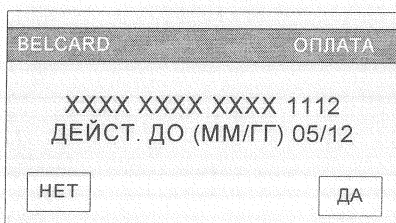
- по запросу терминала считать данные с карточки.
- В зависимости от типа предъявленной к оплате карточки возможны три варианта считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставить карточку чипом вверх до упора в слот для чиповых карточек терминала. На экране терминала на 3-5 секунд появится надпись «Обработка карты» (появление на экране терминала сообщения «Ошибка чип-карты» в результате как минимум трех попыток считывания данных с чипа карточки означает его повреждение - необходимо считать данные карточки с магнитной полосы);



Если не заметив чип на карточке попытаться считать магнитную полосу карточки, на экране терминала появится предложение вставить карту чипом – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (или зеленую клавишу).

- **карточка с магнитной полосой** – провести магнитной полосой карточки через считыватель терминала в соответствии с указателем на терминале –



полосой влево вниз (отсутствие реакции терминала на считывание магнитной полосы карточки после нескольких попыток означает повреждение магнитной полосы карточки - карточка не может быть принята к оплате).

Если считывалась магнитная полоса карточки, на экране отобразится название операции, тип карточки, ее номер (частично) и срок действия. Необходимо сверить информацию на экране терминала с информацией на карточке. Если номер карточки и/или срок ее действия на экране отличаются от указанных на карточке, необходимо отказаться от дальнейшего проведения операции нажав клавишу <Нет> (или красную клавишу) и действовать согласно Руководству банка-эквайера. При совпадении информации - нажать клавишу <Да> (или зеленую клавишу).

Если считывался чип карточки, на экране терминала сразу появится запрос на выбор валюты платежа, либо на ввод суммы оплаты;

- **карточка с возможностью проведения платежа с бесконтактным интерфейсом** - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п.п. 4.1. Руководства;

- в случае успешного считывания карточки и успешной идентификации карточки (для карточек с магнитной полосой), если позволяют условия проведения операций, на экране терминала появится список валют для проведения операции – подведите курсор на нужную валюту и нажмите зеленую клавишу.

- при появлении на экране запроса на ввод суммы, введите необходимую сумму оплаты и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;

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

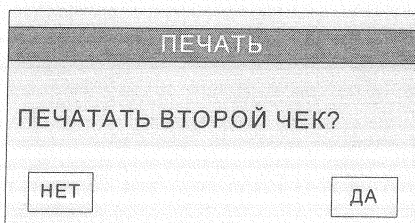
- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Ожидание PIN-кода» - предложите клиенту ввести ПИН-код на ПИН-паде (или на терминале, если терминал не оснащен внешним ПИН-падом) и подтвердить его нажатием зеленой клавиши соответственно, либо на ПИН-паде, либо на терминале;

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

- в остальных случаях появится запрос «Ввод ПИН-кода необходим?», по желанию клиента продолжите операцию либо без ввода ПИН-кода, выбрав команду <Нет>, либо с вводом ПИН-кода, выбрав команду <Да> или нажав зеленую клавишу и предложив клиенту ввести ПИН-код.

Внимание! Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно.

На экране терминала отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. Если от системы авторизации процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго чека - «ДЛЯ



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

На рис.4.1. приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» (либо «ОПЛАТА») с вводом ПИН-кода. Если операция проводилась по чиповой карточке, на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, сертификат транзакции.

Терминал: XXXXXXXX Казино Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47	- идентификатор терминала - название ОТС - адрес
КАРТ-ЧЕК: 123456 ПАКЕТ: 123456	- телефон - номер карт-чека - номер отчета
* ДЛЯ БАНКА * *КВАЗИНАЛИЧНЫЕ* (либо *ОПЛАТА*)	- тип операции
Дата: 03/01/05 Время: 09:45 КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333 ВВОД ДАННЫХ – (S) СУММА ОПЕРАЦИИ BYR 200000	- дата операции - время операции - маскированный номер карточки - способ обработки карточки
AID:A0000000031110 APP: Visa TC: E6A5D4ABCE7BAF99	- валюта и сумма операции
----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО -----	- идентификатор приложения, карточка (если карточка чиповая)
КОД АВТ.: 907203	- код ответа системы на запрос
ЦИФРЫ* _____	- код авторизации
Принадлежность карты проверена ПИН	- первые цифры номера карточки
Документ* _____	- если операция проводилась с вводом ПИН
	Паспортные данные

* Размещено только на чеках по операции «Квазиналичные»

Рис.4.1.

При совершении операции кассир обязан сверить информацию на карт-чеке с данными на карточке (номер карточки). Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на карточке проводится операция «ОТМЕНА» (см. Глава 5 Руководства) и дальнейшие действия проводятся согласно Руководству банка-эквайера.

▪ Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи «Принадлежность карты подтверждена ПИН-кодом» 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, выпишите паспортные данные на лицевую сторону карт-чека «ДЛЯ БАНКА». Если карточка, по которой проводилась операция, не персонифицированная, помимо номера, серии, даты выдачи паспорта и организации выдавшей паспорт, необходимо вписать ФИО клиента. Также на лицевой стороне карт-чека «ДЛЯ БАНКА» есть место для первых цифр номера карточки, которые необходимо вписать в соответствии с руководством банка-эквайера.

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, необходимо действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. Например «Код 116.: Недостаточно средств». Этот карт-чек не является подтверждением платежа. В этом случае покупатель не оплатил покупку и следует предложить оплатить покупку другим способом!

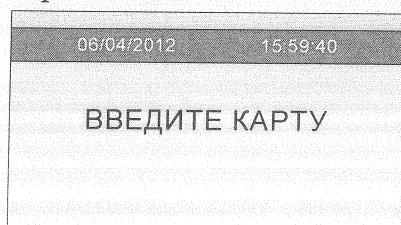
4.1. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» ИЛИ «ОПЛАТА» ПО КАРТОЧКЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО ИНТЕРФЕЙСА

Проведение платежа с использованием бесконтактного интерфейса возможно только на оборудовании, оснащённом специальным бесконтактным ридером, при наличии у покупателя карточки с поддержкой данной технологии проведения платежей.

О возможности проведения бесконтактных платежей на установленном оборудовании сообщит работник процессингового центра или банка при проведении обучения персонала ОТС.

Для проведения операции «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» выполните следующие действия:

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



На экране терминала появится сообщение «Введите карту», а на экране пин-пада отразится сумма платежа и сообщение: «Приложите карту» (для терминала iST220 в комплекте с пин-падом iPP220 contactless);

- предложите клиенту приложить карту плоскостью к клавиатуре и экрану пин-пада на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты». В этом случае нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;

- если операция проходит на терминале iWL220 (без внешнего пин-пада), то сообщение «Приложите карту» появится непосредственно на экране терминала

- предложите клиенту приложить карту плоскостью к терминалу на расстояние не более 3-4 см.;

- в случае успешного считывания карточки, в зависимости от настроек банка-эмитента по условиям идентификации держателя карточки возможны следующие варианты продолжения операции: с обязательным вводом пин-кода, с вводом пин-кода по желанию клиента, без ввода пин-кода - идентификация держателя карточки по подписи, либо, если операция проходит в пределах лимита, установленного банком-эмитентом, идентификация держателя карточки не проводится. Дальнейшее завершение операции аналогично описанному выше при проведении операции со считыванием магнитной полосы либо чипа карточки.

Для проведения операции «ОПЛАТА» необходимо нажав клавишу F1 выйти в главное меню.

ГЛАВНОЕ МЕНЮ	
ОПЕРАЦИИ	ФУНКЦИИ
ПАКЕТ	ТЕСТЫ
ОТЧЕТЫ	
ТЕРМИНАЛ	
УСТАНОВКИ	

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

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

Дальнейшие действия по завершению операции аналогичны представленным выше.

ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

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

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

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

Для проведения операции «ОТМЕНА» необходимо выполнить следующие

ГЛАВНОЕ МЕНЮ	
ОПЕРАЦИИ	ФУНКЦИИ
ПАКЕТ	ТЕСТЫ
ОТЧЕТЫ	
ТЕРМИНАЛ	
УСТАНОВКИ	

действия:

Выйти в главное меню, нажав зеленую клавишу. Перевести курсор на режим «Пакет» и нажать зеленую клавишу;

- курсором выбрать режим «Просмотр» и нажать зеленую клавишу;

- навигационными клавишами ◀▶ выбрать необходимую операцию для отмены и нажать клавишу <F>;
- выбрать режим «Отмена» и нажать зеленую клавишу.
- после появления запроса «Введите пароль» введите пароль подтвердив зеленой клавишей (пароль сообщит специалист процессингового центра или банка при обучении персонала ОТС)
- на экране отобразится сумма отменяемой операции – необходимо сверить эту сумму с суммой на карт-чеке по отменяемой операции и в случае совпадения нажать клавишу <Да> (или зеленую клавишу);
- на экране отобразится сеанс связи терминала с процессинговым центром. После получения от процессингового центра подтверждения проведения операции произойдет распечатка карт-чека «ДЛЯ БАНКА» и запрос на печать второго чека «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажмите либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу). На рис.5.1 приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОТМЕНА»;
- подпишите карт-чек(и) по операции «ОТМЕНА»;
- отдайте клиенту экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

Терминал: XXXXXXXX	- идентификатор терминала
Казино	- название ОТС
Беларусь г. Минск	- адрес
пр-т Независимости, 23	- телефон
тел. 226-40-47	- номер карт-чека
КАРТ-ЧЕК: 123456	- номер отчета
ПАКЕТ: 123456	-тип операции
* ДЛЯ БАНКА *	- дата операции
ОТМЕНА	- время операции
Дата: 03/01/05	- маскированный номер карточки
Время: 09:45	- способ обработки карточки
КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333	- валюта и сумма операции
ВВОД ДАННЫХ – (S)	- идентификатор приложения, карточка (если карточка чиповая)
СУММА ОПЕРАЦИИ	- код ответа системы на запрос
BYR 200000	- код авторизации
AID:A0000000031110 APP: Visa	- место для подписи кассира
ТС: E6A5D4ABCE7BAF99	

КОД: 00	
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	

КОД АВТ.: 907203	

-----Подпись	
кассира	

Рис.5.1

ГЛАВА 6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

6.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («Краткий отчет»)

Для проведения сверки по операциям с использованием карточек в течение рабочей смены (до закрытия смены) существует возможность распечатки текущих итогов (X-отчет), в котором отражается информация об общем количестве проведенных операций и общая сумма этих операций по состоянию на момент распечатки отчета. Для распечатки необходимо навигационными клавишами выйти в основное меню и выбрать режим «Печать итогов» подведя на него курсор и нажав зеленую клавишу. Произойдет распечатка «Краткого отчета» (форма отчета аналогична представленному на рис.6.1 - вместо строки «Отчет по сверке» будет указана строка «Краткий отчет»). Информацию из строки ИТОГО необходимо сверить с цифрой безналичных операций – зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой имеющихся карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».

6.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («Отчет по сверке»)

По итогам выполненных на терминале операций за день (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов отраженных в п.6.1. необходимо провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (форма отчета указана на рис.6.1.).

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

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

Для закрытия смены необходимо:

- навигационными клавишами выйти в основное меню и выбрать раздел «Закрытие смены» подведя курсор и нажав зеленую клавишу;
- по запросу терминала ввести пароль кассира (сообщит при обучении сотрудник процессингового центра) введите пароль и подтвердите зеленой клавишей;
- на экране терминала для сверки появятся итоговые суммы за смену по каждому типу операций и общая итоговая сумма. Сверьте данную информацию с итоговыми суммами имеющихся чеков. При совпадении сумм нажмите клавишу <Да>, при несовпадении – клавишу <Нет>.

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

Казино Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала
* ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ*	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011 15:45 ВРС	- номер отчета - дата и время печати отчета
----- Валюта: BYR Транзакций: 6	- валюта операции - общее количество операций
Квaziналичные: 2 на сумму 32 000	- количество и сумма операций «Квaziналичные»
Оплата: 1 на сумму 200 000	- количество и сумма операций «Оплата»
Отменено: 1 на сумму 30 000	- количество и сумма операций «Отмена»
Итого: 202 000	- итоговая сумма всех операций
Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию.	
Подпись кассира	-подпись кассира
Подпись зав.кассой	-подпись зав.кассой

Рис.6.1.

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

Внимание!!! Текущий журнал операций на терминале может содержать ограниченное количество операций. При появлении в процессе работы на экране терминала сообщения о переполнении памяти терминала или заполнении журнала операций (транзакций) и необходимости закрытия смены, необходимо обязательно закрыть на терминале текущую смену. После закрытия текущей смены журнал операций (транзакций) обнуляется и появляется возможность проведения следующих операций.

Нельзя выключать терминал в течение 5 минут после распечатки «Отчета по сверке». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

6.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Бумажный отчет («Отчет по сверке») подписывается кассиром и передается зав. кассой (старшему кассиру) для проверки соответствия числа операций и сумм, отраженных в отчете, количеству и сумме карт-чеков, а также наличия необходимых подписей на карт-чеках.

Хранение отчета и карт-чеков осуществляется в соответствии с требованиями хранения кассовых документов, но не менее срока, указанного в Руководстве банка-эквайера.

ГЛАВА 7.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

7.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

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

Для просмотра информации о конкретной операции нажатием зеленой клавиши выйдете в расширенное меню терминала:

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

7.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА

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

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

- «Последний» - печать копии карт-чека по последней операции;

- «По номеру» - печать копии карт-чека по любой операции с заданным номером карт-чека. По запросу терминала введите номер карт-чека для распечатки его копии и нажмите зеленую клавишу;

- «По RRN» - печать копии карт чека по заданному параметру RRN (присутствует в информации по операции в журнале операций).

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

7.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ - «ОТЧЕТ».

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

- нажатием зеленой клавиши войдите в расширенное меню, переместите курсор на режим «Отчеты» и нажмите зеленую клавишу. Курсором и зеленой клавишей выберите режим «Детально». Произойдет распечатка реестра операций (рис.7.1.).

У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX	
ОТЧЕТ	
ПАКЕТ: 123456	
Дата: 03.01.2011	
Время: 16:46	
НПС	

ЧЕК ОПЕРАЦИЯ КАССИР	
АВТОРИЗАЦИЯ:	
НОМЕР КАРТЫ	
Сумма	скид./комис.
итого	
000001 КВАЗИНАЛИЧНЫЕ	123455
***** 3333	
	BYR 32 000
000001 ОПЛАТА	123456
*****4321	
	BYR 200 000
000001 ОТМЕНА	123455
***** 3333	
	BYR 32 000

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

рис. 7.1

ГЛАВА 8.
ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Ситуация	Действия кассира
<p>Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере.</p>	<p>Появление цветной полосы вдоль длины рулона – признак окончания бумаги. Установите новый рулон (см. Глава 3 Руководства).</p>
<p>При печати карт-чек за-ялся или плохо отпеча-тался.</p>	<p>Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 7.2 раздела 7 Руководства).</p>
<p>Ошибка при вводе суммы.</p>	<p>Ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя клавишу <Clear> (удаляет введенную сумму) или левой верхней клавишей обозначенной ← на экране (удаляет последнюю введенную цифру). Ошибка обнаружена после печати карт-чека - провести операцию «ОТМЕНА» (см. раздел 5 Руководства) и выполнить оплату на правильную сумму.</p>
<p>Пропало электропитание при выполнении операции.</p>	<p>Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати чека, необходимо проверить через пункты меню «ПАКЕТ» - «ПРОСМОТР», вошла ли незавершенная операция в текущий журнал или нет. При наличии операции - распечатайте копию карт-чека. Если операция в журнал не вошла – выполните ее снова.</p>
<p>Терминал не может установить соединение с сервером авторизации (сообщение - CE).</p>	<p>Для терминала iCT220 подключенного через т/ф линию: проверьте линию связи – подключите в телефонную розетку телефонный аппарат и попытайтесь позвонить на номер 8-896. В ответ Вы должны услышать сигналы, похожие на работу факса. Если с линией связи все в порядке, выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню выберите пункт «Тесты» - «Хост». Если в результате теста на экране появится любое сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования.</p>

Терминал не получает ответ от сервера авторизации (сообщение - ТО).	Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню выберите пункт «Тесты» - «Хост». Если в результате теста на экране появится любое сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования.
Не работает выносная клавиатура (ПИН-пад).	Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. При включении на экране пин-пада не должно выходить никакого сообщения. Если пин-пад не работает - сообщите в процессинговый центр. Проводите операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода (см. Руководство банка-эквайера).
Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш («завис»).	Выключите терминал и через несколько секунд включите.
Терминал выполнил оплату. На экране сообщение Выполнено успешно. Печать чека не осуществляется.	Выключить терминал и включить через несколько секунд. После его загрузки распечатайте копию карт-чека (см. пункт 7.2 Главы 7 Руководства).

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 style="text-align: center;">Идентификатор терминала (XXXXXXXX), указываемый на чеках:</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Казино Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXX * ДЛЯ БАНКА * *ОТМЕНА*</p> <p>ПАКЕТ: 123456 ЧЕК: 123456 Дата: 03/01/05</p> </div>
----	--

	Время: 09:46 КАРТА:xxxx xxxx xxxx 3333 КОД АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa TC: M5A5D4ABCE7BAF99 ----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО ----- BYR 200000 ----- _____ Подпись кассира	
2.	Наименование ОТС.	
3.	Населенный пункт, адрес ОТС.	
4.	Основание пользования оборудованием: - в собственности ОТС, - арендовано у ОАО «Банковский процессинговый центр», - предоставлено ОАО «Банковский процессинговый центр» в рамках договора по обслуживанию держателей карточек.	
5.	Тип оборудования, модель (указано на лицевой стороне настоящего руководства).	
6.	Ф.И.О. работника ОТС, должность, контактный телефон.	
7.	Описание неисправности.	

После регистрации заявки на ремонт, кассиру необходимо получить у работника процессингового центра регистрационный номер заявки.

Сроки восстановления работоспособности Оборудования – в соответствии с заключенными договорами между ОТС и ОАО «Банковский процессинговый центр».

ГЛАВА 10. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

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

КОД	СООБЩЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
00	ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	Операция разрешена.
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).
19	ВВЕДИТЕ ЗАНОВО	Отказать, повторите транзакцию снова.

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).

