

ИНСТРУКЦИЯ
по проведению операций по платежным
картам с использованием терминала
в торгово-сервисном предприятии
(для терминалов PAX D210E)

ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТЕ С ПОМОЩЬЮ ТЕРМИНАЛА

1. Внешний вид терминала



Рисунок 1. Внешний вид терминала РАХ D210Е

Назначение клавиш:

“Alpha” – используется в качестве разделителя для ввода копеек

“Cancel” – используется для включения/выключения терминала, а также для возврата к предыдущему меню

“Clear” – используется для коррекции вводимой суммы

“Enter” – в режиме ожидания (Рисунок 5) используется для входа в главное меню терминала. В любом меню используется в качестве клавиши подтверждения.

Для навигации по меню используются клавиши «2» - вверх, «8» - вниз, «4» - влево, «6» - вправо.

2. Рекомендации по размещению терминала

1. Не рекомендуется устанавливать терминал на неустойчивую поверхность или край поверхности.
Не рекомендуется устанавливать терминал в непосредственной близости от устройств имеющих сильное электромагнитное излучение, а также в местах с повышенной температурой, запыленностью и влажностью. Не подвергайте терминал воздействию прямых солнечных лучей или источников тепла, например, обогревателей.
2. Рекомендуется обеспечить свободный доступ к розетке, к которой подключен терминал.
3. Рекомендуется подключать терминал таким образом, чтобы исключить возможность задевания терминала или соединительных кабелей обслуживающим персоналом или клиентами.
4. Рекомендуется устанавливать терминал в местах исключаяющих свободный доступ посторонних лиц.
5. Не рекомендуется оставлять терминал без присмотра.

3. Установка и замена SIM-карты

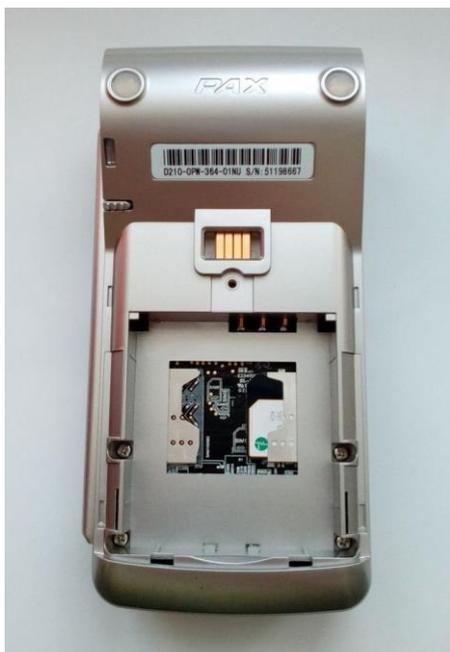
Перед установкой или заменой SIM-карты, терминал должен быть выключен!
Переверните терминал нижней стороной вверх, положите его на мягкую поверхность, чтобы не поцарапать дисплей, и следуйте инструкции ниже:



1. Выкрутите винт на задней крышке терминала и снимите ее



2. Извлеките аккумуляторную батарею



3. Установите SIM-карту как указано на рисунке рядом с разъемом для SIM-карты

4. SIM-карта установлена в терминал

Рисунок 2. Установка SIM-карты в терминал

4. Загрузка рулона бумаги

Терминал имеет встроенный термопринтер. Для принтера используется рулон термобумаги шириной 57 мм и диаметром 38 мм. Примерно за 50 см до конца рулона, по краю бумаги нанесена розовая индикаторная линия, означающая, что *бумага скоро закончится*. После появления этой линии, в рулоне останется количество бумаги достаточное, как минимум, для одной транзакции.

Установка рулона бумаги:

Чтобы открыть крышку отсека для бумаги, осторожно потяните ее вверх (Рисунок 3), придерживая терминал второй рукой.



Рисунок 3. Открытие крышки отсека для бумаги

Извлеките рулон оставшейся бумаги.

Возьмите новый рулон так, чтобы бумага разматывалась с *нижней* части рулона.

Опустите рулон в лоток принтера, и потяните бумагу, чтобы ее край вышел из лотка принтера (Рисунок 4)



Рисунок 4. Загрузка рулона в лоток принтера

Закройте крышку отсека для бумаги. Для этого осторожно нажмите на крышку, пока она не защелкнется. При этом, небольшой участок бумаги должен выходить из-под крышки принтера.

5. Включение/выключение терминала

Перед началом работы, необходимо убедиться в наличии бумаги в принтере терминала, и подключить терминал к электросети 220V.

Для включения терминала необходимо нажать и удерживать в течение 3 секунд клавишу “Cancel”. После включения следует дождаться перехода терминала в **режим ожидания** (Рисунок 5).

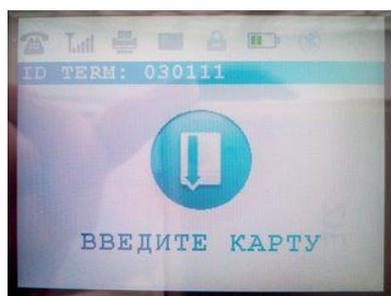


Рисунок 5. Режим ожидания

Для выключения терминала необходимо нажать и удерживать клавишу “Cancel” в течение 3 секунд, с последующим подтверждением клавишей “Enter”.

Терминал также может работать и от аккумуляторной батареи. Аккумуляторная батарея при этом должна быть заряжена! Терминал автоматически выключается, когда уровень заряда батареи становится *слишком низким*. В этом случае, для продолжения работы терминала от батареи, необходимо подключить к нему зарядное устройство и заряжать не менее 30 минут.

6. Использование различных типов карт при выполнении финансовых операций

Для проведения операции по оплате через терминал нужно определить платежную систему банковской карты и наличие чипа защиты.

- Чиповую карту VISA необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх
- Карту MasterCard, Maestro или VISA без чипа необходимо прокатать в ридере для магнитных карт (Магнитная полоса должна быть внизу и обращена в сторону терминала). Карту MasterCard, Maestro с чипом также необходимо прокатать в ридере для магнитных карт.

7. Функциональное назначение терминала

Приложение, загружаемое в терминал, в зависимости от параметров настройки, позволяет выполнять следующие финансовые и административные операции:

Финансовые операции:	Административные операции:
Для доступа к операциям, проведите картой через ридер для магнитных карт или вставьте карту в чип-ридер	Для доступа к операциям нажмите клавишу Enter в режиме ожидания терминала
Оплата товара Отмена операции	Блокировка терминала (не используется) Копия чека Последний чек Чек по номеру Отчеты Краткий Полный Служебные операции Сверка итогов Закрытие дня Загрузка ключей Загрузка ключей Проверка связи Баланс SIM-карты (функция временно недоступна) Параметры (не используется) Загрузка параметров (не используется) Выгрузка параметров (не используется) Печать параметров (не используется)

Примечание:

1. После выполнения финансовой или административной операции программа возвращается в режим ожидания.
2. Для доступа в меню административных операций (рисунок 6) необходимо нажать клавишу "Enter" в режиме ожидания.
3. Терминал переходит в режим ожидания из любого пункта меню с помощью нажатия клавиши "Cancel" или по истечении 1 минуты.
5. В связи с постоянным обновлением и модификацией программного обеспечения терминалов, возможны расхождения в различных пунктах меню терминала и этой инструкции.

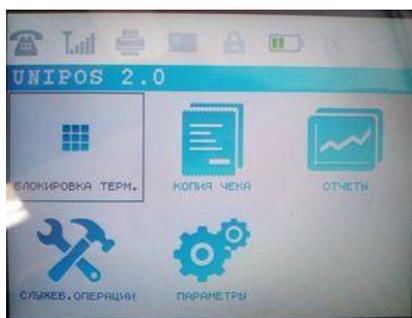


Рисунок 6. Главное меню административных операций

8. Выполнение финансовых операций

Финансовые операции:

ОПЛАТА ТОВАРА	Операция оплаты товара или услуг владельцем карты, блокирующая соответствующую сумму на счете владельца для последующего списания;
ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ	Операция производит немедленную разблокировку ранее заблокированных средств на карточном счете клиента по ранее проведенной операции. Операция «Отмена» выполняется только до проведения операции «Закрытие дня».

ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ ТОВАРА» осуществляется только по заявлению согласно Приложения №1 к настоящей Инструкции.

Для проведения финансовой операции, в зависимости от типа карты, проведите карточкой клиента через считывающее устройство магнитной ленты, либо вставьте карту в чип-ридер (подробнее о типах карт см. п. 6), а затем из предложенного списка операций выберите необходимую операцию (Рисунок 7).

Операцией по умолчанию всегда является «**ОПЛАТА ТОВАРА**».

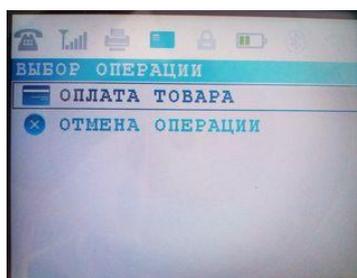
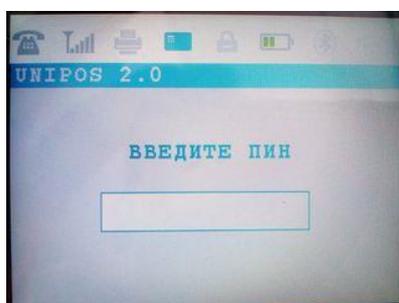
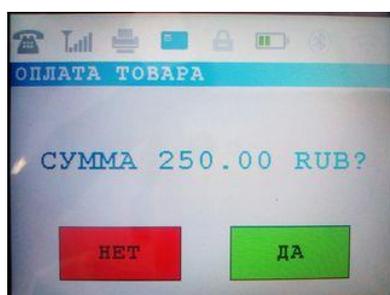
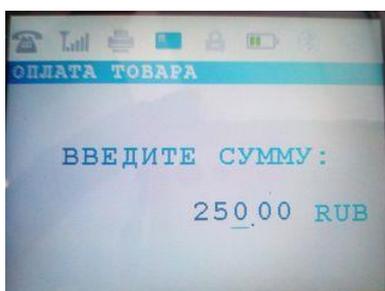
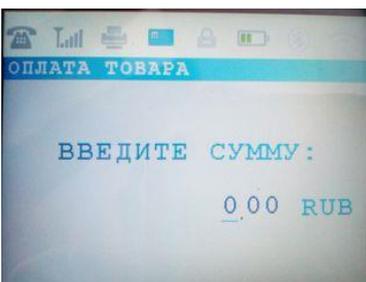
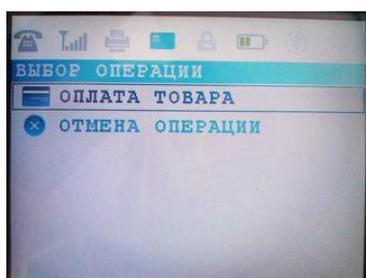


Рисунок 7. Меню выбора финансовой операции

Финансовая операция – ОПЛАТА ТОВАРА



После выбора операции «ОПЛАТА ТОВАРА», появляется окно ввода суммы.

При помощи алфавитно-цифровой клавиатуры введите необходимую сумму. **Операции на сумму меньше, чем один рубль недопустимы.**

Для ввода копеек необходимо нажать клавишу “Alpha” и ввести количество копеек.

Коррекция вводимой суммы производится клавишей “Clear”. После ввода суммы нажмите “Enter”. Терминал выведет на экран итоговую сумму, подтвердите сумму нажатием “Enter”.

Если при обслуживании карты необходим ввод PIN-кода, то после ввода необходимой суммы терминал сообщит о необходимости ввести PIN-код. Оператор передает терминалу клиенту для ввода PIN-кода. Клиент вводит PIN-код и нажимает “Enter” для подтверждения.

После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:

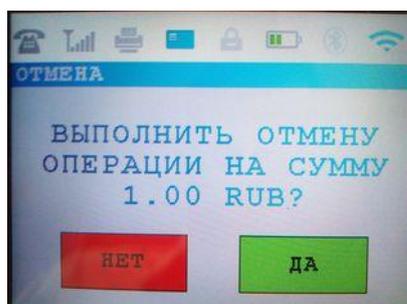
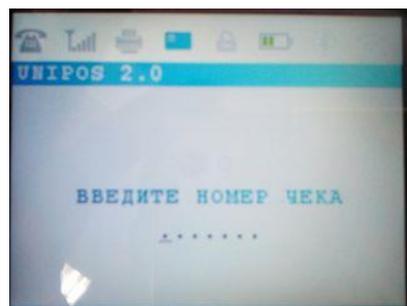
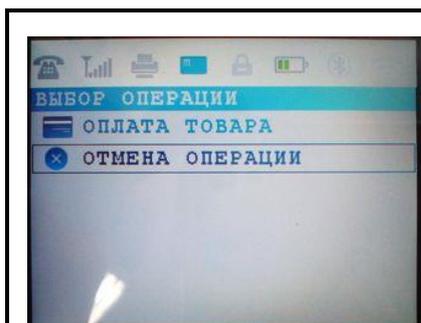
- установка соединения,
- обмен данными.

Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд в зависимости от канала связи.

После успешного завершения операции на терминале будет указано - «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА. ПЕЧАТЬ ЧЕКА» и автоматически начнет печататься первый экземпляр чека. Необходимо оторвать чек и нажать “Enter” для печати второго экземпляра чека.

Если операция отклонена, то на экране выводится сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА». На единственном экземпляре чека будет указано «ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА» и указан код ответа, по которому можно выяснить причину отказа. Коды ответа находятся в п. 12 данной инструкции.

Финансовая операция – ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ



Операция «Отмена операции» выполняется только **ДО** закрытия смены кассира и выполнения операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ»!

После выбора операции «Отмена операции», необходимо ввести номер чека отменяемой операции. Подтвердите ввод номера чека, нажав «Enter».

Терминал находит выбранную операцию в своей базе данных и выводит информацию на экран. Далее необходимо подтвердить отмену нажатием «Enter».

После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:

- установка соединения,
- обмен данными.

Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд в зависимости от канала связи.

После успешного завершения операции на терминале будет указано - «**ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА. ПЕЧАТЬ ЧЕКА**» и автоматически начнет печататься первый экземпляр чека. Необходимо оторвать чек и нажать «Enter» для печати второго экземпляра чека.

После успешного завершения операции денежные средства, ранее заблокированные по операции, мгновенно становятся доступны держателю карты.

9. Выполнение административных операций

Для входа в меню административных операций, в **режиме ожидания** (Рисунок 5) необходимо нажать на клавишу «Enter», а затем из предложенного списка операций выбрать необходимую операцию (Рисунок 8).

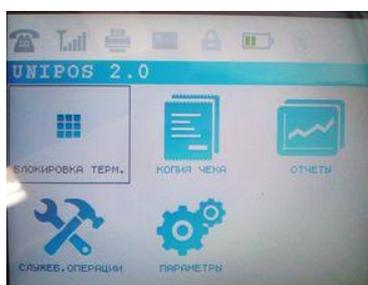
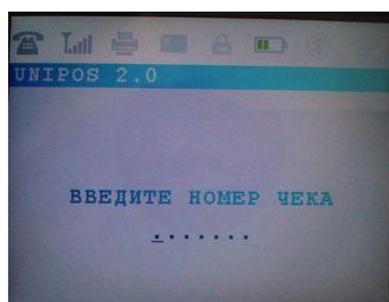
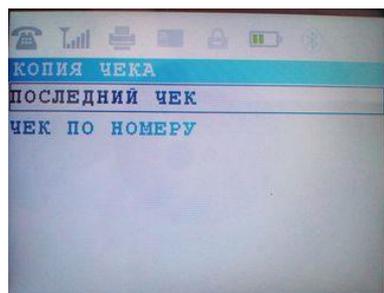
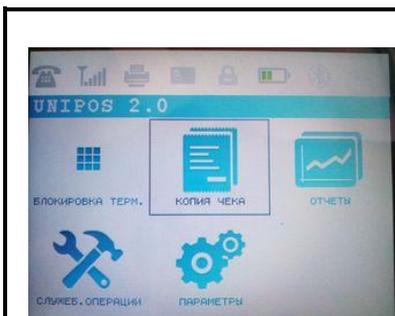


Рисунок 8. Административные операции

Административная операция – КОПИЯ ЧЕКА



Данная операция позволяет распечатать копию чека финансовой операции, выполненной в течение текущего операционного дня.

Существует два способа печати копии чека:

1. ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК

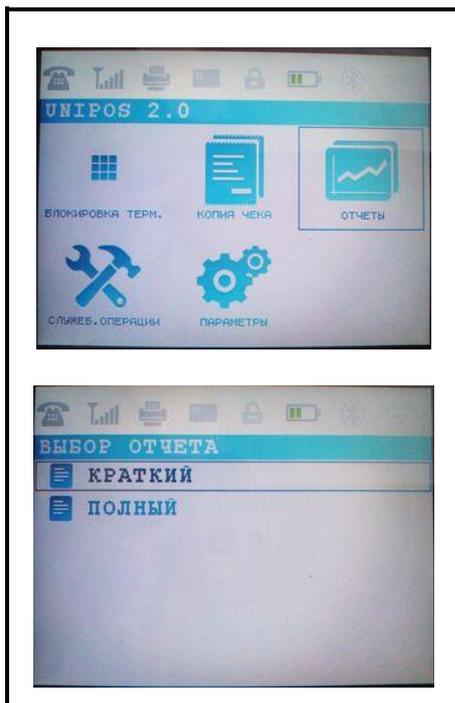
Печатает чек последней финансовой транзакции.

2. ЧЕК ПО НОМЕРУ

Позволяет напечатать копию любого финансового чека в текущем дне. Для выполнения операции необходимо ввести номер чека. Номер чека можно узнать из ленты полного отчета (меню «ОТЧЕТЫ»).

После закрытия дня, база терминала очищается, и печать копии чека больше не возможна.

Административная операция - ОТЧЕТЫ



Терминал позволяет распечатать два типа отчетов:

1. КРАТКИЙ ОТЧЕТ

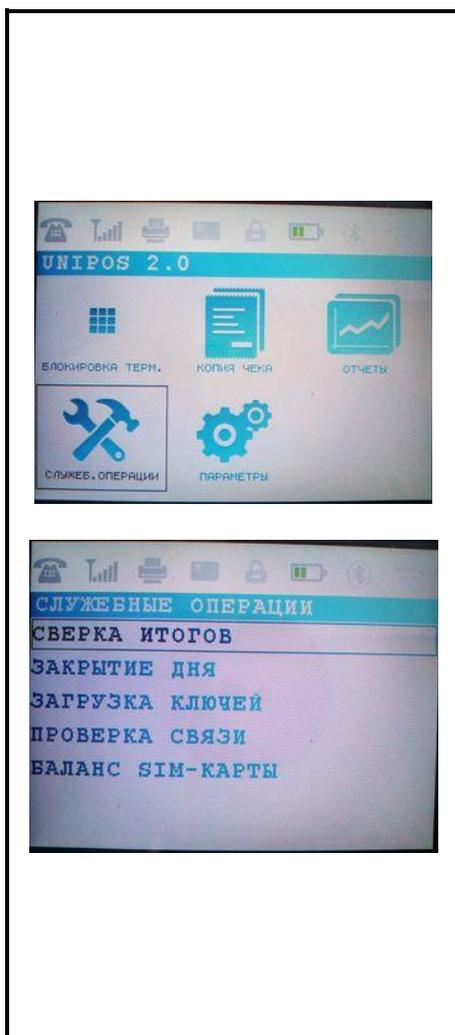
Операция выводит итоговый чек, содержащий итоговые суммы по операциям совершенным в текущем финансовом дне; Отчет может печататься несколько раз, по необходимости. После выполнения операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» все данные для отчета удаляются.

2. ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ

Операция выводит ленту с перечнем всех успешных операций, выполненных в текущем финансовом дне, с указанием подробных данных этих операций (номер чека, дата, время, номер карты, сумма и т.д.).

Отчет может печататься несколько раз, по необходимости. После выполнения операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» все данные для отчета удаляются.

Административная операция – СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ



1. СВЕРКА ИТОГОВ

Операция производит промежуточную сверку данных по проведенным операциям в терминале и операциям, полученным процессинговым центром банка;

После выполнения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» терминал сверяет финансовые данные в своей базе и в процессинговом центре банка и выдает результат на печать. В случае, если эти данные совпали, на чеке будет указано «ИТОГИ СОВПАЛИ». В противном случае на чеке будет указано «НЕСОВПАДЕНИЕ ИТОГОВ».

Операция может выполняться несколько раз в течение финансового дня до проведения операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» и **не очищает базу терминала.**

2. ЗАКРЫТИЕ ДНЯ

Операция производит окончательную сверку данных по проведенным операциям в терминале и операциям, полученным процессинговым центром банка, и очищает базу терминала;

При выполнении операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» терминал сверяет финансовые данные в своей базе и в процессинговом центре банка и выдает результат на печать. В случае, если эти данные совпали, на чеке будет указано «ИТОГИ СОВПАЛИ». В противном случае на чеке будет указано «НЕСОВПАДЕНИЕ ИТОГОВ».

После завершения операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» база терминала очищается, и **ВСЯ ФИНАНСОВАЯ**

ИНФОРМАЦИЯ ИЗ ТЕРМИНАЛА УДАЛЯЕТСЯ!

После закрытия дня невозможно просмотреть какие-либо отчеты, напечатать копию чека и получить доступ к любой финансовой информации за текущий день.

Перед закрытием дня рекомендуется провести операцию «СВЕРКА ИТОГОВ»!

3. ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ

Операция производит загрузку рабочих ключей в терминал из процессингового центра банка. Данную операцию можно использовать также и для проверки связи с банком. Операцию необходимо выполнять в случае возникновения ошибки с кодом 898 или по требованию терминала.

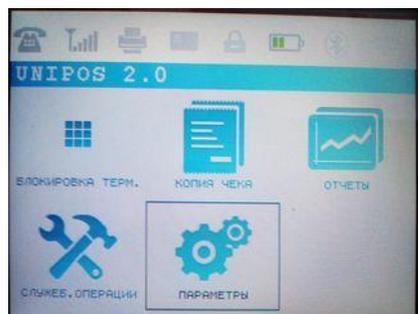
4. ПРОВЕРКА СВЯЗИ

Операция производит проверку наличия связи с банком.

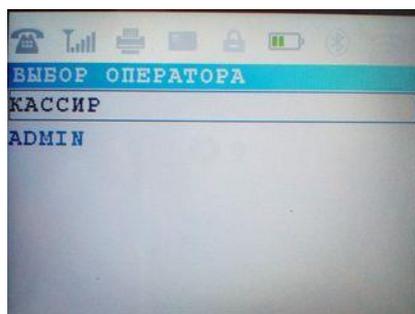
5. БАЛАНС SIM-КАРТЫ

Операция производит проверку баланса SIM-карты (функция временно недоступна)

Административные операции – ПАРАМЕТРЫ, БЛОКИРОВКА ТЕРМИНАЛА



Операции “ПАРАМЕТРЫ” не используются.



В случае случайной блокировки терминала, необходимо в режиме ожидания нажать “Enter”, выбрать “КАССИР” подтвердить выбор нажатием “Enter”. После этого терминал войдет в главную меню из которого можно выйти нажатием “Cancel”.

10. Рекомендации по использованию терминала

1. Перед выполнением операции «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ», рекомендуется выполнить операцию «СВЕРКА ИТОГОВ» и распечатать полный отчет, чтобы в случае несовпадения итогов можно было провести расследование по проведенным операциям.

2. Если терминал выдал отказ в выполнении операции, а клиенту пришла СМС о списании денег, необходимо еще раз повторить оплату. Новая операция отменит предыдущую некорректную операцию. и клиенту придет SMS о возврате денежных средств.

11. Возможные неисправности терминала и способы их устранения

Внимание! Прежде, чем обращаться в банк по поводу неполадок с терминалом, пожалуйста, ознакомьтесь с информацией ниже.

Возможная неисправность	Способ устранения
Терминал не печатает чек или не реагирует на проведение карты.	Необходимо отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить.
После нескольких попыток оплаты, терминал сообщает об отсутствии связи - на экране длительное время высвечивается сообщение “Установка соединения”, а затем “Ошибка установки соединения”.	Необходимо убедиться в наличии денежных средств на SIM-карте (если терминал работает через SIM-карту). Проверить баланс можно вставив SIM-карту из терминала в телефон. Если терминал работает по WI-FI – убедиться в наличии интернета в сети WI-FI. После этого, отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить. Проверить наличие связи можно выполнив операцию ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ (меню Служебные операции) или выполнив операцию ПРОВЕРКА СВЯЗИ (меню Служебные операции).
На экране терминала появилось сообщение: <i>В терминале ‘xxxxxx’ отсутствует ТРМК’ ключ в ячейке ‘0’.</i> А на чеке написано: <i>“Отсутствует ключ для терминала xxxxxx: ТАМК в ячейке 1”</i>	Сообщите об этом в группу сопровождения и обслуживания терминалов Банка «КОЛЬЦО УРАЛА» по контактам, указанным в конце данной инструкции.

12. Коды ответа терминала

- 001 - Успешное выполнение
- 051 - Истек срок действия карты
- 050 / 052 - Карта заблокирована
- 055 - Данная транзакция не разрешена владельцу карты банком издателем
- 056 - Данная транзакция не поддерживается банком издателем карты
- 058 - Карта не активирована
- 059 - Карта не активирована (Restricted card)
- 074 - Не достигнута конечная точка соединения (попробуйте повторить операцию через некоторое время)
- 076 - Недостаточно средств на карте
- 095 - Отказ по причине достижения лимита на снятие наличных
- 101 - Необходимо связаться с банком-издателем карты.
- 201 - Введен неверный пин-код
- 205 - Некорректная сумма
- 800 - Ошибка формата данных карты
- 801 - Поступление неполной информации от терминала на хост банка
- 811 – Нет ответа авторизатора банка-издателя карты (попробуйте повторить операцию через некоторое время)
- 898 - Ошибка ключей шифрования (обратитесь по контактам в конце данной Инструкции)
- 909 - Карта имеет статус "утеряна" или "украдена"
- - Не удалось установить соединение с банком (проверьте канал связи и попробуйте повторить операцию)

