****

**Универсальное ПО POS-терминалов Сбербанка России**

**Руководство пользователя**

**по обслуживанию банковских карт**

**на POS-терминалах (ИКР)**

**для сотрудников торгово-сервисных предприятий**



**Телефон технической поддержки 8-800-3333-175**

Содержание

[Термины и определения 7](#_Toc453677060)

[Аббревиатуры и сокращения 7](#_Toc453677061)

[1 Общие сведения 8](#_Toc453677062)

[1.1 Клавиши POS-терминала 9](#_Toc453677063)

[2 Как работать с терминалом? 10](#_Toc453677064)

[2.1 Как считывать карту? 10](#_Toc453677065)

[2.1.1 Как считывать карту с магнитной полосой без чипа? 11](#_Toc453677066)

[2.1.2 Как считывать карту с чипом? 12](#_Toc453677067)

[2.1.3 Как считывать бесконтактную карту? 13](#_Toc453677068)

[2.2 Как производить ввод карты вручную? 14](#_Toc453677069)

[2.3 Как проводить финансовые операции без предъявления карты? 16](#_Toc453677070)

[3 Как проводить финансовые операции? 17](#_Toc453677071)

[3.1 Как оплатить покупку (с вводом ПИНа)? 17](#_Toc453677072)

[3.1.1 Как оплатить покупку (с захватом экранной подписи)? 19](#_Toc453677073)

[3.1.2 Как при оплате счета внести средства в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»? 22](#_Toc453677074)

[3.2 Как оформить возврат? 26](#_Toc453677075)

[3.2.1 Как оформить возврат после ранее выполненного взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»?? 28](#_Toc453677076)

[3.2.2 Как оформить возврат (с захватом экранной подписи)? 32](#_Toc453677077)

[3.3 Как отменить операцию? 35](#_Toc453677078)

[3.3.1 Как оформить отмену после ранее выполненного взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»? 36](#_Toc453677079)

[3.4 Множественная авторизация, завершение расчета и отмена авторизации 40](#_Toc453677080)

[3.4.1 Как провести предавторизацию? 40](#_Toc453677081)

[3.4.2 Как провести добавочную авторизацию? 43](#_Toc453677082)

[3.4.3 Как провести завершение расчета? 45](#_Toc453677083)

[3.5.1 Как провести отмену авторизации? 52](#_Toc453677084)

[4 Как проводить служебные операции? 56](#_Toc453677085)

[4.1 Как провести сверку итогов? 56](#_Toc453677086)

[4.2 Как вывести на печать повтор чека? 57](#_Toc453677087)

[4.3 Как вывести на печать отчеты? 58](#_Toc453677088)

[5 Как действовать при возникновении ошибочных ситуаций? 60](#_Toc453677089)

[6 Особенности проведения операций с картами 61](#_Toc453677090)

[6.1 Клиент отказался от ввода ПИН-кода 61](#_Toc453677091)

[6.3 Проведение операции захвата экранной подписи 62](#_Toc453677092)

[Приложение. Контакты 63](#_Toc453677093)

Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| Банк | Сбербанк России и другие банки-эмитенты |

Аббревиатуры и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Аббревиатура/Сокращение | Расшифровка |
| ПО UPOS | Универсальное ПО POS-терминалов  Сбербанка России |
| ИКР | Интегрированное кассовое решение. ККМ с подключенным терминалом, позволяющим проводить операции с картой по команде ККМ и возвращать в ККМ результат для фиксации факта оплаты, печати чеков и т.п. |
| ККМ | Контрольно-кассовая машина. Включает в себя аппаратную и программную части. |
| ПО | Программное обеспечение |
| ПО ККМ | Программная часть ККМ. Программное обеспечение, которое направляет команды в терминал, получает и обрабатывает ответы, печатает чеки и т.п. |
| ТСТ | Торгово-сервисная точка |

# Общие сведения

POS-терминалы Ingenico**,** PAX**,** VeriFone**,** Yarus с программным обеспечением Сбербанка России способны обслуживать международные банковские карты (VISA**,** VISAElectron**,** Mastercard**,** Maestro) с магнитной полосой и/или с чипом, карты ПРО100, выпускаемые Сбербанком России, а также карты AmericanExpress с магнитной полосой.

POS-терминалы подключаются к ПК ККМ через COM, USB, Ethernet или Wi-Fi соединение.

Для работы POS-терминала необходим канал связи с Банком. В качестве такого канала может использоваться телефонная линия, соединение с Интернетом, или SIM-карта сотовой связи.

В процессе выполнения вызываемых из ПО ККМ финансовых и служебных операций, на экране ПК ККМ и на дисплее POS-терминала (ПИН-клавиатуры) отображается пользовательский интерфейс ПО UPOS.

POS-терминалы оборудованы:

* клавиатурой;
* графическим дисплеем (цветным и сенсорным – опционально);
* стилусом (опционально);
* принтером;
* считывателем магнитных карт;
* считывателем чиповых карт;
* бесконтактным считывателем (опционально);
* ПИН-клавиатурой для клиента (опционально).



## Клавиши POS-терминала

У разных моделей POS-терминалов клавиатура устроена по-разному, но кнопки у всех одинаковые.

|  |  |
| --- | --- |
| Клавиша | Описание |
| Ввод.png | Подтверждение операции |
| Отмена.png | Отмена операции |
| Коррекция.png  F4 | Исправление ранее введенных данных |
|  | Функциональные клавиши, настраиваются опционально |
|  | Клавиши, соответствующие отображаемым на дисплее кнопкам |

# Как работать с терминалом?

Перед началом работы убедиться, что:

* POS-терминал подключен к:
  + сети 220В;
  + каналу связи;
* в POS-терминале достаточно бумаги для печати чеков.

**При необходимости нужно установить новый рулон, как описано в**Руководстве пользователя **для используемой модели POS-терминала.**

## Как считывать карту?

Если на экране ККМ отображаются сообщения **<Тип операции> (<Сумма>) Карту без чипа прокатывайте через магнитный ридер/Карту с чипом вставляйте в чиповый ридер,**  при этом на дисплее POS-терминала отображаются сообщения **Проведите картой/Приложите/Вставьте карту**, то нужно соответствующим способом считать ее.

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
|  |  |

Если отображается сообщение Вставьте карту, то считывание возможно только карт с магнитной полосой и с чипом. Считывание бесконтактных карт не поддерживается.

### Как считывать карту с магнитной полосой без чипа?

Для считывания карты с магнитной полосой, ее нужно плавно установить и провести сверху вниз через магнитный считыватель.



После считывания карты, на экране ККМ отобразится диалоговое окно (в зависимости от настроек), в котором, при необходимости, нужно выбрать правильный тип карты и нажать кнопку ОК:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
|  |  |

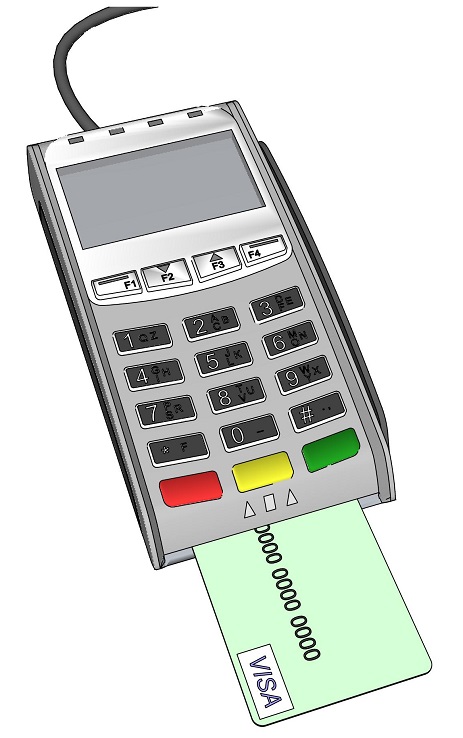
Для карт с магнитной полосой, **(в зависимости от настроек)** может потребоваться ввод 4 последних цифр:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
|  |  |

### Как считывать карту с чипом?

Карту с чипом нужно вставлять в чиповый считыватель чипом вверх. Чиповый считыватель обычно находится в нижнем торце терминала.

**Карта должна оставаться в считывателе до окончания операции, пока на дисплее POS-терминала (и ПИН-клавиатуры – опционально) не появится сообщение Вытащите карту.**

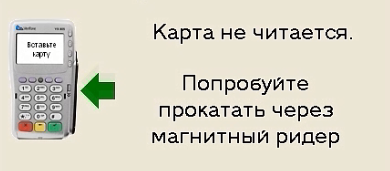


При попытке считать карту с чипом с помощью магнитной полосы на экране появится сообщение: **На карте есть чип, Вставьте карту чипом**. В этом случае следует вставить карту в чиповый считыватель и продолжить выполнение операции.

После выполнения финансовой операции, на экране ККМ и на дисплее POS- отобразится сообщение **Вытащите карту/Заберите карту**:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
|  |  |

Если карта с чипом не читается, при этом на дисплее отображается сообщение Карта не читается. Попробуйте магнитный ридер (две подряд безуспешных попытки считывания), то карту можно считать по магнитной полосе.



### Как считывать бесконтактную карту?

Для считывания бесконтактной карты (PayPass, PayWave) нужно приложить ее к дисплею POS-терминала или ПИН-клавиатуры, на которых отображается (мигает) логотип:



Над дисплеем POS-терминала или ПИН-клавиатуры мигают индикаторы.

**Если логотип не появляется или над экраном нет индикаторов, значит, у POS-терминала или ПИН-клавиатуры нет бесконтактного считывателя. В этом случае карту нужно вставить в чиповый или магнитный считыватель.**

Если POS-терминал и/или ПИН-пад оборудован бесконтактным считывателем, его использование может быть запрещено настройками.

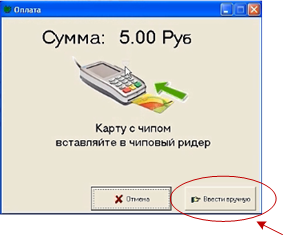
## Как производить ввод карты вручную?

В некоторых случаях нужно провести операцию без вставки карты в считыватель. Например, по письменному заявлению клиента, или при заказе товара по телефону.

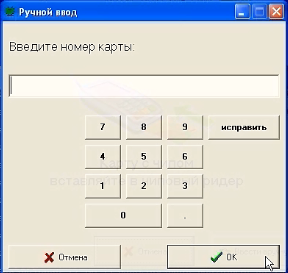
Так же случается, что карты изнашиваются и размагничиваются. Если такую карту провести через щель считывателя, то терминал либо выдаст сообщение **Карта не читается**, либо никак не отреагирует на карту.

Для проведения финансовой операции без вставки карты в считыватель нужно выполнить следующие действия:

* Запустить операцию ручного ввода через соответствующий элемент интерфейса ПО ККМ. Также, данная операция вызывается по нажатию на кнопку РУЧНОЙ ВВОД. Кнопка РУЧНОЙ ВВОД отображается в окне <Тип операции> с сообщением **Карту без чипа прокатывайте через магнитный ридер/Карту с чипом вставляйте в чиповый ридер**.



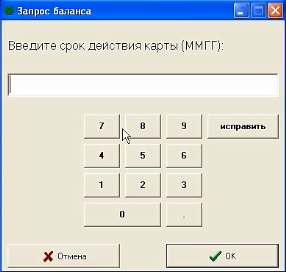
* В окне РУЧНОЙ ВВОД заполните поле Введите номер карты и нажмите кнопку ОК.



* После ввода номера карты, на экране ККМ отобразится диалоговое окно в котором, при необходимости, нужно выбрать правильный тип карты и нажать кнопку ОК.

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
|  |  |

* В окне <Тип операции> заполнить поле Введите срок действия карты (ММГГ) и нажмите кнопку ОК.



## Как проводить финансовые операции без предъявления карты?

Важно! Без предъявления карты клиента, в текущей смене, могут проводиться операции: ВОЗВРАТ, ОТМЕНА, ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ и ЗАВЕРШЕНИЕ РАСЧЕТА.

Для проведения **ФИНАНСОВОЙ ОПЕРАЦИИ** **без предъявления карты клиента**, нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать **ФИНАНСОВУЮ ОПЕРАЦИЮ** * Ввести требуемую сумму **ФИНАНСОВОЙ ОПЕРАЦИИ** * Выбрать способ проведения операции: **без предъявления карты клиента**   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ)  Внимание! ПО ККМ должно поддерживать возможность проведения операций без предъявления карты клиента. | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |

# Как проводить финансовые операции?

Для торгово-сервисных предприятий предусмотрены следующие **ФИНАНСОВЫЕ ОПЕРАЦИИ**: оплата, возврат, отмена, предавторизация, добавочная авторизация, завершение расчета, отмена, возврат, отмена авторизации.

## Как оплатить покупку (с вводом ПИНа)?

Для ОПЛАТЫ покупки картой **(с вводом ПИНа)** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре | |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОПЛАТА** * Ввести требуемую сумму **ОПЛАТЫ** * Выбрать способ проведения операции: по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\1.PNG |  | |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Ввести Номер документа **(данный шаг выполняется только при ОПЛАТЕ топливными картами)** |  | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png.    Внимание! По бесконтактным картам отказываться от ввода ПИН-кода запрещено. Это приведёт к завершению операции ошибкой.  Внимание! Если клиент отказался от ввода ПИН-кода, нажав клавишу , см. раздел 6.1. | |
| После ввода ПИН-кода, программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
|  | |  |
|  | |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |

### Как оплатить покупку (с захватом экранной подписи)?

Для ОПЛАТЫ покупки картой **с взятием подписи у клиента**, нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре | |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОПЛАТА** * Ввести требуемую сумму **ОПЛАТЫ** * Выбрать способ проведения операции: по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\1.PNG |  | |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ДО авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | | |
|  | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. | |
| Программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
|  | |  |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ПОСЛЕ авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | | |
|  | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. | |
|  |  | |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |

### Как при оплате счета внести средства в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»?

Для **ОПЛАТЫ** счета картой, с включением в него **взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре | |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОПЛАТА** * Ввести требуемую сумму **ОПЛАТЫ** * Выбрать способ проведения операции: по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp | |
|  |  | |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Обратить внимание клиента на рассчитанную сумму ВЗНОСА СРЕДСТВ В ФОНД «ПОДАРИ ЖИЗНЬ». По желанию клиента, сумма может быть изменена. Далее нажать кнопку ОК.    Если клиент против ВНЕСЕНИЯ СРЕДСТВ В ФОНД «ПОДАРИ ЖИЗНЬ», нажать на кнопку ОТМЕНА. После этого на дисплее появится сообщение **Заберите карту**. | Предлагаемая сумма ВЗНОСА, рассчитывается округлением суммы ОПЛАТЫ до суммы кратной 50-ти рублям. Например, при оплате на сумму 110 Руб., будет предложена сумма взноса 40 рублей, это значит, что со счета клиента будет списано 150 Руб. | |
| Если была нажата кнопка ОК, то отобразится сообщение:    Если была нажата кнопка ОТМЕНА, то отобразится сообщение:    Для продолжения выполнения операции, нужно нажать на кнопку ДАЛЬШЕ. Если клиент против продолжения выполнения операции, нажать на нажать на кнопку ОТКАЗ. После этого на дисплее появится сообщение **Заберите карту**. |  | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png. | |
| После ввода ПИН-кода, программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
|  | |  |
|  | |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG  Сообщение не отображается в случае, если клиент ранее отказался от ВНЕСЕНИЯ СРЕДСТВ В ФОНД «ПОДАРИ ЖИЗНЬ» | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png. | |
|  | |  |
|  | |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |

## Как оформить возврат?

Для ВОЗВРАТА покупки нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | |
| Считать карту администратора или ввести ее номер **(данный шаг выполняется только при ВОЗВРАТЕ по топливным картам)** |  |
| Ввести **Номер документа** **(данный шаг выполняется только при ВОЗВРАТЕ по топливным картам)** |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

### Как оформить возврат после ранее выполненного взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»??

Для ВОЗВРАТА покупки, с дополнительным включением в нее **взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»** нужно выбрать:

* **ВОЗВРАТ покупки – ОСНОВНАЯ ОПЛАТА;**
* **ВОЗВРАТ взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ».**

#### Как оформить возврат покупки?

При выборе **ВОЗВРАТА** **покупки – ОСНОВНАЯ ОПЛАТА** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ покупки** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА покупки** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | |
| Выбрать тип **ВОЗВРАТА** – **ОСНОВНАЯ ОПЛАТА:** |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

#### Как оформить возврат взноса?

При выборе **ВОЗВРАТА** **взноса – ПОДАРИ ЖИЗНЬ** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ взноса** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА взноса** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | |
| Выбрать тип **ВОЗВРАТА – ПОДАРИ ЖИЗНЬ:** |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

### Как оформить возврат (с захватом экранной подписи)?

Для ВОЗВРАТА покупки **с взятием подписи у клиента**, нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ДО авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | |
|  | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ПОСЛЕ авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | |
|  | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

## Как отменить операцию?

Для ОТМЕНЫ финансовой операции нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОТМЕНА** | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
| Выбрать требуемую операцию для **ОТМЕНЫ** и нажать на кнопку ОК: |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\6.PNG |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

### Как оформить отмену после ранее выполненного взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»?

При выполнении операции **ОТМЕНЫ** покупки, с дополнительным включением в нее **взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»** нужно выбрать:

* **ОТМЕНА покупки – ОСНОВНАЯ ОПЛАТА;**
* **ОТМЕНА взноса в фонд «ПОДАРИ ЖИЗНЬ».**

#### Как оформить отмену покупки?

При выборе **ОТМЕНЫ** **покупки – ОСНОВНАЯ ОПЛАТА** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| на ККМ | | на ПИН-клавиатуре | |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОТМЕНА покупки** * Ввести требуемую сумму **ОТМЕНЫ** **покупки** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp | |
|  | |  | |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | | |
| Выбрать тип **ОТМЕНЫ** – **ОСНОВНАЯ ОПЛАТА:** | |  | |
| Выбрать требуемую операцию для **ОТМЕНЫ (окно отображается опционально)** и нажать на кнопку ОК: |  | |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | | |
|  | |  | |
|  |  | |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | | |

#### Как оформить отмену взноса?

При выборе **ОТМЕНЫ** **взноса – ПОДАРИ ЖИЗНЬ** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| на ККМ | | на ПИН-клавиатуре | | | |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОТМЕНА взноса** * Ввести требуемую сумму **ОТМЕНЫ** **взноса** * Выбрать проведение операции по банковской карте   (см. инструкцию к соответствующему ПО ККМ) | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp | | | |
|  | |  | | | |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | | | | |
| Выбрать тип **ОТМЕНЫ** **– ПОДАРИ ЖИЗНЬ:** | |  | | | |
| Выбрать требуемую операцию для **ОТМЕНЫ (окно отображается опционально)** и нажать на кнопку ОК: |  | | |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | | | | |
|  | | |  | | |
|  | |  | | |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | | | | | |

## Множественная авторизация, завершение расчета и отмена авторизации

Чаще всего МНОЖЕСТВЕННАЯ АВТОРИЗАЦИЯ используется при бронировании номеров в гостиницах. Это несколько взаимосвязанных операций:

* Предавторизация;
* Добавочная (дополнительная) авторизация;
* Завершение расчета;
* Отмена авторизации.

### Как провести предавторизацию?

ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ – блокирование некоторой суммы на карте клиента. Блокировка выполняется при заказе некоторой услуги или товара, сумма не поступает на счет продавца, но и остается недоступной для владельца карты.

Только после полной ОПЛАТЫ покупателем (операция ЗАВЕРШЕНИЕ РАСЧЕТА) по счету, все ранее замороженные в рамках операций ПРЕДАВТОРИЗАЦИИ и ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ АВТОРИЗАЦИЙ средства, в полном объеме возвращаются на счет и становятся доступными для использования. Сумма на счете размораживается операцией ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ.

Чаще всего ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ используется при бронировании номеров в гостиницах.

Ниже описывается, как проводить такие операции, имея в наличии **карту клиента**. Если нужно провести такую операцию, не имея карты, а только зная ее номер и срок действия – обратитесь к разделу 2.2 [Как производить ввод карты вручную?](#_Как_производить_ввод).

Для проведения ПРЕДАВТОРИЗАЦИИ нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на POS-терминале |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ** * Ввести требуемую сумму предавторизации | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png.  C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\S_004.bmp |
| После ввода ПИН-кода, программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\6.PNG |  |
|  |  |
| На печать выводится один чек, содержащий надпись:  НОМЕР ССЫЛКИ: 123456789012  Чек отдается клиенту. Подпись клиента на чеке не требуется. | |

**Чек сохраняется клиентом до окончательного расчета.**

### Как провести добавочную авторизацию?

Для проведения операции ДОБАВОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | | на POS-терминале |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ДОБАВОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ** * Ввести требуемую сумму ДОБАВОЧНОЙ АВТОРИЗАЦИИ | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  | |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Ввести номер ссылки, указанной на чеке, выданном при ранее проведенной операции ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ: | |  |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png.  C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\S_004.bmp |
| После ввода ПИН-кода, программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\6.PNG | |  |
|  | |  |
| На печать выводится один чек, содержащий надпись:  НОМЕР ССЫЛКИ: 123456789012  Чек отдается клиенту. Подпись клиента на чеке не требуется. | |

**Чек сохраняется клиентом до окончательного расчета.**

### Как провести завершение расчета?

Для проведения **ЗАВЕРШЕНИЯ РАСЧЕТА** нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | | на POS-терминале |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ЗАВЕРШЕНИЕ РАСЧЕТА** * Ввести требуемую сумму для **ЗАВЕРШЕНИЯ РАСЧЕТА** | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  | |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Ввести номер ссылки, указанной на чеке, выданном при ранее проведенной операции ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ (ДОБАВОЧНАЯ АВТОРИЗАЦИЯ): | |  |
|  | |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
|  | |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |

#### Как провести завершение расчета (с захватом экранной подписи)?

Для проведения **ЗАВЕРШЕНИЯ РАСЧЕТА** **с взятием подписи у клиента**, нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | | на POS-терминале |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ЗАВЕРШЕНИЕ РАСЧЕТА** * Ввести требуемую сумму для **ЗАВЕРШЕНИЯ РАСЧЕТА** | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  | |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ДО авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | | |
|  | | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
|  | |  |
| Далее, **(опционально — при взятии подписи ПОСЛЕ авторизации)**  отображаются следующие сообщения —  — на экране ККМ **и/или** **(опционально)** на дисплее POS-терминала: | | |
|  | | Клиент с помощью стилуса должен расписаться на дисплее терминала и нажать клавишу Ввод.png:    Важно! Подпись не должна быть слишком короткой или слишком длинной. |
|  | |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | | |

#### Как провести завершение расчета без предъявления карты клиента?

Для ВОЗВРАТА покупки **без предъявления карты клиента**, нужно выполнить следующие действия:

|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА** | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
|  | |
|  | |
|  |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
|  | |
|  |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

### Как провести отмену авторизации?

Для проведения операции ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ нужно выполнить следующие действия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | | на POS-терминале |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ** | | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  | |  |
| Считать карту, как это описано в разделе 2.1 [Как считывать карту?](#_Как_работать_с) | | |
| Ввести номер ссылки, указанной на чеке, выданном при ранее проведенной операции ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ: | |  |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | | Ввести ПИН-код карты на ПИН-клавиатуре и далее нажать клавишу Ввод.png.  C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\S_004.bmp |
| После ввода ПИН-кода, программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\6.PNG | |  |
|  | |  |
| На печать выводится один чек, содержащий надпись:  НОМЕР ССЫЛКИ: 123456789012  Чек отдается клиенту. Подпись клиента на чеке не требуется. | |

**Чек сохраняется клиентом до окончательного расчета.**

#### Как провести отмену авторизации без предъявления карты клиента?

Для ВОЗВРАТА покупки **без предъявления карты клиента**, нужно выполнить следующие действия:

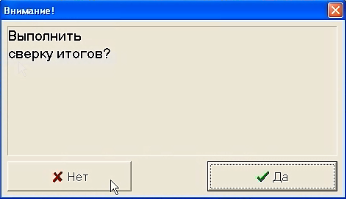
|  |  |
| --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре |
| **В интерфейсе ПО ККМ:**   * Вызвать операцию **ВОЗВРАТ** * Ввести требуемую сумму **ВОЗВРАТА** | C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\Рисунки на дисплее\LOGO.bmp |
|  |  |
|  | |
|  | |
|  |  |
| Далее программа начнет устанавливать соединение с Банком. При этом на экране будут появляться сообщения:  «Жду приглашения…» 🡪«Устанавливаю связь» 🡪«Связь есть…» 🡪«Передаю запрос…» 🡪«Жду ответа…» 🡪 «Ответ получен…». | |
|  |  |
|  | |
|  |  |
|  |  |
| На печать выводится два чека: один остается в ТСТ, другой отдается клиенту. | |

# Как проводить служебные операции?

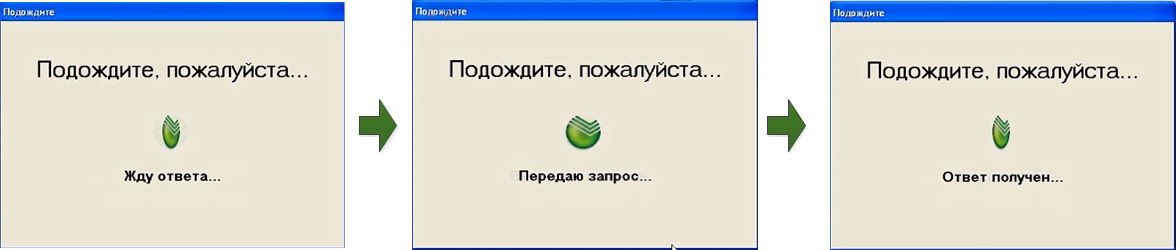
## Как провести сверку итогов?

В конце рабочего дня необходимо подвести итоги по терминалу. Эта операция называется СВЕРКОЙ ИТОГОВ. При проведении сверки итогов терминал передает в Банк список операций за день, печатает отчет и очищает список операций.

Операция СВЕРКИ ИТОГОВ вызывается автоматически при снятии **Z-отчета кассы** (см. инструкцию к соответствующей ККМ):



После нажатия в окне СВЕРКА ИТОГОВ на кнопку Да, терминал начнет устанавливать связь с Банком и передавать список операций за день.



По окончании операции терминал распечатает либо **СВОДНЫЙ ЧЕК** (если операция прошла успешно), либо **КОНТРОЛЬНУЮ ЛЕНТУ** (если передать список операций не удалось). Распечатанный документ нужно передать в бухгалтерию предприятия.

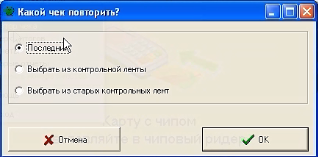
По окончании операции терминал распечатает (**в зависимости от настроек**) либо ПОЛНЫЙ, либо КРАТКИЙ ОТЧЕТ (подробнее см. раздел 4.3 [Как вывести на печать отчеты?](#_Как_вывести_на)). Распечатанный документ нужно передать в бухгалтерию предприятия.

В зависимости от того, как завершилась пе редача данных в Банк (успешно/сбой) и совпали ли итоги – на распечатанном чеке будет выведено одно из следующих сообщений:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| На чеке печатается: | Условия вывода сообщения: | | | |
| **Передача данных в Банк за смену** | | **ИТОГИ** | |
| **успешно** | **с ошибкой** | **совпали** | **не совпали** |
| Варианты успешного проведения операции | | | | |
| Итоги совпали | + |  | + |  |
| Отчет передан в Банк | + |  |  | + |
| Сбой при проведении операции | | | | |
| **\***Передайте отчет в Банк |  | + |  | + |
| **\*** В этом случае, отчет в Банк может быть передан по факсу через бухгалтерию | | | | |

## Как вывести на печать повтор чека?

Операция **ПОВТОРНОЙ ПЕЧАТИ ЧЕКА** вызывается в интерфейсе ПО ККМ:



В открывшемся окне Какой чек выбрать? выбрать требуемый пункт и нажать на кнопку Ок:

* **Последний** – печать последнего чека;
* **Выбрать из контрольной ленты** – печать чека текущего дня (до сверки итогов);
* **Выбрать из старых** – печать чека предыдущих дней.

**Возможность проведения данной операции зависит от используемого ПО ККМ.**

## Как вывести на печать отчеты?

Отчеты, хранимые в терминале, можно печатать неограниченное число раз, т.к. при распечатке отчета:

* терминал не устанавливает связь с Банком;
* передача списка операций в Банк не осуществляется;
* список операций не очищается

Для печати доступны следующие отчеты:

* **КОНТРОЛЬНАЯ ЛЕНТА** **(ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ)** — полный список операций по международным картам, с указанием подробной информации по каждой, а также с итоговыми суммами по каждому виду операций.
* **СВОДНЫЙ ЧЕК** (КРАТКИЙ ОТЧЕТ) — аналогичен контрольной ленте, но не содержит подробную информацию по каждой операции.

**При необходимости можно распечатать контрольные ленты за предыдущие операционные дни. Операционный день – это временной промежуток между сверками итогов.**

Операция вывода на **ПЕЧАТЬ ОТЧЕТОВ** вызывается в интерфейсе ПО ККМ.

| * В открывшемся окне Выберите дату выбрать нужную строку и нажать на кнопку ОК: |  |
| --- | --- |
| * В следующем окне Какой чек выбрать? выбрать требуемый пункт и нажать на кнопку ОК. |  |

Распечатанный документ нужно передать в бухгалтерию предприятия.

# Как действовать при возникновении ошибочных ситуаций?

Подробное описание кодов ошибок, их описание, а также действия оператора при их возникновении приводится в документе **Коды ошибок**.

# Особенности проведения операций с картами

## Клиент отказался от ввода ПИН-кода

Если клиент отказался от ввода ПИН-кода, терминал предупредит об этом и предложит взять подпись:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| на ККМ | на ПИН-клавиатуре | |
| C:\Users\SBT-Troshenkova-TO\Documents\База ЭД\Рисунки для РП эквайринг\РИС для РП - интегр ТСТ-БАНК\4.PNG | | Клиент отказался от ввода ПИН-кода карты на ПИН-клавиатуре — нажал на клавишу . |
| Нажать кнопку **Дальше:** | | Нажать клавишу **Дальше**: |

Рекомендуется! Не забудьте предложить клиенту расписаться на чеке

Описание выполнения операции ОПЛАТА (с захватом экранной подписи) см. в разделе 3.2.

## Проведение операции захвата экранной подписи

Важно! Если клиент расписался на дисплее и после этого в течение 5 секунд на терминале не производилось никаких действий – подпись будет считаться принятой и терминал продолжит выполнение операции без нажатия клавиши Ввод.png.

Внимание! Для модели POS терминала ISC 250: завершение процедуры захвата экранной подписи возможно только по нажатию клавиш Ввод.png,  на терминале.

# Приложение. Контакты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Контакт | Телефон/E-mail | Примечания |
| 1 | Техническая поддержка | 8(800) 3333-175 | Компания POS-ATM |
| 2 | Финансовые вопросы | 8(800) 77-55-555 | Сбербанк |