




ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНО

Директор департамента развития
сети


А.Н. Коваленко

от 06.04.2023

РУКОВОДСТВО
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ
РАХ S800, РАХ S900 и РАХ D230
С УСТАНОВЛЕННЫМ ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ «CISBASE»
(новая редакция)

Зарегистрировано 06.04.2023г.
за № 81994

г. Минск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|-----------|---|----|
| ГЛАВА 1. | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| ГЛАВА 2. | ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ | 3 |
| ГЛАВА 3. | СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ | 5 |
| ГЛАВА 4. | ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ) | 12 |
| ГЛАВА 5. | ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» | 16 |
| ГЛАВА 6. | ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ» | 18 |
| 6.1 | ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВОЗВРАТ» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО НОСИТЕЛЯ ИНФОРМАЦИИ | 21 |
| ГЛАВА 7. | ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ» («НАЛИЧНЫЕ») В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА. | 22 |
| ГЛАВА 8. | ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ) | 25 |
| 8.1. | ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ») | 25 |
| 8.2. | ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ») | 26 |
| 8.3. | КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ | 27 |
| ГЛАВА 9. | ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ | 28 |
| 9.1. | ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ | 28 |
| 9.2. | ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА | 28 |
| 9.3. | ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ) | 29 |
| 9.4. | ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО | 29 |
| ГЛАВА 10. | ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ | 30 |
| ГЛАВА 11. | ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ | 31 |
| ГЛАВА 12. | ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА | 32 |
| ГЛАВА 13. | ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 33 |

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S900(GPRS), PAX S800 и PAX D230 с программным обеспечением CisBase.

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

Телефоны процессингового центра:

8 (017) 299-25-24 – для обращений по регистрации заявок на устранение сбоев в работе оборудования и получения консультаций по проведению операций. Порядок обращения указан в Главе 11 Руководства;

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

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

ГЛАВА 2.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Банк – 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

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

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 (в том числе стандартное техническое изделие (часы, телефон, брелок и т.п.), оснащенное банковским платежным приложением с Бесконтактной технологией, предназначенное для совершения безналичных операций).

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

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

ОТС (организация торговли (сервиса) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, постоянно проживающее в сельской местности, малом городском поселении и ведущее личное подсобное хозяйство, осуществляющее деятельность по оказанию услуг в сфере агротуризма, иные субъекты хозяйствования, заключившие договоры с банком-эквайером и осуществляющие в соответствии с условиями данных договоров реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг с оплатой в безналичном порядке посредством использования карточек.

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

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

Платежный терминал - электронное программно-техническое устройство фирмы PAX моделей S900(GPRS), PAX S800 и PAX D230 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.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

Процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр».

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

Бесконтактный носитель информации – банковская платежная карточка, смартфон, браслет, часы и любой другой носитель информации, который способен взаимодействовать с периферийным оборудованием с помощью электромагнитных волн без физического контакта.

ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ


Платежные терминалы PAX S900, PAX S800 и PAX D230 оснащены встроенным высокоскоростным **термопринтером**, 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. У модели PAX S900 и PAX D230 **сенсорный экран**. Выбор пунктов меню осуществляется пальцем руки, либо стилусом (только для PAX S900, который имеется в комплекте терминала, в гнезде корпуса справа). У модели PAX S800 пункты меню выбираются клавиатурой (стрелки) с подтверждением клавишей ВВОД.

| Терминал PAX S900 | Терминал PAX S800 |
|--|---|
|  A black handheld payment terminal with a large monochrome screen and a numeric keypad with several function buttons. |  A black handheld payment terminal with a color touchscreen displaying a menu, a numeric keypad, and a card reader slot at the top. |
| Терминал PAX D230 | |



Устройство терминалов

На передней панели терминала располагаются следующие элементы:

1. Дисплей (ЖК-экран с подсветкой).
2. Клавиатура:
 - а) клавиатура для ввода цифр (цифровая клавиатура), букв и символов (11 серых клавиш);
 - б) функциональная клавиша «F1» (только на PAX S800), клавиши перемещения курсора (стрелки) и выбора варианта ответа при запросе на экране, синего цвета, размещены под экраном. Из них клавиша «Menu» - для выхода в главное меню;
 - в) три цветные функциональные клавиши под цифровой клавиатурой

 - д) Синяя клавиша «Func» - для вызова меню функций.
3. Устройство чтения магнитных карт, встроенное с правой стороны. Значок указывает расположение и направление движения карточки: полосой вниз влево.
4. Встроенный термопринтер.
5. Устройство чтения чиповых карточек. Значок на корпусе указывает положение карточки и направление, в котором ее необходимо вставлять.
6. Считыватель бесконтактных карт (NFC модуль) расположен под дисплеем. При включении терминала, на экране отображается соответствующая пиктограмма.

На задней панели терминала располагаются:

PAX S800 – порты для подключения терминала к линии связи, дополнительным периферийным устройствам и источнику питания, а также отсек для SAM-карты (модуля безопасного доступа)/SIM-карты.

PAX S900 – съемный аккумулятор, отсек для SIM-карты, SAM-карты (модуля безопасного доступа) и SD-card.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

PAX D230 – порты для подключения терминала к загрузчику ПО, подключения пин-пада, подключения LAN (Ethernet), источнику питания, отсек для SIM-карты и SD-card.

На передней торцевой панели PAX S900 расположены: разъем для подключения внешнего источника питания и два служебных USB разъема.

ПИН-пад PAX S200



PAX S200 легко подключается к POS-терминалу и позволяет принципиально повысить качество обслуживания покупателей. PAX S200 оборудован собственным считывателем бесконтактных карт (NFC модуль), который расположен под дисплеем ПИН-пада.

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.

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 PAX S900 питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от блока питания, подключенного к вышеуказанной сети;
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- во избежание выхода Оборудования из строя во время грозы, необходимо отключить его от сети электропитания и телефонной линии или использовать устройство грозовой защиты;

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

- храните и эксплуатируйте Оборудование вне досягаемости детей, домашних и других животных, в т.ч. насекомых;

- Оборудование предназначено для использования внутри помещений при температуре от +5 до + 45 °С и влажности воздуха не более 80% (без конденсации), не подвергайте Оборудование воздействию осадков (дождя, снега), не допускайте включение Оборудования сразу после воздействия температур менее 0°С, выдержите его перед включением в помещении с температурой более 15°С не менее 2 часов;

- не допускайте механических повреждений оборудования, резких ударов и падений;

- не допускайте химических и термических повреждений Оборудования;

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

Несоблюдение данных условий может привести к выходу оборудования из строя!

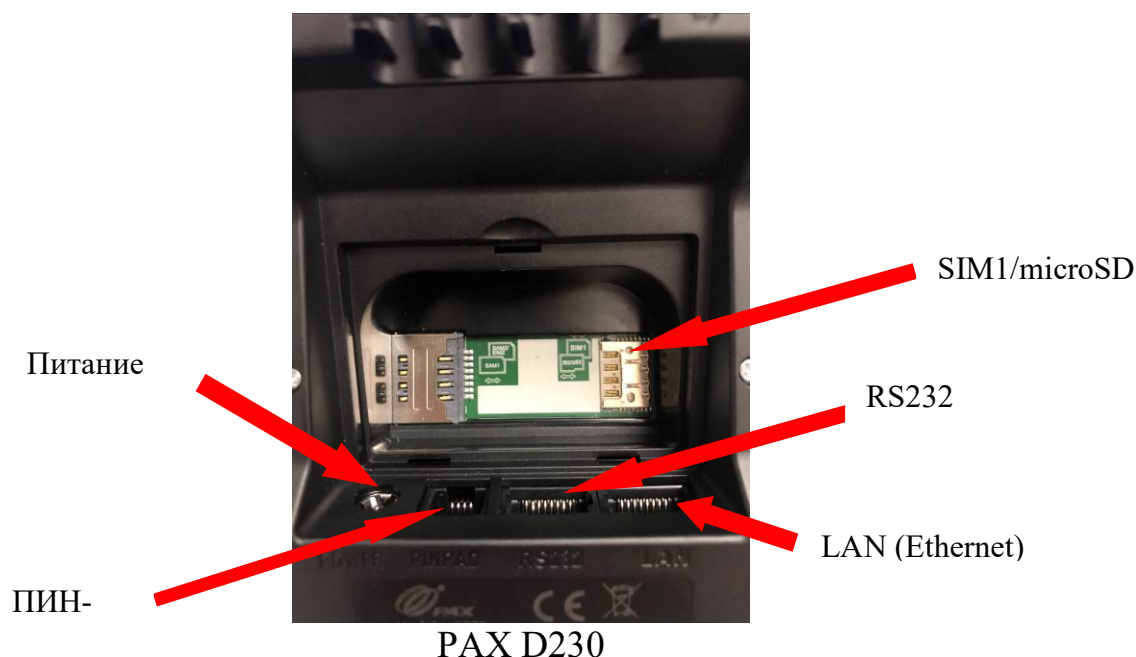
Подготовка платежного терминала к использованию.

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

- **платежный терминал модели PAX S900 и PAX D230** подключается к Процессинговому центру с помощью мобильной связи по технологии 2G/3G (опционально), PAX D230 – по 3G/4G и WI-FI. Для работы терминала необходимо вставить SIM-карту оператора сотовой связи;



PAX S900

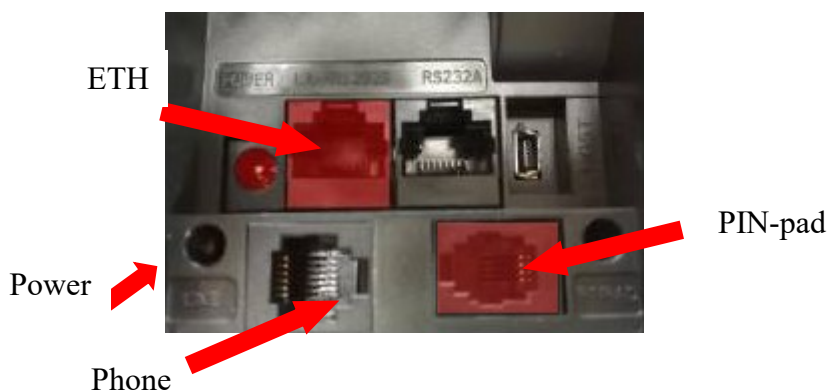


Подключение внешнего источника питания (из комплекта поставки) для зарядки аккумулятора терминала **PAX S900** производится к силовому интерфейсному разъему платежного терминала и к сети (розетке) 220В.

| Платежный терминал модели PAX S900 | Платежный терминал модели PAX D230 |
|--|--|
|  <p>Power</p> |  <p>Питание</p> |

- **платежный терминал модели PAX S800 и PAX D230** подключается к Процессинговому центру: с помощью Ethernet связи (опционально), с помощью мобильной связи по технологии 2G/3G (опционально) и 4G(для **PAX D230**), или с помощью Dial-Up (телефонная связь для **PAX S800**) с подключением соответствующих коммуникационных кабелей к разъемам «ETH» или «Phone» соответственно или установкой SIM-карты. Для **PAX D230** дополнительно доступно подключение по WI-FI. Для включения платежного терминала **PAX S800 и PAX D230**, необходимо подключить блок питания (в комплекте терминала) к силовому интерфейсному разъему платежного терминала и к сети (розетке) 220В. Кабели провести через предусмотренные каналы. Закрыть интерфейсные разъемы крышкой.

Платежный терминал модели PAX S800



Установка рулона бумаги в принтер выполняется следующим образом:

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



| | | |
|--------------------------|--|---|
| Терминал PAX S800 |  |  |
| Терминал PAX D230 |  |  |

Для прогона бумаги в принтере нажмите желтую клавишу терминала.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: диаметр рулона 40, либо 25мм, ширина 58мм.

Включение терминала:

Включение и выключение терминала (S800 и S900) производится нажатием и удерживанием красной клавиши терминала. Для включения D230 – клавиша расположена на левой боковой панели терминала.

При включении терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основное рабочее меню из четырех (для S800 - Копия чека; Отмена операции; Печать итогов; Закрытие смены) или пяти (для S900 и D230) пунктов: Оплата товара; Отмена операции; Печать итогов; Закрытие смены; Копия чека. Выше основного меню отображен статус бесконтактного считывателя карт, для PAX S900 - уровень сигнала базовой станции оператора, уровень заряда аккумулятора и сообщение «Готов к работе».

При наличии другой информации на экране после включения терминала – обратитесь за консультацией в Процессинговый центр по телефону 8-017-299-25-24.

Особенности работы программного обеспечения терминала.

На терминале, можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)»;

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»;
- ПЕЧАТЬ ИТОГОВ;
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;
- ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ - ЧЕКА;
- ОПЕРАЦИЯ «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «РАСЧЕТ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «МОТО ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «МОТО РАСЧЕТ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «КВАЗИНАЛИЧНЫЕ» (если активирована);
- ОПЕРАЦИЯ «НАЛИЧНЫЕ» (если активирована).

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

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

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

ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

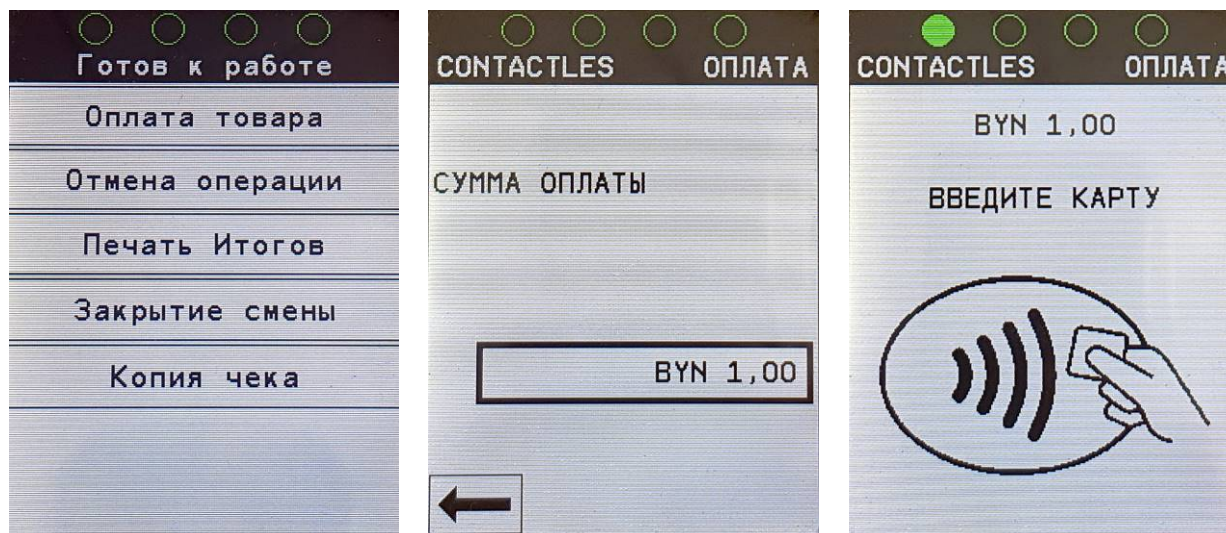
На оборудовании возможна обработка карты тремя способами:

- по магнитной полосе;
- по чипу;
- по бесконтактному считывателю.

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

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

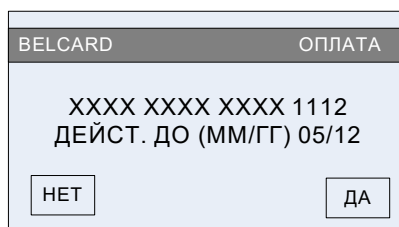
1. Сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
2. На терминале выбрать пункт основного меню «Оплата товара» (для S900 и D230) либо нажать клавишу F1 (для S800);
3. Если терминал настроен на мультивалютный режим работы на экране появится предложение выбрать валюту. Выберите необходимую валюту и введите сумму покупки в соответствующем окне, затем подтвердите ее нажатием зеленой клавиши на терминале;
4. Считать данные с карточки одним из трех способов;



- предложите покупателю самостоятельно приложить карточку плоскостью к экрану терминала на расстояние не более 4 см. В случае неудачи при считывании карточки, нажмите зеленую клавишу для еще одной попытки считывания. При успешном считывании карточки, терминал подаст звуковой сигнал. В случае успешного считывания, в зависимости от настроек банка-эмитента возможны варианты либо без аутентификации клиента (до лимита суммы для бесконтактных транзакций), либо с вводом ПИН-кода и дальнейшее завершение операции (аналогично 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.

- вставьте 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);

- проведите магнитной полосой карточки через считыватель терминала в соответствии с указателем на терминале – полосой влево вниз (отсутствие реакции терминала на считывание магнитной полосы карточки после нескольких попыток означает повреждение магнитной полосы карточки - карточка не может быть принята к оплате). На экране отобразится название операции, 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 красная клавиша) и действовать согласно Руководству банка-эквайера.



При совпадении информации - нажать клавишу «Да» (или клавишу Ввод);

При попытке считать магнитную полосу чиповой карточки, на экране терминала появится предложение вставить чиповую карту (считать данные карты по чипу) – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (либо клавиша Ввод).

Существует также способ провести операцию из Главного меню.

Для выхода в Главное меню необходимо нажать клавишу «ALPHA» или «MENU», в Главном меню курсор по умолчанию находится на разделе «Операции»:

- для входа в режим «Оплата» нажмите 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 ниже.

5. Произвести процедуру идентификации владельца карты:

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

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

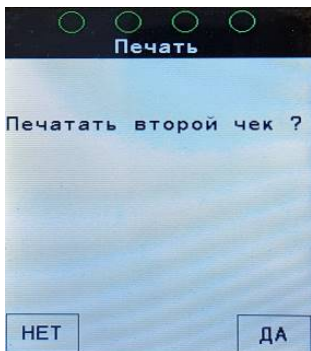
- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Введите PIN» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код и подтвердить его клавишей Ввод;
- если для карточки ввод ПИН-кода не требуется, терминал продолжит выполнение операции без запроса на ввод ПИН-кода. На карт-чеках распечатается поле для подписи;
- в случае отказа клиента от ввода ПИН-кода, на экране терминала появится запрос «ПИН-код не введен, продолжить? ДА/НЕТ». Нажмите «Да», если банком-эмитентом разрешен выбор способа идентификации владельца, операция будет проведена (на карт-чеке распечатается поле для подписи).

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

Если выбор способа идентификации запрещен банком-эмитентом, операция будет отклонена.

Внимание! Ввод ПИН-кода осуществляется держателем карточки самостоятельно. Если операция проводилась со способом идентификации по подписи, то необходимо сверить подпись клиента на чеке с образцом подписи на карточке. В случае не совпадения подписей, следует действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

б. 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 держателя карточки нажмите клавишу «Да» (или клавишу Ввод) для распечатки второго чека, либо клавишу «Нет», если он откажется от чека.



На рисунке ниже приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОПЛАТА», по магнитной полосе карточки и с вводом ПИН-кода.

| | |
|----------------------------|--|
| Терминал: XXXXXXXX | - идентификатор терминала |
| Торговец:0000077 | - идентификатор торговца |
| У-м Центральный | - название ОТС |
| Беларусь г. Минск | - адрес |
| пр-т Независимости, 23 | |
| тел. 226-40-47 | - телефон |
| КАРТ-ЧЕК: 123456/000001 | - номер карт-чека/смены |
| * ДЛЯ БАНКА * | |
| ОПЛАТА | -тип операции |
| 24.01.2023 09:45 | - дата и время операции |
| КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333 | - маскированный номер карточки |
| Ввод данных – (S) | - способ обработки карточки |
| Сумма 0,10 BYN | - валюта и сумма операции |
| КОД: 00 | - код ответа системы на запрос |
| ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО | |
| КОД АВТ.: 907203 | - код авторизации |
| RRN:1212121212 | - уникальный идентификатор банковской транзакции |
| AID:A0000000031110 | - идентификатор приложения |
| APP: Visa | карточка (если карточка чиповая) |
| ПРОВЕРЕН ПИН-КОД | - если операция выполнена с вводом ПИН |

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

Значения поля «Ввод данных» указывают на способ обработки карточки: (S) – по магнитной полосе, (C) – по чипу, (CL) – бесконтактным способом.

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 (уникальный идентификатор банковской транзакции).

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.

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.

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

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». В этом случае покупатель не оплатил покупку - предложите оплатить покупку другим способом, либо аннулируйте оплату на кассовом аппарате!

ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

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

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

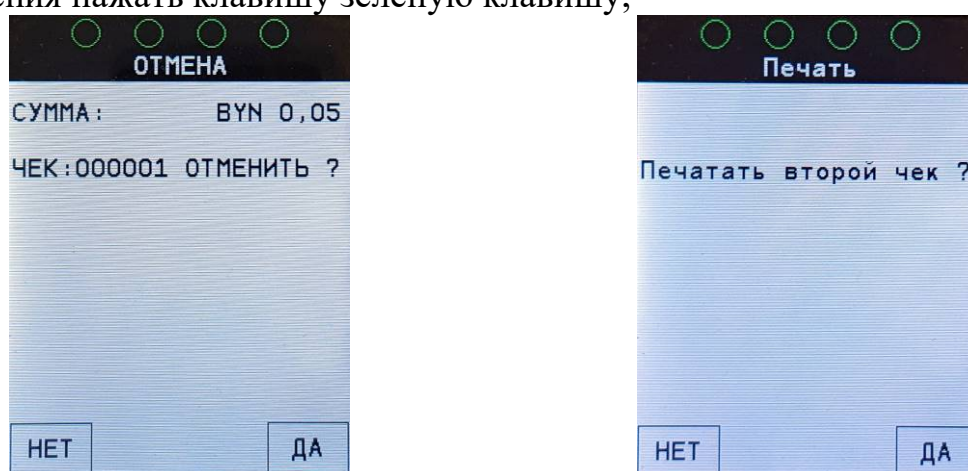
При проведении операции «ОТМЕНА» происходит разблокировка суммы на счете держателя карточки по ранее проведенной операции, и сумма отмененной операции становится доступна для последующих расходных операций. Отмена операций возможна только из текущего пакета (отчета), который не был закрыт.

Для проведения отмены операции необходимо выполнить следующие действия:

1. в основном меню терминала выбрать «Отмена операции»;
2. по запросу терминала «Введите пароль кассира» (пароль сообщит специалист Процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
3. по запросу терминала «Введите номер чека» ввести номер карт-чека отменяемой операции и подтвердить его зеленой клавишей;



4. на экране отобразится сумма отменяемой операции – необходимо сверить эту сумму с суммой на карт-чеке по отменяемой операции и в случае совпадения нажать клавишу зеленую клавишу;



5. 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 нажать либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу); подписать карт-чек(и) по операции «ОТМЕНА» (рис. 5.1);
6. отдать клиенту экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

Выполнить операцию «Отмена» можно также следующим способом:

- нажав клавишу «ALPHA» на терминале войти в Главное меню;
- курсором выбрать режим «Пакет» и нажать зеленую клавишу;
- курсором выбрать режим «Просмотр» и нажать зеленую клавишу;
- на терминале выбрать необходимую операцию для отмены и нажать клавишу «FUNC»;
- выбрать «Отмена» и нажать зеленую клавишу;
- на экране отобразится сумма отменяемой операции – необходимо сверить эту сумму с суммой на карт-чеке по отменяемой операции и в случае совпадения нажать зеленую клавишу.

| | | |
|--|---|---|
| ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ТОРГОВЕЦ: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ КЛИЕНТА * ОТМЕНА 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира | ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ТОРГОВЕЦ: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ОТМЕНА 30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира | - идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер чека и отчета(смены) - тип операции - дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка |
|--|---|---|

Рис.5.1

ГЛАВА 6. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

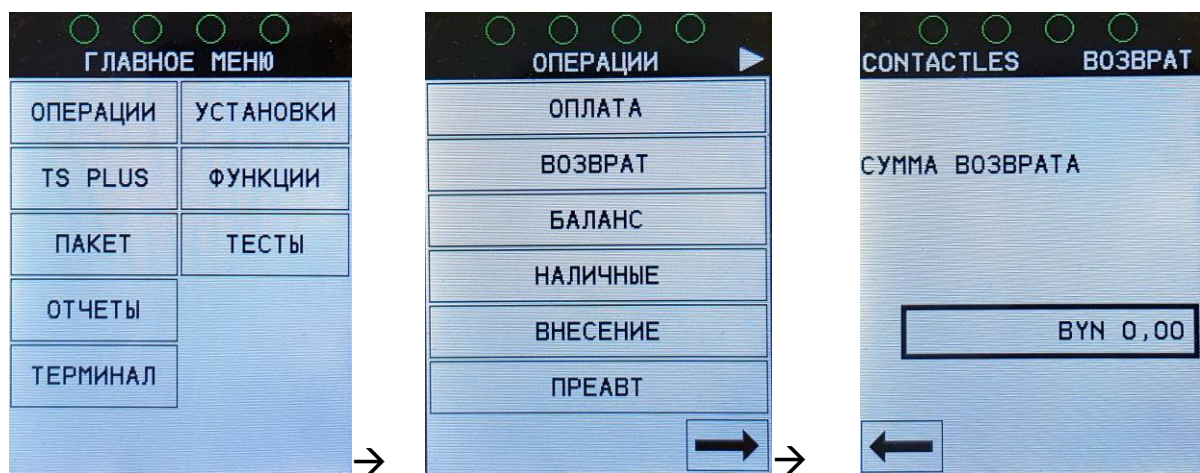
Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в случае, если клиент возвращает товар/услугу, оплаченные с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (см. пункт 8.2 Руководства), либо, если необходимо вернуть клиенту только часть суммы по проведенной операции «ОПЛАТА». Деньги за возвращенный товар/услугу станут доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «ВОЗВРАТ», а только спустя некоторое время после закрытия смены на терминале.

Для проведения операции «ВОЗВРАТ» необходимо выполнить следующие действия:

- находясь в основном меню терминала, нажать клавишу «MENU» (под дисплеем), из списка переходов на экране терминала выбрать «ОПЕРАЦИИ», в списке операций выбрать «ВОЗВРАТ»;
- по запросу терминала ввести пароль кассира (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
- если терминал настроен на мультивалютный режим работы на экране появится предложение выбрать валюту, выберите необходимую валюту;

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

- на экране терминала появится запрос ввод суммы возврата, введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;



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

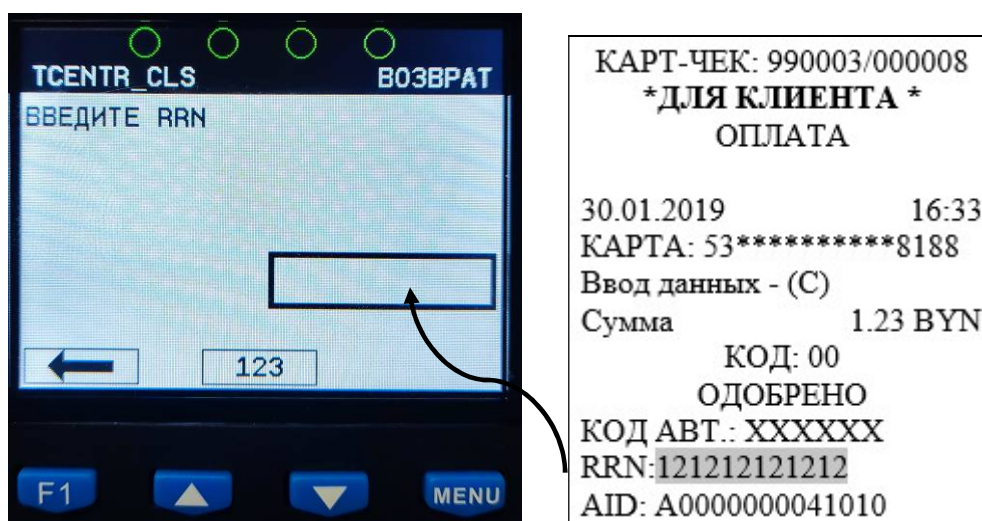


Рис.6.1

- На экране терминала появится запрос на считывание карточки.

В зависимости от типа карточки выберите необходимый способ считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставьте карточку (встроенным микропроцессором вверх) в слот терминала для чиповых карточек, после чего на экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка»;
- **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится название операции, ее номер (номер карточки отобразится на экране только для карточек с магнитной полосой) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличаются от указанных на карточке, нажмите <Нет> (или красную или

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

желтую клавиши) и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении информации нажмите клавишу <Да> (или зеленую клавишу);
- бесконтактный носитель информации - процедура считывания карточки и порядок проведения операции описаны в п. 6.1. Руководства;

▪ на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с Процессинговым центром. Если от системы авторизации Процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, на экране терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго карт-чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажмите либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу). На рис.6.2 приведен образец карт-чека по операции «ВОЗВРАТ».

| | | |
|--|---|--|
| <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 * ВОЗВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p> | <p>ТЕРМИНАЛ: PTS08102 ТОРГОВЕЦ: 0800102</p> <p>Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99</p> <p>КАРТ-ЧЕК: 990003/000008 *ДЛЯ БАНКА* ВОЗВРАТ</p> <p>30.01.2019 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX RRN:1212121212 AID: A0000000041010 APP: MasterCard _____ Подпись кассира</p> | <p>- идентификатор терминала - идентификатор торговца</p> <p>- название ОТС - адрес</p> <p>- телефон</p> <p>- номер чека и отчета(смены) - тип операции</p> <p>- дата и время операции - цифры номера карточки</p> <p>- способ считывания карточки - валюта и сумма операции</p> <p>- код ответа системы на запрос</p> <p>- код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка</p> |
|--|---|--|

Рис.6.2.

При проведении операции «ВОЗВРАТ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения. Необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на чиповой карточке необходимо выполнить операцию «ОТМЕНА» (Глава 5 Руководства), и дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

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

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

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

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

- находясь в основном меню терминала, нажать клавишу «MENU» (под дисплеем), из списка переходов на экране терминала выбрать «ОПЕРАЦИИ», в списке операций выбрать «ВОЗВРАТ»;
- по запросу терминала ввести пароль кассира (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
- если терминал настроен на мультивалютный режим работы на экране появится предложение выбрать валюту, выберите необходимую валюту;
- на экране терминала появится запрос ввод суммы возврата, введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши;
- при запросе ввода RRN (Retrieval Reference Number, уникальный идентификатор банковской транзакции), введите 12 (двенадцать) цифр (рис.6.1) и подтвердите нажатием зеленой клавиши;

На экране терминала появится сообщение «Введите карту», а на экране ПИН-пада отразится сумма возврата и сообщение: «Приложите карту» (для терминала PAX S800 и D230 в комплекте с ПИН-падом S200 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 S900 (без внешнего ПИН-пада), то сообщение «Приложите карту» появится непосредственно на экране терминала - предложите клиенту приложить карту плоскостью к терминалу на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты» - нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;
- в случае успешного считывания карточки дальнейшее завершение операции аналогично описанному выше при проведении операции со считыванием магнитной полосы либо чипа карточки.

ГЛАВА 7.

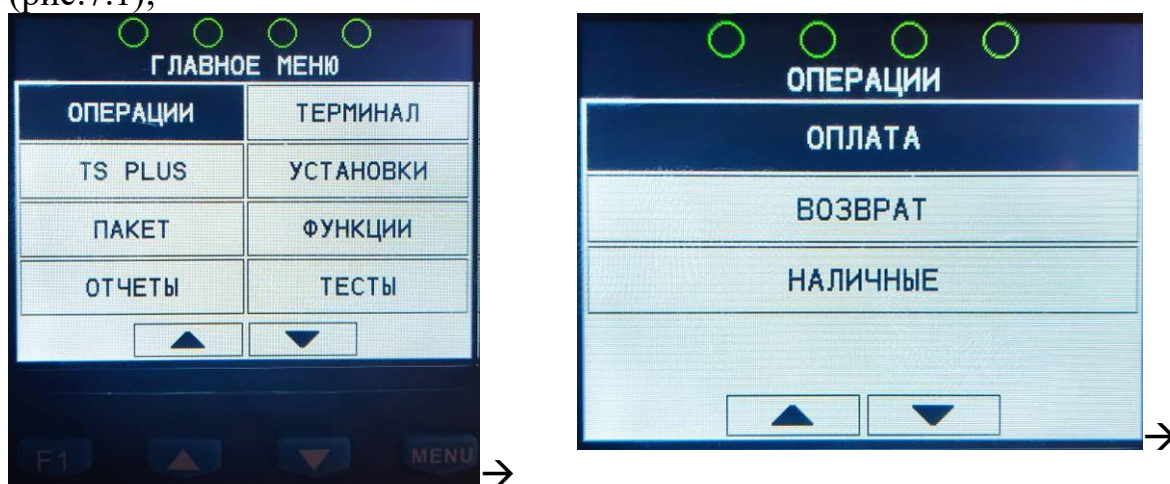
ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ*» («НАЛИЧНЫЕ») В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА.

Внимание! Данная процедура осуществляется при условии наличия достаточной для выдачи держателю карточки суммы наличных денежных средств, проведенной через кассовое оборудование организации торговли (сервиса). Максимальный и минимальный размер суммы операции «Выдача наличных» определяется руководством банка-эквайера по обслуживанию держателей банковских платежных карточек.

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

Для проведения операции «Наличные» необходимо выполнить следующие действия:

- находясь в основном меню терминала, нажать клавишу «MENU» (под дисплеем) или «ALPHA», из списка переходов на экране терминала выбрать «ОПЕРАЦИИ», в списке операций выбрать «НАЛИЧНЫЕ»;
- если терминал настроен на работу с несколькими валютами, то будет предложено навигационными клавишами выбрать необходимую валюту и подтвердить выбор зеленой клавишей. Если выбор валюты не предусмотрен, см. далее;
- на экране терминала появится запрос ввод суммы – введите сумму запрашиваемых наличных и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши (рис.7.1);



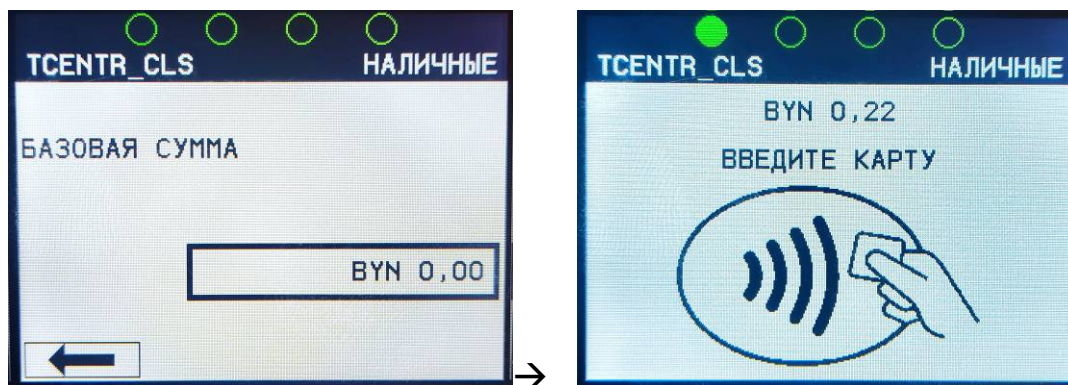


Рис.7.1

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

В зависимости от типа карточки выберите необходимый способ считывания карточки:

- **чиповая карточка** – вставьте карточку (встроенным микропроцессором вверх) в слот терминала для чиповых карточек, после чего на экране терминала на 3-5 секунд появится надпись: «Обработка»;
- **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится название операции, ее номер (номер карточки отобразится на экране только для карточек с магнитной полосой) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если номер карточки на экране отличаются от указанных на карточке, нажмите <Нет> (или красную или желтую клавиши) и действуйте согласно Руководству банка-эквайера, при совпадении информации нажмите клавишу <Да> (или зеленую клавишу);
- **бесконтактная карточка (бесконтактный носитель информации)** – предложите клиенту приложить карту плоскостью к клавиатуре или экрану ПИН-пада (если терминал не имеет внешнего ПИН-пада, то к экрану терминала) на расстояние не более 3-4 см. Если поднести карточку на большее расстояние, на экране терминала может появиться сообщение: «Ошибка чтения карты». В этом случае нажмите зеленую клавишу на терминале для продолжения операции - повторно последует запрос на считывание карточки клиентом;

| | | |
|--|--|--|
| ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000009 *ДЛЯ БАНКА* ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ 30.01.2022 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма операции BYN 1.23 ----- КОД: 00 ОДОБРЕНО ----- КОД АВТ.: XXXXXX RRN: 018823055556 AID: A0000000041010 APP: MasterCard ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ КАРТЫ ПРОВЕРЕНА ПИН | ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102 Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 КАРТ-ЧЕК: 990003/000009 *ДЛЯ КЛИЕНТА* ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ 30.01.2022 16:33 КАРТА: 53*****8188 Ввод данных: (С) Сумма операции BYN 1.23 ----- КОД: 00 ОДОБРЕНО ----- КОД АВТ.: XXXXXX RRN: 018823055556 AID: A0000000041010 APP: MasterCard ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ КАРТЫ ПРОВЕРЕНА ПИН | - идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер чека и отчета(смены) - тип операции - дата и время операции - цифры номера карточки - способ считывания карточки - валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос - код авторизации - уникальный идентификатор банковской транзакции - идентификатор приложения, карточка - если операция проводилась с вводом ПИН |
|--|--|--|

Рис. 7.2

■ на экране терминала отобразится сеанс связи терминала с Процессинговым центром. Если от системы авторизации Процессингового центра будет получен положительный авторизационный ответ на проведение операции, на экране терминала появится сообщение «УСПЕШНО». Принтер распечатает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и на экране терминала появится запрос на распечатку второго карт-чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию клиента нажмите либо клавишу <Да> (или зеленую клавишу) для распечатки второго карт-чека, либо клавишу <Нет> (или красную клавишу). На рис.7.2 приведен образец карт-чека по операции «НАЛИЧНЫЕ». При проведении операции «НАЛИЧНЫЕ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения. Необходимо сверить информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на чиповой карточке необходимо выполнить операцию «ОТМЕНА» (Глава 5 Руководства), и дальнейшие действия проводить согласно Руководству банка-эквайера.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

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

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

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

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

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

▪ перейдите в расширенное Главное меню терминала, нажав клавишу «MENU»;



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

▪ для проверки возможности проведения Оплат – навигационными клавишами выберете «BPC», для проверки возможности выдачи наличных – «BPC_CASH»;

▪ Терминал выполнит соединение с процессинговым центром и, в случае успеха последовательно выдаст на экран сообщения «УСТАНОВКА СОЕДИНЕНИЯ, затем «ОПЕРАЦИЯ ЗАВЕРШЕНА». Если на экране появится сообщение «ОШИБКА СВЯЗИ (SE)», то связь с процессинговым центром отсутствует, действуйте согласно главе 9 Руководства – «Возможные проблемы в процессе работы».

ГЛАВА 8 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

8.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ («ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ»)

Для проведения сверки по операциям с использованием карточек в течение рабочей смены (до закрытия смены) существует возможность распечатки текущих итогов (X-отчет), в котором отражается информация об общем количестве проведенных операций и общая сумма этих операций по состоянию на момент распечатки отчета.

▪ Для распечатки необходимо навигационными клавишами выйти в основное меню и выбрать режим «Печать итогов» подведя на него курсор и нажав зеленую клавишу (при соответствующей настройке может потребоваться дополнительно выбрать пункт «Итоги»). Для «Оплат» –

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

навигационными клавишами выберете «BPC», для «выдачи наличных» – «BPC_CASH»;

Произойдет распечатка «Краткого отчета» (форма отчета аналогична представленному на рис.8.1 - вместо строки «Отчет по сверке» будет указана строка «Краткий отчет»). Информацию из строки ИТОГО необходимо сверить с цифрой безналичных операций – зарегистрированных кассовой системой, а также с суммой имеющихся карт-чеков «ДЛЯ БАНКА».

8.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)

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

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

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

Для закрытия смены необходимо:

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

В случае успешного завершения сверки, терминал устанавливает соединение с Процессинговым центром и передает электронный реестр всех совершенных операций за день. При совпадении итогов и успешном закрытии смены терминал печатает отчёты по итогам (отдельный для операций «Наличные») и очищает журнал операций.

Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900 и PAX D230.

операций и сумм, отраженных в отчете, количеству и сумме карт-чеков, а также наличия необходимых подписей на карт-чеках.

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

ГЛАВА 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

9.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

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

Для просмотра информации о конкретной операции нажатием клавиши «MENU» выйдите в «Главное 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 клавиши навигации терминала, обозначенные на экране стрелками вправо и влево.

9.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА

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

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

- «Последний» - печать копии карт-чека по последней операции;
- «По номеру» - печать копии карт-чека по любой операции с заданным номером карт-чека. По запросу терминала введите номер карт-чека для распечатки его копии и нажмите зеленую клавишу;
- «По RRN» - печать копии карт чека по заданному параметру RRN (присутствует в информации по операции в журнале операций).

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

9.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ («ОТЧЕТ»).

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

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

| | | |
|---|---------------|--------------|
| Магазин №10 Г. МИНСК Ул. ДАЛЬНЯЯ, 15 8(017)399-99-99 ТЕРМИНАЛ #: PTS08102 Торговец: 0800102 | | |
| *ОТЧЕТ* | | |
| ПАКЕТ: 123456 | | |
| Дата: 03.01.2011 | | Время: 22:46 |
| BPC | | |
| <hr/> | | |
| ЧЕК ОПЕРАЦИЯ | АВТОРИЗАЦИЯ | |
| НОМЕР КАРТЫ | | |
| Сумма | скид. /комис. | Итого |
| 000001 ОПЛАТА | | 123455 |
| ***** 3333 | | |
| | BYN | 0,44 |
| 000001 ОТМЕНА | | 123455 |
| ***** 3333 | | |
| | BYN | 0,44 |
| <hr/> | | |
| ВАЛЮТА: | BYN | |
| Транзакций | 2 | |
| Оплачено | 1 на сумму | 0,44 |
| Отмен | 1 на сумму | 0,44 |
| Возвратов | 0 на сумму | 0,00 |
| Итого: | | 0,00 |
| Преавт. | 0 на сумму | 0,00 |
| Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию | | |
| Подпись кассира ----- | | |
| Подпись зав. кассой----- | | |

рис. 9.1

9.4. ПРОСМОТР И ПЕЧАТЬ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ ПО.

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

ГЛАВА 10. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

| Ситуация | Действия кассира |
|--|--|
| Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере. | Установите новый рулон (см. Глава 3 Руководства). |
| При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался. | Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 раздела 9 Руководства). |
| Ошибка при вводе суммы. | Откорректируйте сумму, используя клавишу <Clear> (удаляет введенную сумму) или левой верхней клавишей обозначенной ← на экране (удаляет последнюю введенную цифру). Если ошибка обнаружена после печати карт-чека - отмените операцию (см. раздел 5 Руководства) и проведите ее на правильную сумму. |
| Пропало электропитание при выполнении операции. | 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. |
| Терминал не может установить соединение с сервером авторизации (сообщение - CE). | Для терминала iCT220 подключенного через т/ф линию: проверьте линию связи – подключите в телефонную розетку телефонный аппарат и попытайтесь позвонить на номер 8-896. В ответ Вы должны услышать сигналы, похожие на работу факса. Если с линией связи все в порядке, выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню выберите пункт «Тест хоста». Если в результате теста на экране появится любое сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования. |
| Терминал не получает ответ от сервера авторизации (сообщение - TO). | Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В Главном меню выберите пункт «Тесты» - «Хост». Если в результате теста на экране появится любое |

| | |
|---|--|
| | сообщение кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр и сообщите результаты тестирования. |
| Не работает выносная клавиатура (ПИН-пад). | Выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. Если пин-пад не заработает - сообщите в процессинговый центр. Можно проводить операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода (см.Руководство банка-эквайера). |
| Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш («завис»). | Выключите терминал и через несколько секунд включите. |
| Операция на терминале завершилась успешно, но не распечатался чек. | Выключить терминал и включить через несколько секунд. Распечатайте копию карт-чека (см. пункт 9.2 Главы 9 Руководства). |


ГЛАВА 11. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

В случае возникновения вопросов по проведению операций в соответствии с настоящим Руководством и Руководством банка-эквайера, а также при возникновении сбоев в работе оборудования, работнику ОТС необходимо обратиться в Процессинговый центр по телефону:

8(017)299-25-24.

Прием обращений/заявок осуществляется круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

При подаче заявки работнику ОТС необходимо сообщить следующую информацию:

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Идентификатор терминала (XXXXYYYY), указываемый на чеках: | <p style="text-align: center;">ТЕРМИНАЛ: <u>PTS08102</u> </p> <p style="text-align: center;">Торговец: 0800102 Тестовый терминал для iCT220 Магазин</p> <p style="text-align: center;">КАРТ-ЧЕК: 990003/000008</p> <p style="text-align: center;">*ДЛЯ КЛИЕНТА * ОПЛАТА</p> <p>30.01.2017 16:33 КАРТА: 535104*****8188 Ввод данных - (С) Сумма 1.23 BYN</p> |
|----|--|--|

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | <p>КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО КОД АВТ.: XXXXXX AID: A0000000041010 APP: MasterCard</p> | |
| 2. | Наименование ОТС. | | |
| 3. | Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса | | |
| 4. | <p>Основание пользования оборудованием: - в собственности ОТС, - арендовано у ОАО «Банковский процессинговый центр», - предоставлено ОАО «Банковский процессинговый центр» в рамках договора по обслуживанию держателей карточек.</p> | | |
| 5. | Тип оборудования, модель (указано на лицевой стороне настоящего руководства). | | |
| 6. | Ф.И.О. работника ОТС, должность, контактный телефон. | | |
| 7. | Описание неисправности. | | |

После регистрации заявки на ремонт работник Процессингового центра сообщит кассиру регистрационный номер заявки.

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

ГЛАВА 12. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

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

| КОД | СООБЩЕНИЕ | ОПИСАНИЕ |
|-----|--------------------------|---|
| 00 | ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО | Операция разрешена. |
| 01 | ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК | Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент) |
| 02 | ОТКАЗАНО. ЗВОНИТЕ В БАНК | Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент) |
| 04 | ИЗЪЯТЬ КАРТУ | Изъять карточку (без уточнения причины). |
| 05 | НЕТ РАЗРЕШЕНИЯ | Отказать (без уточнения причины). |
| 08 | ОДОБРЕНО (ID) | Операция разрешена, проверьте паспортные данные. |
| 13 | НЕВЕРНАЯ СУММА | Отказать (некорректная сумма транзакции). |
| 14 | НЕДЕЙСТВИТ. КАРТА | Отказать (недействительная карта). |
| 30 | ЗВОНИТЕ В СЕРВИС -FE | Отказать (держатель карточки должен позвонить в банк-эмитент) |
| 33 | ИЗЪЯТЬ КАРТУ | Изъять карточку (карта просрочена). Действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. |

| | | |
|----|----------------------|--|
| 34 | ИЗЪЯТЬ КАРТУ | Изъять карточку (подозревается мошенничество). Действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. |
| 38 | ИЗЪЯТЬ КАРТУ | Изъять карточку (лимит PIN-попыток). Действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. |
| 41 | ИЗЪЯТЬ КАРТУ | Изъять карточку (карта утеряна). Действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера. |
| 51 | НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ | Отказать (недостаточно средств). |
| 54 | КАРТА ПРОСРОЧЕНА | Отказать (истек срок действия карты). |
| 55 | НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД | Отказать (неверный пин-код). |
| 57 | ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА | Отказать (без уточнения причины). |
| 61 | ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ СУММЫ | Отказать (превышен лимит суммы). |
| 65 | ЛИМИТ ЧИСЛА ЗАПРОСОВ | Отказать (превышено допустимое число транзакций). |
| 75 | ЛИМИТ PIN-ПОПЫТОК | Отказать (превышен лимит попыток ввода пин-кода). |
| 77 | ОШИБКА СВЕРКИ | Ошибка при выполнении сверки пакета. |
| 88 | ОШИБКА КРИПТОГРАФИИ | Отказать (неверный пин-блок). |
| 96 | СИСТЕМНАЯ ОШИБКА | Отказать (ошибка в работе системы). |
| Z3 | ОШИБКА СВЯЗИ | Повторить проведение операции после восстановления связи. |
| NX | ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНЕНА | Невозможно завершить операцию. Карта извлечена до завершения операции. |
| Z1 | ОТКЛОНЕНО КАРТОЙ | Терминал и/или карта не настроены на приоритет PIN. Карта не обслуживается. |
| Y1 | ОДОБРЕНО ОФЛАЙН | Сообщить специалисту службы сервиса клиентов об ошибке. |
| Y3 | ОДОБРЕНО ОФЛАЙН | Сообщить специалисту службы сервиса клиентов об ошибке. |

ГЛАВА 13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения.

13.2. С момента вступления в силу настоящего Руководства утрачивает силу Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса с использованием платежных терминалов PAX S800, PAX S900(GPRS) (с ПО CisBase), утвержденное директором департамента развития сети 14.12.2022, зарегистрировано 14.12.2022 за № 8/868.

Заведующий сектором технической поддержки

К.Н. Пилькевич