

Инструкция по работе с POS-терминалом на ЦФТ-приложении

для терминала VeriFone серии Vx

(описание приведено для retail терминала)

*АО Банк «Национальный Стандарт»
Круглосуточная служба тех-поддержки торгово-сервисных предприятий 8 (800) 250-3300*

1. Основные термины и понятия

1.1. Служебные операции

- **Копия** — печать копии последнего документа (чека финансовой операции или кассового отчета).
- **Отчет** – операция печати кассового отчета
- **Сеанс** – операция ручного сеанса с узлом
- **Печать настроек** – печать настроек терминала

1.2. Финансовые операции

- **Платежи** — списание средств с карты клиента для безналичной оплаты товаров и/или услуг.
- **Возврат** — возврат средств на счет в банке за товар, который был приобретен по карте, и подлежит возврату в торговое предприятие.
- **Отмена** — отмена операции, проведенной до снятия Z-отчёта.
- **Операции СБП** – операции по оплате с помощью QR-кодов по Системе Быстрых Платежей (СБП)

1.3. Устройство POS-терминала VeriFone

Используется для считывания данных со смарт (чиповых) карт или с магнитной полосы пластиковой карты, выполнения административных и финансовых операций.



❖ Функциональные клавиши

- **F1** — вход в меню сервиса из меню выбор операции;
- **F2, F3 и F4** — выбор необходимого пункта меню;

- На терминалах VeriFone Vx675 расположены вокруг клавиши Alpha. Для выбора необходимого пункта меню переместить на него выделенную надпись и нажать клавишу Enter.
- ❖ **Кнопка ввода (Enter)** — подтверждение выбора необходимого пункта меню.
- ❖ **Кнопка отмены (Cancel)** — отмена операции.
- ❖ **Кнопка удаления** — коррекция набранной суммы, ФИО кассира, пароля.
- ❖ **Цифровая клавиатура(0 – 9, *, #)** — набор суммы, ФИО кассира, пароля. «*» соответствует десятичной запятой.
- ❖ **Программируемые функциональные клавиши** — используются для перехода в следующее экранное окно.
- ❖ **Кнопка открытия крышки принтера** — используется при замене рулона чековой бумаги.

1.4. Устройство PIN PAD

Вместе с терминалом может использоваться пин-пад 1000SE. Пин-пад предназначен для ввода клиентом ПИН-кода пластиковой карты.



Назначение клавиш аналогично назначению соответствующих клавиш на терминале.

Примечание! При отключенном пин-паде запрос пин-кода производится с клавиатуры терминала!

2. Работа с терминалом

2.1. Начало работы

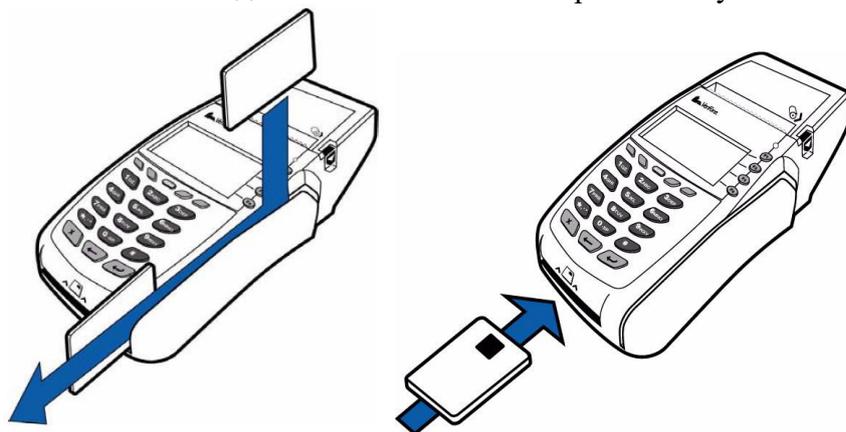
- 1) Включите терминал в электрическую сеть.
- 2) После того, как запущенная операционная система терминала платежное приложение проинициализирует, появится основное меню.
- 3) Переходим в меню «Выбор операции», которое представляет собой набор пунктов финансовых операций.
- 4) Для перехода между экранами меню «Выбор операции» используются программируемые функциональные клавиши, а для выбора конкретного пункта функциональные клавиши.
- 5) Нахождение в меню «выбор операции» подразумевает, что терминал готов к работе.

2.2. Проведение финансовых операций с картами через терминал

- 1) В меню «выбор операций» на экране появится список возможных финансовых операций по карте:
 - «Платежи»
 - «Возврат»
 - «Отмена операции»
 - «Операции СБП»
- 2) Выберите нужную операцию нажатием соответствующей функциональной клавиши.
- 3) После выбора операции на экране терминала появляется запрос, согласно сценарию соответствующей операции.

2.2.2. Операция «Платежи»

- 1) Нажатием соответствующей функциональной клавиши выберете пункт «платежи» и запустите выполнение операции.
- 2) С помощью цифровой клавиатуры введите сумму операции, нажмите клавишу «Ввод». Терминал предложит «жду карту клиента».
- 3) Введите карту клиента. Для этого вставьте смарт-карту в устройство чтения смарт-карт, при этом держите смарт-карту контактами вверх или если это карта с магнитной полосой, то проведите картой сверху вниз через устройство считывания магнитной полосы, при этом магнитная полоса должна быть с левой стороны внизу.



- 4) Если терминал не смог прочитать карту, то на экране будет соответствующее сообщение. Например, для смарт-карт – «ошибка чтения карты» или для магнитных карт сообщение «на карте нет второй дорожки». Попробуйте повторить чтение карты, следуя сообщениям на экране терминала.
- 5) Если терминал настроен на запрос ПИН-кода по соответствующим картам, то на экране терминала будет запрос о необходимости ввода ПИН-кода, который требуется ввести через

клавиатуру терминала, либо при наличии ПИН-пада на клавиатуре ПИН-пада. Передайте ПОС-терминал клиенту для ввода ПИН-кода и нажмите клавишу ввода.

- 6) Если карта магнитная КоронаОнЛайн, то будет запрошена необходимость проведения авторизации. Для выполнения операции дождитесь завершения online авторизации.
- 7) После проведения магнитной карты появится надпись: «Введите последние 4 цифры номера карты». Необходимо ввести и нажать клавишу ввода.
- 8) Дождитесь распечатки чека, при необходимости подпишите его у клиента, оставьте себе. Нажмите любую клавишу на цифровой клавиатуре.
- 9) Дождитесь распечатки второго чека, при необходимости подпишите его и передайте клиенту.
- 10) Подтверждением совершения операции является только печать чека с сообщением «Операция выполнена».
- 11) После окончания проведения операции терминал возвращается к экрану запроса ввода суммы. Для выхода в меню «Выбор операции» нажмите клавишу отмены.

2.2.3. Операция «Возврат» (необходим чек и карта клиента)

- 1) В меню «Выбор операции» нажатием соответствующей функциональной клавиши выберете пункт «Возврат» и запустите переход в меню «Возврата». Введите сумму, которую необходимо вернуть клиенту и нажмите клавишу ввода. Сумма возврата не должна превышать сумму исходной операции. После чего «Введите код ссылки», который напечатан на чеке оплаты и нажмите клавишу ввода.
- 2) Введите карту клиента. Для этого вставьте смарт-карту в устройство чтения смарт-карт, при этом держите смарт-карту контактами вверх или если это карта с магнитной полосой, то проведите картой сверху вниз через устройство считывания магнитной полосы, при этом магнитная полоса должна быть с левой стороны внизу.
- 3) Дождитесь распечатки чека, при необходимости подпишите его у клиента, оставьте себе. Нажмите любую клавишу на цифровой клавиатуре для получения контрольного чека.
- 4) Подтверждением совершения операции является только печать чека с сообщением «Операция выполнена».
- 5) Дождитесь распечатки второго чека, подпишите его и передайте клиенту.
- 6) После окончания проведения операции терминал возвращается в меню «Выбор операции».

2.2.4. «Отмена операции»

- 1) Нажатием соответствующей функциональной клавиши выберете пункт «Отмена операции» и запустите переход в меню «Отмены».
- 2) «Введите код ссылки», который напечатан на чеке оплаты и нажмите клавишу ввода.
- 3) Дождитесь распечатки чека. Подтверждением совершения операции является только печать чека с сообщением «Операция выполнена».
- 4) После окончания проведения операции терминал возвращается в меню «Выбор операции».

2.3. «Служебные операции»

- 1) Для проведения служебных операций необходимо войти в меню «Служебные операции». Вход осуществляется по нажатию клавиши 0 из меню главного меню или меню «выбор операции».
- 2) Для проведения ручного сеанса связи нажмите соответствующую функциональную клавишу и выберете пункт «связь с банком». Если сеанс прошел успешно, то на чековой ленте распечатается информация об этом с указанием времени последнего сеанса.

2.4. «Копия»

Для печати копий чеков необходимо в основном меню нажать соответствующую функциональную клавишу и выберете пункт «копия». С помощью тех же функциональных клавиш выберете нужный пункт. Терминал произведет печать. Терминал запоминает последний отчет с обнулением. Поэтому если возникли проблемы при печати отчета с

обнулением (например, кончилась лента), после исправления ошибки распечатайте копию отчета.

2.5. «Отчёт»

1) Для печати кассового отчёта по окончании рабочего дня в основном меню выбираем пункт «отчёт», открывается меню «печать отчёта». Выбираем «с обнулением», ждём окончание печати контрольной ленты, после чего терминал возвращается в основное меню и вся информация передаётся в Процессинговый Центр.

2) В течение рабочего дня, для просмотра совершённых операций необходимо пользоваться функцией печати отчёта «без обнуления».

Внимание! В конце дня при закрытии смены, перед печатью кассового отчета провести сеанс связи (нажмите клавишу 0 из меню главного меню или меню «Выбор операции» далее «Связь с банком»). При этом операции будут выгружены из терминала.

2.6. Операции СБП

В меню «Операции СБП» присутствуют следующие пункты меню:

- **Оплата по СБП** - запрашивается сумма и производится оплата с помощью QR-кодов по СБП.
- **Список операций** - отображается список операций по СБП с их статусами за смену.
- **Возврат по СБП** - инициируется возврат оплаты по СБП с опциональным указанием номера телефона плательщика.

2.6.1. Оплата по СБП

1) Нажатием соответствующей функциональной клавиши выберете пункт «Оплата по СБП» и запустите выполнение операции.

2) С помощью цифровой клавиатуры введите сумму операции, нажмите клавишу «Ввод». После соединения с банком и инициации оплаты терминал отображает QR-код для считывания смартфоном клиента.

3) Клиент должен войти в меню оплаты по QR-коду СБП в банковском приложении на своем смартфоне, считать QR-код с экрана терминала и подтвердить оплату.

4) Операция может быть завершена 3-мя вариантами:

- **Вариант 1:** Клиент отказался считать или подтвердить операцию на Смартфоне. В данном случае кассир должен отказаться от ожидания оплаты по кнопке «Отмена», либо дождаться, когда терминал закончит ожидание оплаты (1 минута).
- **Вариант 2:** Операция проведена успешно, терминал печатает чек. Кассир отдает клиенту товар, либо фиксирует оплату услуги.
- **Вариант 3:** Клиент поздно подтвердил операцию на своем смартфоне, когда кассир либо отменил ожидание операции оплаты на терминале через кнопку «Отмена», либо терминал закончил ожидание оплаты по таймауту (через 1 минуту). В данном случае, если клиент заявил, что подтвердил операцию, кассир должен выбрать пункт «Список операций» в меню «Операции СБП» и найти нужную операцию. Далее см. «Список операций»

2.6.2. Список операций

Список операций может содержать следующие записи:

ОПЛ (-) Время операции Сумма операции (*оплачено, но чек не напечатан*);

--- Время операции Сумма операции (*оплата не поступила*);

ОПЛ (+) Время операции Сумма операции (*оплачено, чек напечатан*).

Внимание! Если операция была оплачена клиентом через СБП, но по ней не был напечатан чек, то она должны быть первой в списке с атрибутами ОПЛ (-). Кассир должен выбрать данную операцию в списке, выделив ее с помощью функциональных клавиш и нажав кнопку «Ввод», убедиться, что она соответствует по сумме и по времени требуемой операции, и что ее статус «QR ОПЛАЧЕН» и выбрать «ЧЕК» с помощью программируемой функциональной клавиши.

Терминал далее печатает чек об оплате. При проверке в списке операций статус меняется. Кассир отдает клиенту товар и чек оплаты.

2.6.3. Возврат по СБП

1) Нажатием соответствующей функциональной клавиши выберете пункт «Возврат по СБП» и запустите выполнение операции.

2) С помощью цифровой клавиатуры введите сумму возврата, нажмите клавишу «Ввод».

3) После чего введите код ссылки, который напечатан на чеке оплаты и нажмите клавишу «Ввод».

4) Введите номер телефона клиента (необязательно). Если отказаться от ввода номера телефона, то сумма будет переведена на счет плательщика, с которого изначально был осуществлен перевод при Оплате.

Операция возврата может быть завершена 2-мя вариантами:

- Вариант 1: Терминал печатает чек «ЗАЯВКА НА ВОЗВРАТ» со статусом «ВОЗВРАТ ЗАРЕГИСТРИРОВАН» или «ВОЗВРАТ УСПЕШЕН». Это означает, что обработка возврата прошла все проверки, и, далее, либо перешла в обработку в OFFLINE-режиме, либо обработка возврата сразу осуществилась в ONLINE. Возврат успешен.

- Вариант 2: Терминал печатает чек «ЗАЯВКА НА ВОЗВРАТ» со статусом «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА». На чеке также печатается причина отказа, например, «Неверный код ссылки». В данном случае кассир не проводит возврат на кассе или в учётной системе.