

**СПИСОК ОПЕРАЦИЙ
ПО POS-ТЕРМИНАЛАМ
ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»**

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОБЛЕМ, СВЯЗАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ POS-ТЕРМИНАЛОВ:

- Проверьте соединение адаптера к электрической сети.
- Проверьте соединение терминала к телефонной линии.
- Проверьте, работает ли ваша телефонная линия.
- Если проблема не устранена, позвоните в Отдел

Авторизации (работает круглосуточно):

8 (495) 723 72 20 (только для кассиров предприятия)

За пределами Москвы: 8 (800) 700 87 50 (только для кассиров предприятия)

При обращении в авторизацию необходимо знать номер пос терминала (PS000xxx), указанный в левом нижнем углу экрана (появляется при нажатии клавиши «стрелка вниз»).

ОГЛАВЛЕНИЕ

1) ОПЕРАЦИЯ ПОКУПКИ (SALES OPERATIONS)	3
2) ВОЗВРАТ ПОКУПКИ (Return)	4
3) ОТМЕНА (Cancel)	6
4) ЗАВЕРШЕНИЕ ДНЯ (END OF DAY)	8
5) СПИСОК КОДОВ ОТВЕТА, НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИХСЯ В ПОС ТЕРМИНАЛА	8
6) ВАЖНО	9

1) ОПЕРАЦИЯ ПОКУПКИ (SALES OPERATIONS)

а) Считайте магнитную полосу карты на POS-терминале (прокатите карту на POS-терминале одним движением к себе магнитной полосой вниз и влево)

i) Если магнитная полоса считана успешно - на экране появится меню:

СДЕЛКИ	
1.	ПОКУПКА
2.	ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
3.	ОТМЕНА

ii) Если меню не появилось – прокатайте заново.

б) Зайдите в меню «**1. ПОКУПКИ**»:

i) Выберите стрелками «Вверх» или «Вниз» строку «**1. ПОКУПКИ**» и нажмите «**ЗЕЛЕНУЮ**» клавишу.

ii) Или сразу нажмите клавишу «**1**».

На экране появится:

ПОКУПКА
СУММА ПРОДАЖИ?
0.00 RUB

с) Введите необходимую сумму:

i) Если сумма правильна, нажмите «**ЗЕЛЕНУЮ**» клавишу.

ii) Если ввели неправильную сумму, удалите «**ЖЕЛТОЙ**» клавишей и введите заново правильную сумму. Нажмите «**ЗЕЛЕНУЮ**» клавишу.

д) На экране появится надпись «**СУММА ВЕРНА?**»

i) Если сумма неверна, нажмите на «**КРАСНУЮ**» клавишу и терминал вернется на предыдущее меню.

ii) Если сумма правильна, нажмите «**ЗЕЛЕНУЮ**» клавишу.¹

е) Если карточка является дебетовой, терминал запросит ввод пин-кода.

i) Предложите клиенту ввести пин-код и подтвердить и нажать «**ЗЕЛЕНУЮ**» клавишу.²

ф) После этого в течении нескольких секунд устанавливается соединение с банком. Дождитесь результата авторизации.

i) В случае одобрения Банком Операции по карте, печатается чек, где указано:

¹ До этого момента можно отменить операцию нажав «**КРАСНУЮ**» клавишу.

² До этого момента можно отменить операцию нажав «**КРАСНУЮ**» клавишу.

- название точки обслуживания,
- адрес точки обслуживания,
- номер телефона точки обслуживания,
- ИНН предприятия,
- идентификационный номер точки обслуживания,
- идентификационный номер терминала,
- номер сделки,
- номер batch'a,
- время и дата операции,
- название проведенной операции,
- первые и последние четыре цифры номера карточки,
- имя и фамилия владельца банковской карточки,
- срок действия карты,
- сумма и валюта проведенной операции,
- код авторизации,
- строки для подписи клиента и кассира.

Операция продажи выполнена успешно. При нажатии любой клавиши или через несколько секунд после распечатки первого экземпляра печатается второй экземпляр чека. Один экземпляр подписать у клиента и оставить в магазине, другой отдать клиенту.

- ii) В случае неодобрения Банком операций по карте, печатается чек с указанием цифрового кода отказа и его расшифровкой.

2) ВОЗВРАТ ПОКУПКИ (Return)

- a) Считайте магнитную полосу карты на POS-терминале (прокатите карту на POS-терминале одним движением к себе магнитной полосой вниз и влево)
- i) Если магнитная полоса считана успешно - на экране появится меню:

СДЕЛКИ	
1.	ПОКУПКА
2.	ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
3.	ОТМЕНА

- ii) Если меню не появилось – прокатайте заново.
- b) Зайдите в меню «**2. ВОЗВРАТ ПОКУПКИ**»

- i) Выберите стрелками «Вверх» или «Вниз» строку **«2. ВОЗВРАТ ПОКУПКИ»** и нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.
- ii) Или сразу нажмите клавишу **«2»**.
- c) На экране появится:

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
ПАРОЛЬ ПРОДАВЦА?

- d) Введите пароль продавца и нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу. Если ввели неправильно, попробуйте заново.
- e) После этого на экране появится:

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
КОД АВТОРИЗАЦИИ ?
x

- f) Введите код авторизации операции покупки³:
- i) Если код введен правильно, нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.
- ii) Если ввели неправильный код, удалите **«ЖЕЛТОЙ»** клавишей и введите заново правильный код. Нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.⁴
- g) После этого на экране появится:

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
СУММА ВОЗВРАТА ?
0.00 RUB

- h) Введите необходимую сумму:
- i) Если сумма правильна, нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.
- ii) Если ввели неправильную сумму, удалите **«ЖЕЛТОЙ»** клавишей и введите заново правильную сумму. Нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.
- i) На экране появится надпись **«СУММА ВЕРНА?»**
- i) Если сумма неверна, нажмите на **«КРАСНУЮ»** клавишу и терминал вернется на предыдущее меню.
- ii) Если сумма правильна, нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.⁵

³ Если у владельца кредитной карточки не имеется чек покупки, позвоните в отдел авторизации банка по номеру 8 (495) 723 72 20 или 8 (800) 700 87 50, и запросите оригинальный авторизационный код транзакции.

⁴ До этого момента можно отменить операцию нажав **«КРАСНУЮ»** клавишу

j) После этого в течении нескольких секунд устанавливается соединение с банком. Дождитесь результата авторизации.

i) В случае одобрения Банком Операции по карте, печатается чек, где указано:

- название точки обслуживания,
- адрес точки обслуживания,
- номер телефона точки обслуживания,
- ИНН предприятия,
- идентификационный номер точки обслуживания,
- идентификационный номер терминала,
- номер сделки,
- номер batch'a,
- время и дата операции,
- название проведенной операции,
- первые и последние четыре цифры номера карточки,
- имя и фамилия владельца банковской карточки,
- срок действия этой карты,
- сумма и валюта операции,
- код авторизации,
- строки для подписи клиента и кассира.

Операция возврата выполнена успешно. При нажатии любой клавиши или через несколько секунд после распечатки первого экземпляра печатается второй экземпляр чека. Один экземпляр подписать у клиента оставить в магазине, другой отдать клиенту.

ii) В случае неодобрения Банком операций по карте, печатается чек с указанием цифрового кода отказа и расшифровкой.

3) ОТМЕНА (Cancel)

Данная операция может быть осуществлена только в течение операционного дня , т.е. до проведения EOD и только на полную сумму покупки.

а) Считайте магнитную полосу карты на POS-терминале (прокатите карту на POS-терминале одним движением к себе магнитной полосой вниз и налево)

i) Если магнитная полоса считана успешно - на экране появится меню:

СДЕЛКИ	
1.	ПОКУПКА
2.	ВОЗВРАТ ПОКУПКИ
3.	ОТМЕНА

⁵ До этого момента можно отменить операцию нажав «**КРАСНУЮ**» клавишу

- ii) Если меню не появилось – прокатайте заново.
- b) Зайдите в меню **«3. ОТМЕНА»**
- i) Выберите стрелками «Вверх» или «Вниз» строку **«3. ОТМЕНА»** и нажмите **«ЗЕЛЕНУЮ»** клавишу.
- ii) Или сразу нажмите клавишу **«3»**.
- c) На экране появится надпись:

ОТМЕНА
ПАРОЛЬ ПРОДАВЦА ?

- d) Введите пароль продавца. На экране появится меню:

ОТМЕНА
НОМЕР ЧЕКА?

- e) Введите номер чека, который хотите
отменить.
- f) После этого в течении нескольких секунд устанавливается соединение с банком. Дождитесь результата авторизации.
- i) В случае одобрения Банком Операции по карте, печатается чек, где указано:

- название точки обслуживания,
- адрес точки обслуживания,
- номер телефона точки обслуживания ,
- ИНН предприятия,
- идентификационный номер точки обслуживания,
- идентификационный номер терминала,
- номер сделки,
- номер batch'a,
- время и дата операции,
- название проведенной операции,
- первые и последние четыре цифры номера карточки,
- имя и фамилия владельца банковской карточки,
- срок действия этой карты,
- сумма и валюта операции,
- код авторизации,
- строки для подписи клиента и кассира

Операция отмены выполнена успешно. При нажатии любой клавиши или через несколько секунд после распечатки первого экземпляра печатается второй экземпляр чека. Один экземпляр оставить в магазине другой, отдать клиенту.

- i) В случае не одобрения Банком операций по карте, печатается чек с указанием причины и номером отказа.

4) ЗАВЕРШЕНИЕ ДНЯ

- a) Нажмите клавишу «F»
- b) Выберите строку «1.МЕНЮ ПРОДАВЦА» и нажмите
- c) «ЗЕЛЕНУЮ» клавишу.
- d) Выберите строку «Завершение EOD» и нажмите
- e) «ЗЕЛЕНУЮ» клавишу.
- f) На экране появится сообщение: «Продолжить EOD?»
- g) Если хотите продолжить - нажмите «ЗЕЛЕНУЮ» клавишу,
- h) если нет - «КРАСНУЮ».
- i) Терминал запросит ввести «Пароль продавца?»
- j) Введите пароль продавца и нажмите «ЗЕЛЕНУЮ» клавишу.
- k) Дождитесь результата отправки данных.
- l) Если операция прошла успешно, печатается «Отчет о завершении EOD»

5). СПИСОК КОДОВ ОТВЕТА, НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИХСЯ В ПОС ТЕРМИНАЛАХ.

СПИСОК КОДОВ ОТВЕТА	
000	Авторизация произведена успешно
001	Авторизация не разрешена. Обратитесь в обслуживающий банк.
005	Отказать в авторизации
012	Недействительная операция
014	Неверный номер карты
030	Неверный формат сообщения. Обратитесь в обслуживающий банк
034	Мошенничество (изъять карту)
038	Превышен лимит попыток набора ПИНа (изъять карту)
041	Потерянная карта (изъять)
043	Украденная карта (изъять)
051	Недостаточно средств на счете
054	Истек срок действия карты
055	Неверный ПИН
057	Транзакция не разрешена для держателя карты
058	Транзакция не разрешена для данного терминала
075	Превышен лимит попыток набора ПИНа
352	Карта не активирована клиентом

6). ВАЖНО

Действия кассира в случае, если чек после операции не распечатался.

1. Необходимо связаться с Отделом авторизации и мониторинга, который работает круглосуточно для уточнения статуса операции – Успешная/Неуспешная или
2. Если связаться с Отделом авторизации и мониторинга по какой-то причине невозможно, необходимо сделать «**Детальный отчет по сделкам**» (см. инструкцию выше) и проверить наличие проблемной операции в этом отчете. При проверке необходимо сверять не только сумму, но и последние цифры на карте и время проведения операции. Если операция в этом отчете отсутствует, можно еще раз провести операцию по карте. Если сумма имеется в отчете – значит, операция прошла успешно. В этом случае необходимо сделать копию последней сделки (2 экземпляра: один – кассиру, другой – клиенту). В случае невозможности сделать копию последней сделки кассиру необходимо отменить данную операцию (порядок проведения операции «**ОТМЕНА**» см. выше), затем провести новую операцию.