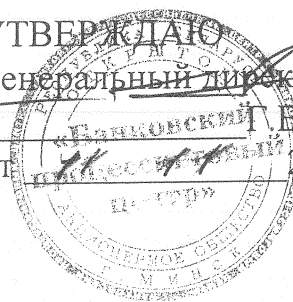




ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
В. Зубарев  
от 11.05.2015 2015 года



**РУКОВОДСТВО  
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ  
БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК  
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА  
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ  
Verifone моделей Vx510(6M) и Vx670 (с ПО CisBase)**

(версия 1.0)

Зарегистрировано 12.11.2015  
за № 08011167

Минск, 2015



## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
ГЛАВА 3. СВЕДЕНИЯ ОБ БОРУДОВАНИИ.....	5
ГЛАВА 4. ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ) .....	10
ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА».....	12
ГЛАВА 6. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ».....	13
ГЛАВА 7. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ .....	15
7.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ.....	15
7.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ.....	15
7.3. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	17
ГЛАВА 8. ДОПОНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ....	17
8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ.....	17
8.2. ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ-ЧЕКА.....	18
8.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ).....	18
ГЛАВА 9. ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ.....	19
ГЛАВА 10. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ.....	20
ГЛАВА 11. ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА.....	22

## ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов Verifone серии Solution (далее – Руководство) описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей платежных карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов Verifone моделей Vx 510, Vx670.

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 в случае возникновения проблем 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, банк-нерезидент, осуществляющие эмиссию карточек и принявшие на себя обязательства по перечислению денежных средств со счетов держателей карточек в соответствии с условиями договоров об использовании карточек и (или) принявшие на себя обязательства по перечислению денежных средств в соответствии с условиями кредитных договоров, предусматривающих предоставление кредита при использовании кредитной карточки (далее - кредитный договор).

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

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

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

**Платежный терминал** - электронное программно-техническое устройство фирмы Verifone моделей Vx510 и Vx670 для регистрации операций, произведенных с использованием карточек с последующим формированием карт-чека.

**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).

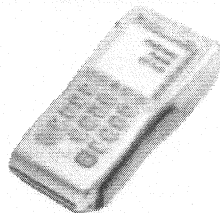
## ГЛАВА 3 СВЕДЕНИЯ ОБ ОБОРУДОВАНИИ

Платежный терминал оснащен встроенным высокоскоростным **термопринтером** (модели Vx510 и Vx670), встроенным **считывателем** для чтения информации с магнитной полосы карточки, **слотом** для чиповых карточек, **клавиатурой** для ввода команд и числовых значений, а также **дисплеем**, предназначенным для отображения цифровой и символьной информации. Для ввода держателем карточки ПИН-кода к терминалу модели Vx510 может быть подключен **ПИН-пад** модели Verifone 1000 SE.

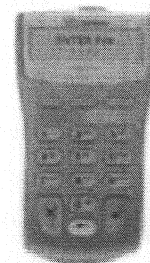
**ВНИМАНИЕ!!!** В случае если терминал не укомплектован внешним устройством ввода персонального кода (на шнуре), операции по обслуживанию держателей карточек с вводом персонального кода производятся с использованием внутреннего пин-пада терминала. В этом случае ПИН-код вводится непосредственно на клавиатуре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



**Терминал  
Verifone Vx510(6M)**



**Терминал  
Verifone Vx670**



### Назначение клавиш Пин-пада:

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

Зеленая (нижняя правая) – для подтверждения введенного Пин-кода.

Желтая (нижняя средняя) – для корректировки неверно введенного Пин-кода.

Красная (нижняя левая) – для отказа от ввода Пин-кода.

### Устройство терминалов VeriFone Vx 510 (6M) Ethernet и VeriFone Vx 510 (6M) GSM/GPRS:

На передней панели терминала располагаются следующие элементы:

1. Дисплей (ЖК-экран с подсветкой).

2. Пять типов клавиш:

а) клавиатура для ввода цифр, букв и символов (12 клавиш)- далее цифровая клавиатура;

б) четыре функциональные клавиши с маркировкой от F1 до F4 справа от ЖК-экрана;



- в) четыре немаркированные программируемые функциональные клавиши над цифровой клавиатурой;
- г) три цветные функциональные клавиши под цифровой клавиатурой



(значки слева направо: ОТМЕНА, УДАЛЕНИЕ, ВВОД);

д) клавиша ALPHA, расположенная по центру над клавиатурой.

3. Устройство чтения магнитных карт, встроенное с правой стороны. Значок справа указывает расположение и направление движения карточки: полосой вниз влево.



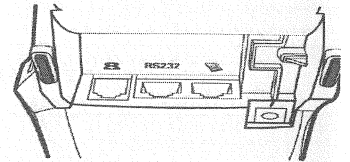
4. Зеленый индикатор включенного питания.

5. Встроенный термопринтер.

6. Устройство чтения чиповых карточек. Значок справа указывает положение карточки и направление, в котором ее необходимо вставлять.



На задней панели терминала располагаются порты для подключения терминала к линии связи, дополнительным периферийным устройствам и источнику питания, а также отсек для SAM (модуля безопасного доступа).



### Устройство терминала VeriFone Vx 670 GSM/GPRS:

На передней панели терминала располагаются следующие его элементы:

1. Дисплей (ЖК-экран с подсветкой).

2. Пять типов клавиш:

а) цифровая и символьная клавиатура (12 клавиш);

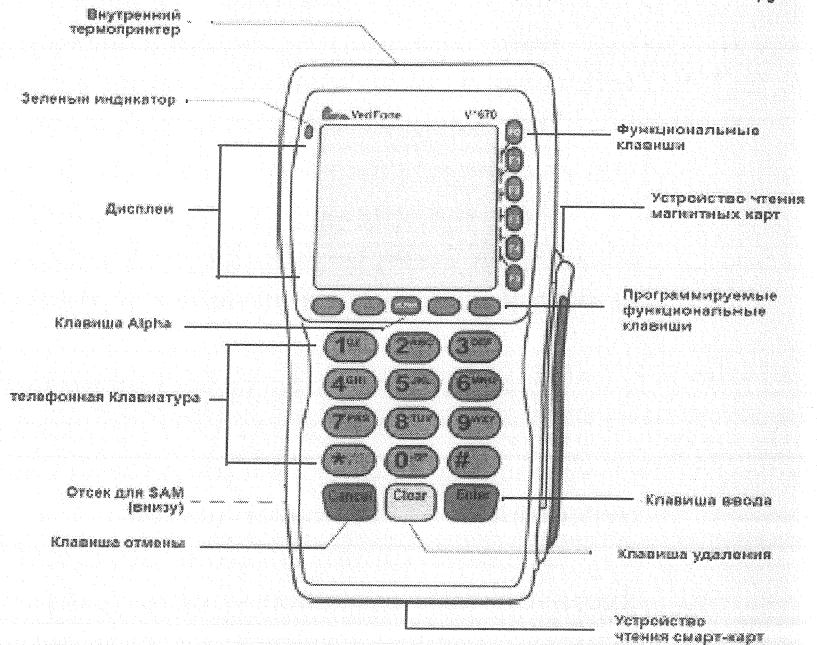
б) шесть функциональных клавиш с маркировкой от F0 до F5 справа от ЖК-экрана;

в) четыре программируемые функциональные клавиши под дисплеем;

г) три цветные функциональные клавиши под клавиатурой



д) клавиша ALPHA, расположенная по центру над клавиатурой.

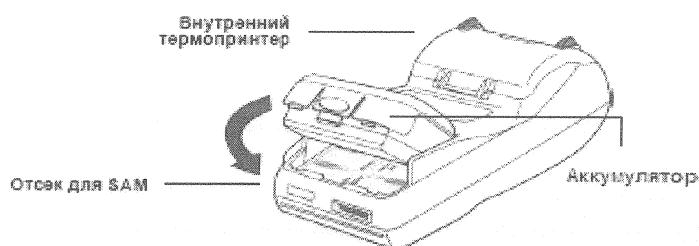


- 3. Устройство чтения магнитных карт, встроенное с правой стороны терминала.
- 4. Зеленый индикатор питания.

5. Встроенный термопринтер (параметры используемой термоленты: диаметр рулона 38 мм, ширина 58 мм, длина рулона 15 метров).

6. Устройство чтения чиповых карточек, встроенное в лицевую часть терминала.

На задней панели терминала располагается источник питания терминала (аккумулятор) а также отсек для SAM (модуля безопасного доступа), встроенный в нижнюю часть терминала.





Платежные терминалы сертифицированы в Национальной системе сертификации Республики Беларусь.


#### **Назначение клавиш платежного терминала:**

<F1> - <F4> клавиши для выбора пунктов меню экрана и команд,

<0> ... <9> - клавиши для ввода цифр и символов,

 (красная) – клавиша выхода в начальное меню, отмены каких-либо действий, а также клавиша выключения терминала (при длительном нажатии),

 (желтая) – для удаления введенной на клавиатуре информации, а также для выбора режима «Нет», если на экране терминала вопрос «Да/Нет»,

 (зеленая) – клавиша подтверждения, в случаях, когда на экране терминала вопрос «Да/Нет», нажатие на нее выбирает режим «Да», а также является клавишей включения терминала (при длительном нажатии).

#### **Правила безопасной эксплуатации Оборудования:**

- запрещается разбирать Оборудование;
- обслуживание Оборудования допускается только квалифицированным персоналом в сервисном центре;
- питание Оборудования осуществляется от сети 220В переменного тока частотой 50 Гц (далее – сеть 220В). Модель Vx670 питается от встроенной аккумуляторной батареи, которая заряжается от сети 220В с помощью блока питания - после полной зарядки аккумуляторной батареи необходимо отключить терминал от сети 220В;
- подключайте Оборудование только к исправным сетевым розеткам;
- для подключения Оборудования используйте только предназначенный для этого штатный блок питания из комплекта Оборудования;
- во избежание выхода Оборудования из строя во время грозы, необходимо отключить его от сети электропитания и телефонной линии или использовать устройство грозозащиты;
- 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 очистите ею весь 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:

- платежный терминал **VeriFone Vx 510 (6M) Ethernet** подключается к процессинговому центру с помощью Ethernet - связи с подключением соответствующего коммуникационного кабеля к разъему 10 baseT коммуникационного модуля на нижней части корпуса терминала;

- платежный терминал **VeriFone Vx 510 (6M) GSM/GPRS** подключается к процессинговому центру с помощью мобильной связи стандарта GSM/GPRS - для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи;

- платежный терминал модели **VeriFone Vx 670 GSM/GPRS** подключается к процессинговому центру с помощью мобильной связи стандарта GSM/GPRS - для работы терминала необходимо вставить Sim-карту оператора сотовой связи.

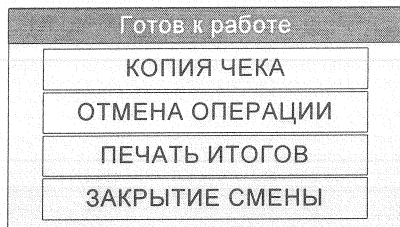
Для включения платежных терминалов необходимо подключить силовой кабель, подсоединенный к блоку питания (в комплекте терминала), к сети (розетке) 220В, а блок питания к силовому интерфейсному разъему платежного терминала. Для включения терминала модели VeriFone Vx 670 GSM/GPRS необходимо нажать и удерживать зеленую клавишу , для выключения – красную клавишу .

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

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага. Замена бумаги производится по мере необходимости.

**Установка рулона бумаги** в принтер выполняется следующим образом:

- для VeriFone Vx 670 GSM/GPRS: переверните терминал, откройте крышку контейнера для бумаги, потянув на себя запорный рычаг, и извлеките остатки старого рулона;
- для VeriFone Vx 510 (6M) Ethernet и VeriFone Vx 510 (6M) GSM/GPRS: нажмите кнопку открытия крышки принтера вниз (находится с правой стороны), откройте крышку и извлеките остатки старого рулона;
- установите новый рулон в контейнер таким образом, чтобы бумага подавалась из-под рулона, при этом свободный конец бумаги должен выглядывать из контейнера;
- придерживая свободный конец бумаги, аккуратно закройте крышку принтера до щелчка.



При включении терминал выполнит процедуру самотестирования и войдет в основное рабочее меню (см. рис.).

При наличии другой информации на экране после включения терминала – обратитесь за консультацией в процессинговый центр по

телефону 8-017-299-25-24.

Для печати карт-чеков и отчетов в принтере используется термобумага следующего размера: терминал Verifone Vx 510 – диаметр рулона 40, либо 25мм, ширина 58мм; терминал Verifone Vx 670 - максимальный диаметр рулона 25мм, ширина 58мм. Замена бумаги производится по мере надобности.

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

#### **Особенности работы программного обеспечения терминала.**

С помощью терминала, можно выполнить следующие операции:

- ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)»;
- ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»;
- ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»;
- ПЕЧАТЬ ИТОГОВ;
- ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ;
- ПРОСМОТР ОПЕРАЦИЙ В ЖУРНАЛЕ ТРАНЗАКЦИЙ;
- ПЕЧАТЬ КОПИИ КАРТ – ЧЕКА.

Соединение терминала с процессинговым центром при проведении операций ОПЛАТА, ОТМЕНА, ВОЗВРАТ 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.

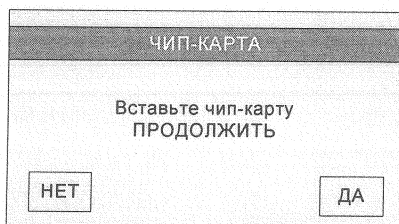
## ГЛАВА 4 ОПЛАТА ТОВАРА (УСЛУГИ)

### Процедура оплаты товара (услуги).

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

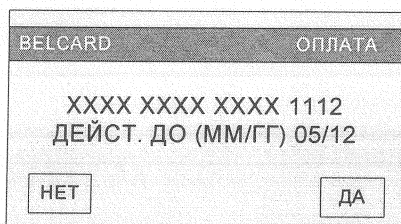
- сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;
- считать данные с карточки. В зависимости от типа предъявленной к оплате карточки возможны два варианта считывания карточки:

- **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), в случае успешного считывания чипа на экране терминала появится запрос на ввод суммы оплаты, либо на выбор валюты, а потом на ввод суммы.



Если не заметив чип на карточке попытаться считать магнитную полосу карточки, на экране терминала появится предложение вставить карту чипом (см. рис) – вставьте карточку в чип-ридер и нажмите клавишу <Да> (крайняя верхняя правая функциональная клавиша, либо зеленая клавиша);

- **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> (крайняя левая верхняя функциональная клавиша, или красная клавиша) и действовать согласно Руководству банка-эквайера. При совпадении информации - нажать клавишу <Да> (или зеленую клавишу);

- 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:

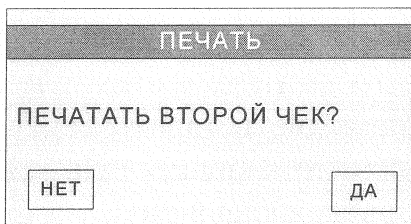
- если ввод ПИН-кода обязателен, на экране терминала появится сообщение «Ожидание PIN-кода» - предложите держателю карточки ввести ПИН-код на ПИН-паде (или на терминале, если терминал не оснащен внешним ПИН-падом) и подтвердить его нажатием зеленой клавиши соответственно либо на ПИН-паде, либо на терминале;

- 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 держателя карточки продолжите операцию либо без ввода ПИН-кода, выбрав команду <Нет>, либо с вводом ПИН-кода, выбрав команду <Да>, предложив держателю карточки 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 держателя

карточки нажмите клавишу <Да> или зеленую клавишу для распечатки второго чека, либо клавишу <Нет>, если он откажется от чека. На рис.4.1. приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОПЛАТА» с вводом ПИН-кода. Если операция «ОПЛАТА» проводилась по чиповой карточке, на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, сертификат транзакции.

Терминал: XXXXXXXX Торговец:0000077 У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47
КАРТ-ЧЕК: 123456/000001
* ДЛЯ БАНКА *
<b>ОПЛАТА</b>
24.01.2014 09:45
КАРТА: 42xx xxxx xxxx 3333
Ввод данных - (S)
Сумма 200000 BYR
КОД: 00
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО
КОД АВТ.: 907203
AID:A0000000031110
APP: Visa
Принадлежность карты проверена ПИН

- идентификатор терминала
- идентификатор торговца
- название ОТС
- адрес
- телефон
- номер карт-чека/смены
- тип операции
- дата и время операции
- маскированный номер карточки
- способ обработки карточки
- валюта и сумма операции
- код ответа системы на запрос
- код авторизации
- идентификатор приложения карточка (если карточка чиповая)
- если операция проводилась с вводом ПИН

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 держателю карточки подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и сверьте его подпись на карт-чеке с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, отдайте держателю карточки первый карт-чек и карточку. Экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. На этом операция считается завершенной.

Если подпись держателя карточки на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке, кассир должен действовать в соответствии с Руководством банка-эквайера.

Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью «ОТКАЗАНУ» и сообщением о причине отказа. Например «Код 116.: Недостаточно средств». Этот карт-чек ни в коем случае не может служить подтверждением платежа. В этом случае покупатель не оплатил покупку - предложите оплатить покупку другим способом!

## ГЛАВА 5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

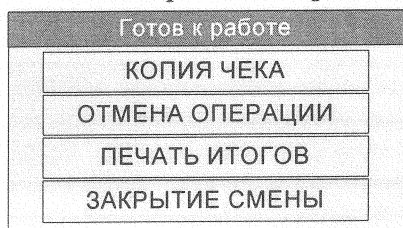
Операция «ОТМЕНА» выполняется до закрытия смены на терминале, в следующих случаях:

- 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:

- Выберите операцию «Отмена операции», для выбора данной операции необходимо нажать клавишу F2;



- по запросу терминала «Введите пароль», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС) подтвердив его нажатием зеленой клавиши;
- по запросу терминала «Введите номер чека» введите номер карт-чека отменяемой операции и подтвердите его зеленой клавишей;

- 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. 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 зеленую клавишу для распечатки второго чека, либо клавишу <Нет>, если он откажется от чека. На рис.5.1 приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ОТМЕНА»;
- подпишите оба карт- чека;
- отдайте держателю карточки экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» должен остаться в кассе.

Терминал: XXXXXXXXX	- идентификатор терминала
Торговец:0000077	- идентификатор торговца
У-м Центральный	- название ОТС
Беларусь г. Минск	- адрес
пр-т Независимости, 23	- телефон
тел. 226-40-47	
КАРТ-ЧЕК: 123456/000001	- номер карт-чека/смены
* ДЛЯ БАНКА *	
<b>ОТМЕНА</b>	-тип операции
24.01.2014 09:45	- дата и время операции
КАРТА: 42xx xxxx xxxx 3333	- маскированный номер карточки
Ввод данных – (С)	- способ обработки карточки
Сумма 200000	- валюта и сумма операции
BYR	- код ответа системы на запрос
КОД: 00	
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	- код авторизации
КОД АВТ.: 907203	- идентификатор приложения
AID:A0000000031110	карточка (если карточка чиповая)
APP: Visa	- подпись кассира
-----Подпись кассира	

рис.5.1

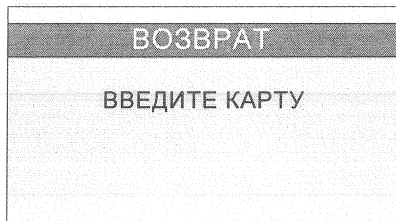
## ГЛАВА 6 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в случае, если держатель карточки возвращает товар/услугу, оплаченный с использованием карточки, уже после закрытия смены на терминале (см. пункт 7.2 Руководства), либо, если необходимо вернуть держателю карточки только часть суммы по проведенной операции «ОПЛАТА». При этом необходимым условием проведения указанной операции является сверка номера карточки, которая будет использована для выполнения данной операции, с номером карточки на чеке по соответствующей операции «ОПЛАТА». Деньги за возвращенный товар/услугу станут доступными держателю карточки 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:



нажать клавишу <F2>). По запросу терминала «Введите пароль», введите пароль пользователя (пароль сообщит специалист процессингового центра при обучении персонала ОТС), подтвердив его нажатием зеленой клавиши;



- 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 карты»;
  - **карточка с магнитной полосой** – проведите магнитной полосой карточки через считыватель. При успешном считывании карточки на экране отобразится название операции, тип карточки, ее номер и срок действия (номер и срок действия карточки отобразятся на экране только для карточек с магнитной полосой) – сверьте информацию на экране с информацией на карточке. Если номер карточки и/или срок ее действия 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);
    - в случае успешного считывания карточки и успешной идентификации карточки (для карточек с магнитной полосой) на экране терминала появится запрос на ввод суммы возврата – введите сумму возврата и подтвердите ее нажатием зеленой клавиши (либо перед этим появится запрос на выбор вида валюты);
    - 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 чека - «ДЛЯ КЛИЕНТА». По желанию держателя карточки нажмите клавишу <Да> или зеленую клавишу для распечатки второго чека, либо клавишу <Нет>, если он откажется от чека. На рис.6.1 приведен образец карт-чека «ДЛЯ БАНКА» по операции «ВОЗВРАТ» с вводом ПИН-кода.

При проведении операции «ВОЗВРАТ» с использованием чиповой карточки на карт-чеке дополнительно указываются идентификатор приложения - AID (Application ID), название приложения и, в случае успешного завершения операции, сертификат транзакции. 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;

▪ подпишите оба экземпляра карт-чека. Отдайте держателю карточки 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».

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
<b>* ДЛЯ БАНКА *</b>	
<b>ВОЗВРАТ</b>	- тип операции
24.01.2014 09:45	- дата и время операции
КАРТА: 42xx xxxx xxxx 3333	- маскированный номер карточки
Ввод данных – (С)	- способ обработки карточки
Сумма 200000	- валюта и сумма операции
BYR	- код ответа системы на запрос
КОД: 00	
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	- код авторизации
КОД АВТ.: 907203	- идентификатор приложения
AID: A0000000031110	карточка (если карточка чиповая)
APP: Visa	- подпись кассира
-----Подпись кассира	

Рис.6.1.

## ГЛАВА 7 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

### 7.1. ПЕЧАТЬ ТЕКУЩИХ ИТОГОВ (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 клавишей выбрать режим «Печать итогов». Произойдет распечатка «Краткого отчета» (форма отчета аналогична представленному на рис.7.2 - 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».

### 7.2. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ («ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ»)

По итогам выполненных на терминале операций за день (смену), при отсутствии расхождений проверки расчетов отраженных в п.7.1. необходимо



провести закрытие смены, в результате которого произойдет отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета (форма отчета указана на рис.7.2.)

**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:

- выбрать раздел «**Закрытие смены**», нажав клавишу <F4>;
- по запросу терминала ввести пароль кассира (сообщит при обучении сотрудник процессингового центра), ввести пароль и подтвердить 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 сверке» и очищает журнал операций.

У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXXX Торговец:0000077	- название ОТС - адрес - телефон - идентификатор терминала - идентификатор торговца
<b>* ОТЧЕТ ПО СВЕРКЕ*</b>	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011      Время: 15:45 ВРС	- номер отчета - дата и время печати отчета
-----	
<u>Валюта: BYR</u>	- валюта операции
Транзакций: 6 Оплачено: 2 на сумму    320 000 Отменено: 1 на сумму    200 000 Возвратов: 1 на сумму    5 000 Итого:                    115 000	- общее количество операций - количество и сумма операций «ОПЛАТА» - количество и сумма операций «ОТМЕНА» - количество и сумма операций «ВОЗВРАТ» - 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.7.2.

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 2 минут после распечатки «Отчета по сверке». В это время происходит очистка журнала транзакций в терминале.

### 7.3. 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 24 месяцев.

## ГЛАВА 8 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

### 8.1. ДЕТАЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ В ЖУРНАЛЕ

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

Для просмотра информации о совершенной операции необходимо:

- нажатием клавиши <#> выйти в расширенное меню терминала;
- выбрать последовательно пункты «Пакет» - «Поиск»;

- по запросу терминала ввести номер карт-чека искомой операции и нажать зеленую клавишу. На экране появится информация по искомой операции. Для перехода от просматриваемой операции к другим операциям в журнале (пакете) нажимайте навигационные клавиши, обозначенные на экране стрелками вправо и влево;
- для просмотра всех операций в журнале необходимо выбрать последовательно пункты «Пакет» - «Просмотр» и просматривать операции, нажимая навигационные клавиши терминала, обозначенные на экране стрелками вправо и влево.

## 8.2. 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:

- Нажать клавишу <F1> и выбрать 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 ввести номер карт-чека для распечатки его копии и нажать 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».

## 8.3. ПЕЧАТЬ РЕЕСТРА ОПЕРАЦИЙ (ОТЧЕТ)

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

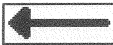
нажатием клавиши <#> войти в расширенное меню и последовательно выбрать разделы «Отчеты» и «Детально». Произойдет распечатка реестра операций.

У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 Терминал: XXXXXXXXX Торговец:0000077	
<b>*ОТЧЕТ*</b>	
ПАКЕТ: 123456	
Дата: 03.01.2011	
Время: 16:46	
NPS	
-----	
ЧЕК ОПЕРАЦИЯ КАССИР	
АВТОРИЗАЦИЯ:	
НОМЕР КАРТЫ	
Сумма	скид./комис.
итого	
000001 ОПЛАТА	123455

***** 3333	BYR 200 000
000001 ВОЗВРАТ	123456
*****4321	BYR 123 000
000001 ОТМЕНА	123455
***** 3333	BYR 200 000
-----	
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. 8.3

## ГЛАВА 9 ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

<i>Ситуация</i>	<i>Действия кассира</i>
Появилась цветная полоса на бумаге или закончилась бумага в принтере.	Появление цветной полосы вдоль длины рулона – признак окончания бумаги. Установите новый рулон (см. Глава 3 Руководства).
При печати карт-чек замялся или плохо отпечатался.	Проверьте работоспособность принтера и распечатайте копию карт-чека (см. пункт 8.2 Глава 8 Руководства)
Ошибка при вводе суммы.	Ошибка обнаружена до начала сеанса связи – откорректировать сумму, используя желтую клавишу терминала (удаляет введенную сумму) или левой верхней клавишей обозначенной на экране  (удаляет последнюю введенную цифру). Ошибка обнаружена после печати карт-чека - провести операцию «ОТМЕНА» (см. Глава 5 Руководства) и выполнить операцию на правильную сумму.
Пропало электропитание при выполнении операции.	Если пропало электропитание во время сеанса связи или при печати чека, необходимо проверить выбрав режим «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 - SE).	Для терминала, подключенного через Ethernet: проверьте линию связи. Если с линией связи все в порядке, выключите терминал из сети 220В и через несколько секунд включите. В расширенном меню (для терминала Vx510), а для терминала Vx670 - в основном меню, выберите пункт «Тест Хоста». Если в результате теста на экране появится любое сообщение, кроме «Операция завершена» - позвоните в процессинговый центр по тел.8 (017) 299-25-24 и сообщите результаты тестирования.
Терминал не получает ответ от сервера авторизации (сообщение - TO).	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 по телефону 8 (017) 299-25-24 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 быть никакого сообщения. Если пин-пад не заработает - сообщите в процессинговый центр. Проводите операции по карточкам, для которых разрешены операции без ввода пин-кода.
Терминал одновременно не реагирует ни на считывание карточки, ни на нажатие клавиш.	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 8.2 Глава 8 Руководства).

## ГЛАВА 10 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 проблем в работе оборудования, работнику ОТС необходимо

связаться/подать заявку в процессинговый центр по телефону: 8 (017) 299-25-24

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

При подаче заявки работнику ОТС необходимо сообщить следующую информацию:

1.	<p>Идентификатор терминала (XXXXXXXX), указываемый на чеках:</p> <p>У-м Центральный 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 Время: 09:46 КАРТА:xxxx xxxx xxxx 3333</p> <p>КОД АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa TC: M5A5D4ABCE7BAF99</p> <p>----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО ----- BYR 200000</p> <p>_____ кассира Подпись</p>
2.	Наименование ОТС.
3.	Населенный пункт, адрес объекта торговли/сервиса.
4.	<p>Основание пользования оборудованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в собственности ОТС,</li> <li>- арендовано у ОАО «Банковский процессинговый центр»,</li> <li>- предоставлено ОАО «Банковский процессинговый центр» в рамках договора по обслуживанию держателей карточек.</li> </ul>
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 Службы сервиса клиентов процессингового центра регистрационный номер заявки.

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

ГЛАВА 11  
ПЕРЕЧЕНЬ СООБЩЕНИЙ ПРОЦЕССИНГОВОГО ЦЕНТРА

Основные сообщения на карт-чеках (экране оборудования) по итогу проводимых операций по карточкам:

КОД	СООБЩЕНИЕ	ОПИСАНИЕ
00	<b>ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО</b>	Операция разрешена.
04	<b>ИЗЪЯТЬ КАРТУ</b>	Изъять карточку (без уточнения причины).
05	<b>НЕТ РАЗРЕШЕНИЯ</b>	Отказать (без уточнения причины).
08	<b>ОДОБРЕНО (ID)</b>	Операция разрешена, проверьте паспортные данные.
13	<b>НЕВЕРНАЯ СУММА</b>	Отказать (некорректная сумма транзакции).
14	<b>НЕДЕЙСТВИТ. КАРТА</b>	Отказать (недействительная карта).
19	<b>ВВЕДИТЕ ЗАНОВО</b>	Отказать, повторите транзакцию снова.
51	<b>НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ</b>	Отказать (недостаточно средств).
54	<b>КАРТА ПРОСРОЧЕНА</b>	Отказать (истек срок действия карты).
55	<b>НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД</b>	Отказать (неверный пин-код).
57	<b>ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА</b>	Отказать (без уточнения причины).
61	<b>ПРЕВЫШЕН ЛИМИТ СУММЫ</b>	Отказать (превышен лимит суммы).
65	<b>ЛИМИТ ЧИСЛА ЗАПРОСОВ</b>	Отказать (превышено допустимое число транзакций).
75	<b>ЛИМИТ PIN- ПОПЫТОК</b>	Отказать (превышен лимит попыток ввода пин-кода).
77	<b>ОШИБКА СВЕРКИ</b>	Ошибка при выполнении сверки пакета.
88	<b>ОШИБКА КРИПТОГРАФИИ</b>	Отказать (неверный пин-блок).
96	<b>СИСТЕМНАЯ ОШИБКА</b>	Отказать (ошибка в работе системы).

