



**+7 495 777-57-05 (круглосуточно)**  
**+7 800 200 66-77 (круглосуточно)**

**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ БАНКОВСКИХ КАРТ  
НА POS-ТЕРМИНАЛАХ VERIFONE**

**Москва  
ПАО Банк ЗЕНИТ, 2011 - 2015**



Клавиатура терминала содержит 10 цифровых и 9 управляющих. Цифровые клавиши используются для ввода как цифровой, так и символьной информации.

**Красная клавиша** « X »

Выход из экрана или диалога без сохранения введенных данных, прерывание операции и выход в начальный экран. На экранах с вопросом «Да/Нет», нажатие на нее эквивалентно “Нет”;

**Жёлтая клавиша** « ← »

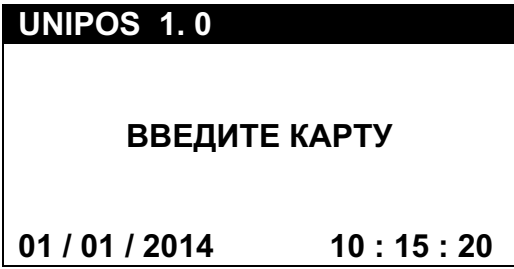
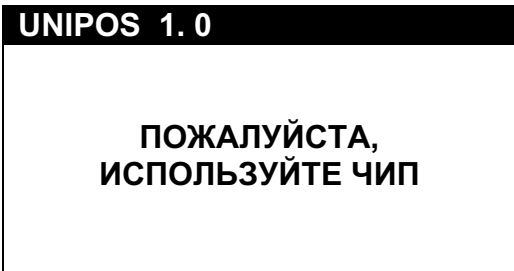

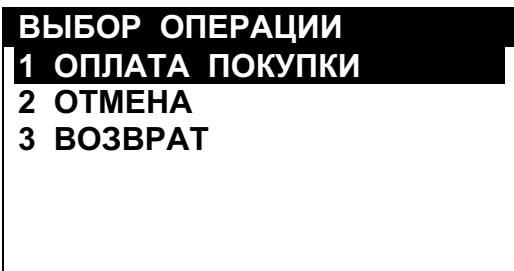


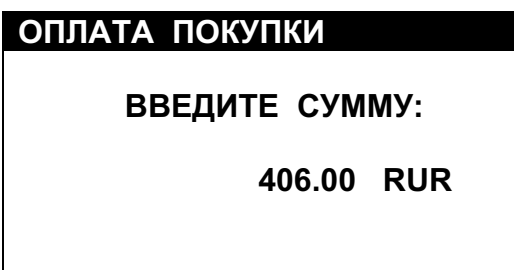

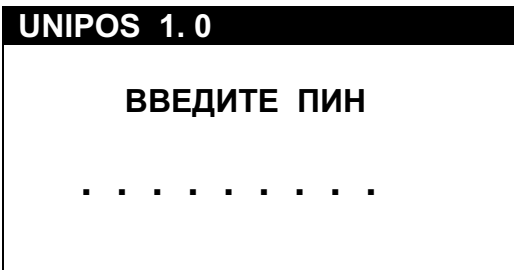
Очистка поля ввода для повторного ввода данных;

**Зелёная клавиша** « ↵ »

Завершение ввода, выбор пункта меню и переход к следующему экрану. На экранах с вопросом Да/Нет, нажатие на нее эквивалентно “Да”.

## 1. Операция “Оплата”

Данная операция служит для проведения оплаты товара безналичным расчетом.

Описание операции	Вид экрана
<p>Прокатать карту магнитной полосой (сбоку терминала) или вставить чиповую карту в устройство чтения чиповых карт (передняя торцевая часть терминала).</p>	
<p>В случае если чиповая карта была введена через устройство чтения магнитных карт, терминал автоматически это определит и предложит считать карту через устройство чтения чиповых карт. Вставьте карту в считыватель чиповых карт.</p>	
<p>Управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите операцию  <b>1 ОПЛАТА ПОКУПКИ</b>  <i>/может быть уже выделена темным полем/</i>      и нажмите <b>зелёную клавишу</b>  или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «1»).</p>	
<p>Введите сумму оплаты. Ввод нулевого значения не допускается. Сумма вводится с копейками, то есть чтобы ввести 406 руб. 00 коп. нужно нажать клавиши 40600. Для удаления последней цифры, нажимайте <b>желтую клавишу</b> . <i>Внимательно проверьте введенную сумму</i> и нажмите <b>зелёную клавишу</b> .</p>	
<p><i>Данный шаг может отсутствовать.</i></p> <p>Терминал запрашивает пин-код карты клиента. Клиенту необходимо ввести пин-код на терминале и нажать <b>зелёную клавишу</b> .</p>	

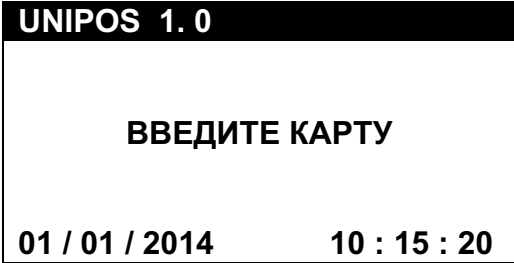
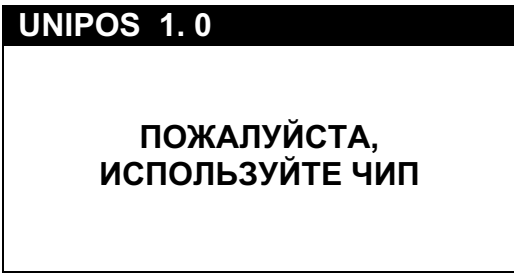

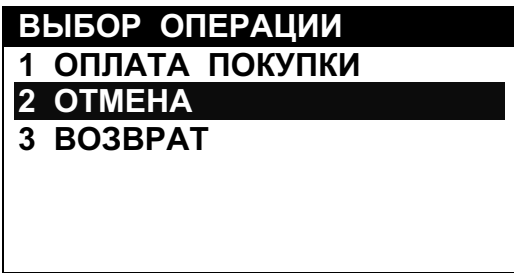

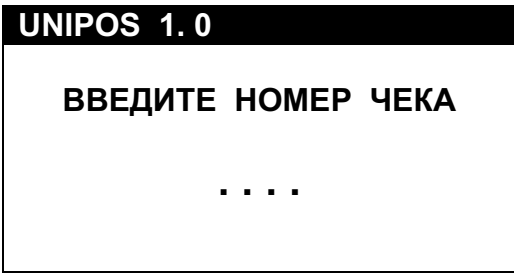


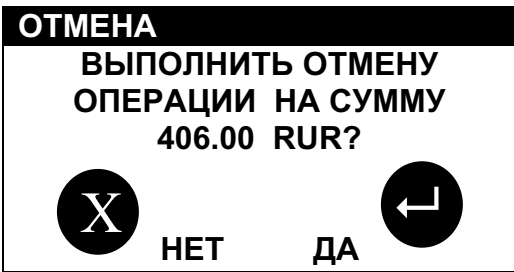
Описание операции	Вид экрана
<p>Если к терминалу подключен внешний пин-пад, то будет предложено ввести код на внешнем пин-паде.</p>	<div data-bbox="943 259 1458 300" style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>ВВОД ПИНА</b></div> <div data-bbox="943 300 1458 528" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИНПАДЕ</b></p> </div>
<p>Терминал связывается с процессинговым центром банка и обрабатывает данные. Подождите, пока выполнится операция.</p>	<div data-bbox="943 573 1458 613" style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>UNIPOS 1.0</b></div> <div data-bbox="943 613 1458 842" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>УСТАНОВКА СОЕДИНЕНИЯ</b></p> </div> <div data-bbox="943 898 1458 938" style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>UNIPOS 1.0</b></div> <div data-bbox="943 938 1458 1167" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>ОБМЕН ДАННЫМИ</b></p> </div>
<p>Терминал выполнил операцию и получил ответ от банка. Операция одобрена, и оплата успешно прошла (в данном случае). Терминал печатает чек клиента.</p> <p>Оторвите чек клиента и нажмите любую клавишу – терминал распечатает чек кассира.</p>	<div data-bbox="943 1214 1458 1254" style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>ОПЛАТА ПОКУПКИ</b></div> <div data-bbox="943 1254 1458 1482" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА</b></p> </div> <div data-bbox="943 1538 1458 1579" style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>ВНИМАНИЕ</b></div> <div data-bbox="943 1579 1458 1807" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>ОТОРВИТЕ ЧЕК, НАЖМИТЕ КЛАВИШУ</b></p> </div>

**Чек успешной операции “Оплата”**

<p>ООО “Магазин” Город улица, дом, строение ИНН 0000000000</p> <p>ЧЕК КЛИЕНТА 0001 ОПЛАТА ПОКУПКИ 01.01.14 10:15:20 ID ТЕРМИНАЛА: 60102345</p> <p>КАРТА VISA **** * 1234 СРОК ДЕЙСТВИЯ: 15/03 КЛИЕНТ: IVANOV / IVAN AID A0000000031010</p> <p>СУММА (RUR) 406.00</p>	<p>Сведения об организации</p> <p>Номер чека Тип операции Дата и время операции Идентификатор терминала</p> <p>Тип карты Номер карты и номер ссылки на операцию Срок действия карты, номер пакета Имя владельца карты Номер приложения (только для чипов)</p> <p>Итоговая сумма Результат операции</p>
<p><b>ОДОБРЕНО</b></p>	
<p>КОД ОТВЕТА 00 КОД АВТОРИЗАЦИИ 123567 № ССЫЛКИ 123456789012</p> <p>----- (КЛИЕНТ)</p> <p>----- (КАССИР)</p> <p>=====</p>	<p>Код ответа Код авторизации Номер ссылки на операцию (RRN)</p> <p>Подпись клиента</p> <p>Подпись кассира</p> <p>Место для дополнительной информации</p>

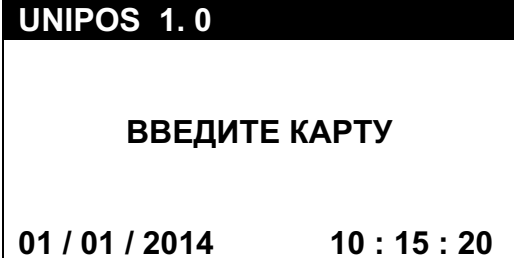
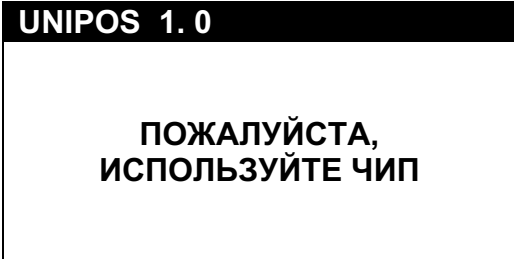

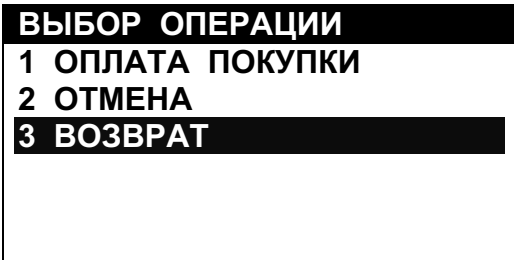

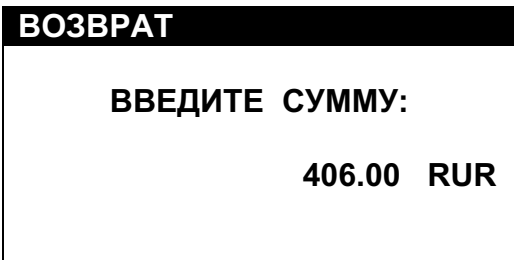

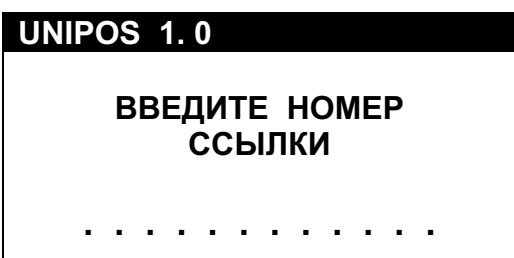
## 2. Операция “Отмена”

Операция отмены делается при необходимости вернуть средства на карту клиента в тот же операционный день, в который была совершена оплата до сверки итогов.

Описание операции	Вид экрана
<p>Прокатать карту магнитной полосой (сбоку терминала) или вставить чиповую карту в устройство чтения чиповых карт (передняя торцевая часть терминала).</p>	
<p>В случае если чиповая карта была введена через устройство чтения магнитных карт, терминал автоматически это определит и предложит считать карту через устройство чтения чиповых карт. Вставьте карту в считыватель чиповых карт.</p>	
<p>Управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите операцию 2 ОТМЕНА и нажмите зелёную клавишу  или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «2»).</p>	
<p>Введите номер чека и нажмите зелёную клавишу </p>	
<p>Подтвердить, нажав зелёную клавишу  или отклонить, нажав красную клавишу .</p>	


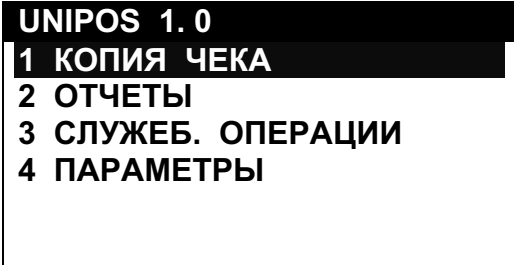


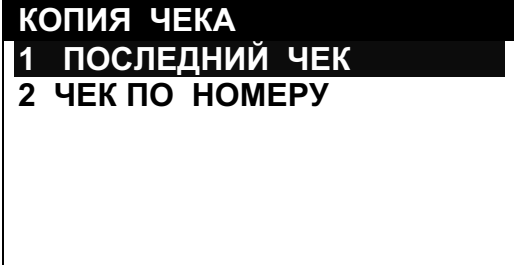
### 3. Операция “Возврат”

Операция “Возврат” делается при необходимости вернуть средства на карту клиента, при условии, что после оригинальной операции прошел один и более операционный день (состоялась сверка итогов).

Описание операции	Вид экрана
<p>Прокатать карту магнитной полосой (сбоку терминала) или вставить чиповую карту в устройство чтения чиповых карт (передняя торцевая часть терминала).</p>	
<p>В случае если чиповая карта была введена через устройство чтения магнитных карт, терминал автоматически это определит и предложит считать карту через устройство чтения чиповых карт. Вставьте карту в считыватель чиповых карт.</p>	
<p>Управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите операцию 3 ВОЗВРАТ и нажмите <b>зелёную клавишу</b>  или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «3»).</p>	
<p>Введите сумму, которую необходимо вернуть на карту и нажмите <b>зелёную клавишу</b> </p>	
<p>Введите номер ссылки (RRN) и нажмите <b>зелёную клавишу</b> </p>	


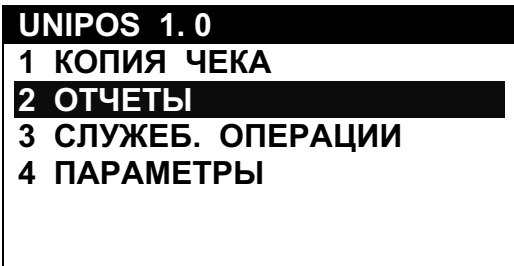
## 4. Копии чеков

У кассира есть возможность сделать копию чека, это необходимо, например, в случае порчи или потери оригинального.



Описание операции	Вид экрана
<p>Для перехода в меню нажмите зелёную клавишу  .</p> <p>Затем, управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите пункт меню 1 КОПИЯ ЧЕКА <i>/может быть уже выделена темным полем/</i> или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «1»).</p>	
<p>Функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите нужный пункт меню и нажмите зелёную клавишу  или нажать кнопку клавиатуры с номером этой операции.</p> <p>При выборе копии чека по номеру терминал затребует ввод номера чека - необходимо будет ввести его и нажать зелёную клавишу  .</p>	

## 5. Отчеты

В течении дня кассир может распечатать отчет по операциям без закрытия смены (сверки итогов).

Описание операции	Вид экрана
<p>Для перехода в меню нажмите зелёную клавишу  .</p> <p>Затем, управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите пункт меню 1 ОТЧЕТЫ или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «2»).</p>	





<p>Функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите нужный пункт меню и нажмите зелёную клавишу  или нажать кнопку клавиатуры с номером этой операции.</p> <p>В следующем подменю таким же образом выбрать вариант отчета и нажать зелёную клавишу .</p>	<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>ВЫБОР ОТЧЕТА</b></div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">1 КРАТКИЙ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">2 ПОЛНЫЙ</div>
---	--

## 5. Сверка итогов (закрытие операционного дня)

Данную операцию следует **обязательно** выполнять в конце **каждого** рабочего (операционного) дня. Данная функция служит для сверки всех операций (проведенных за прошедший операционный день) на терминале с операциями в процессинговом центре банка. В случае если сверка итогов по каким-либо причинам не произведена, терминал выполнит ее в автоматическом режиме (обычно в конце рабочего времени терминала по договору).

**ВНИМАНИЕ:** После удачной сверки итогов терминал очищает свой журнал операций – *нельзя будет распечатать отчеты, копии чеков и не будет доступна функция “Отмена” для проведенных ранее операций.*

Описание операции	Вид экрана
<p>Для перехода в меню нажмите зелёную клавишу .</p> <p>Затем, управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите пункт меню 3 СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «3»).</p>	<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>UNIPOS 1.0</b></div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">1 КОПИЯ ЧЕКА</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">2 ОТЧЕТЫ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">3 СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">4 ПАРАМЕТРЫ</div>
<p>Управляя функциональными кнопками «F1» и «F4» выберите операцию 1 СВЕРКА ИТОГОВ /может быть уже выделена темным полем/ и нажмите зелёную клавишу  или нажать кнопку клавиатуры с номером операции (в данном случае «1»).</p>	<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;"><b>СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ</b></div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">1 СВЕРКА ИТОГОВ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">2 ПРОВЕРКА СВЯЗИ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">3 ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">4 РАЗБЛ. ПРИЛОЖЕНИЯ</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">5 ЗАГР. СТОП ЛИСТА</div> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">6 ПЕЧАТЬ EMV ДАННЫХ</div>

## Таблица кодов ответа и действия кассиров.

В данной таблице приведены наиболее часто встречающиеся коды ответов, высвечиваемых на терминале при проведении операции по карте. Описаны соответствующие действия, которые необходимо предпринимать кассирам при обслуживании Клиентов.

Код	Значение кода	Действия кассиров
00	Успешно	<p>Кассиру необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сравнить цифры номера карты, высветившегося на экране, с соответствующими цифрами номера, выбитыми на лицевой стороне карты (они должны совпадать, в противном случае – позвонить в Службу поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256 и следовать указаниям оператора);</li> <li>• сравнить первые четыре цифры номера карты, высветившегося на экране, с четырьмя цифрами изображенными на лицевой стороне карты (они должны совпадать, в противном случае – позвонить в Службу поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256 и следовать указаниям оператора);</li> <li>• получить подпись Клиента на чеке терминала и сравнить ее идентичность с подписью на обороте карты (они должны быть идентичны, в противном случае – позвонить в Службу поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256 и следовать указаниям оператора);</li> <li>• отпустить Клиенту товар, передав ему второй экземпляр подписанного Клиентом терминального чека.</li> </ul>
01 02	Обратитесь в банк клиента Обратитесь в банк клиента (спец)	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• банк-эмитент запросил дополнительную информацию, чтобы принять решение по операции;</li> <li>• эта информация будет запрошена у банка-эмитента через банк-эквайер (Банк ЗЕНИТ), что может потребовать некоторого времени (не более 30 мин.).</li> </ul> <p>Далее, если Клиент не возражает против продолжения операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оставив карту и покупаемый товар у себя, позвонить в Службу поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256;</li> <li>• следовать всем указаниям оператора Службы поддержки клиентов при дальнейшем проведении операции.</li> </ul>

<p><b>04</b> <b>07</b> <b>41</b> <b>43</b></p>	<p>Карту изъять Карту изъять (спец) Карту изъять. Утеряна Карточку изъять. Украдена</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• от банка-эмитента поступило команда изъять карту;</li> <li>• Клиент может получить объяснение причин этой команды в своем банке-эмитенте;</li> <li>• карта вместе с актом изъятия будет отправлена в банк-эквайер (Банк ЗЕНИТ).</li> </ul> <p>В случае неадекватного/агрессивного поведения Клиента следует вернуть ему карту и сообщить в Службу поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256 об обстоятельствах неизъятия карты.</p>
<p><b>05</b> <b>51</b> <b>57</b> <b>62</b></p>	<p>Не оплачивать Недостаточно средств Транзакция запрещена для клиента Карта запрещена</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• операция отклонена банком-эмитентом;</li> <li>• ему необходимо обратиться в банк-эмитент, чтобы уточнить текущее состояние своего счета..</li> </ul>
<p><b>54</b></p>	<p>Карта просрочена</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• операция отклонена банком-эмитентом по причине использования Клиентом просроченной карты;</li> </ul>
<p><b>55</b></p>	<p>Неверный ПИН</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• операция отклонена банком-эмитентом по причине неверного ввода Клиентом ПИН кода;</li> <li>• следует повторить операцию, при этом Клиенту необходимо повторно ввести значение ПИН кода.</li> </ul>
<p><b>75</b></p>	<p>Лимит ввода ПИН исчерпан</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• операция отклонена банком-эмитентом по причине превышения разрешенного числа неверного ввода Клиентом ПИН кода при проведении операций;</li> <li>• проведение операции невозможно, Клиенту необходимо обратиться в банк-эмитент.</li> </ul>
<p><b>80</b> <b>81</b> <b>82</b> <b>83</b> <b>91</b> <b>92</b> <b>93</b></p>	<p>Ошибка в сети Ошибка в зарубежной сети Недоступен банк клиента Невозможно завершить операцию Недоступен банк клиента Ошибка в маршрутизации Нарушение закона</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение операции невозможно по причине отсутствия связи с банком-эмитентом.</li> </ul>
<p><b>94</b></p>	<p>Двойная операция</p>	<p>Клиенту необходимо объяснить, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение повторной операции по его карте на ту же сумму возможно только через 10 мин.</li> </ul>
<p><b>ТО</b></p>	<p>Нет ответа и Клиент жалуется, что он получил SMS сообщение из своего банка-эмитента о том, что сумма операции заблокирована на его счете</p>	<p>Кассиру необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• связаться со Службой поддержки клиентов по тел. 8 (495) 937-0737 доб. 2256 и получить подтверждение, что по проведенной операции получен код авторизации;</li> <li>• объяснить Клиенту, что операция прошла некорректно и для исправления ситуации ее необходимо повторить через 10 мин;</li> <li>• повторить операцию через 10 мин., получив код ответа '00' – 'Успешно'</li> </ul>

При получении других кодов ответа, Вы можете связаться с технической поддержкой банка по тел. +7 (495) 937-07-37 доб. 2400