

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «CAPS»
ДЛЯ ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ ПРОИЗВОДСТВА РАХ
(OpenWay ЗАО «АЛЬФА БАНК»)**

Руководство пользователя

Листов 20

Телефоны поддержки по обслуживанию терминалов:
моб. +37529-637-99-04 (А1), гор. +375-17-258-88-52
Телефоны поддержки по банковскому обслуживанию:
моб. 7464 (МТС, А1, life:), гор. 8 801 100-64-64

2020

ООО «ЛАНКАРД»

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание работы с программным обеспечением и программными средствами формирования интерфейса пользователя и выходных документов «CAPS» для терминалов производства PAX моделей S90 (переносной), S80 (стационарный в комплекте с ПИН клавиатурой SP20 или без нее).

Данный документ предназначен для операторов (администраторов), работающих с банковскими платежными карточками и владеющих основами функционирования карточных систем (системы «БЕЛКАРТ» и международных платежных систем Visa Int., MasterCard Int.).

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОПЕРАЦИИ ПЛАТЕЖНОГО ТЕРМИНАЛА	4
2.	УСТРОЙСТВО ПЛАТЕЖНОГО ТЕРМИНАЛА	5
3.	НАЧАЛО РАБОТЫ	6
4.	ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»	6
4.1.	Сообщения терминала при проведении операции «ОПЛАТА»	6
4.2.	Операция совершается по бесконтактной технологии	7
4.3.	Операция с использованием чипа.....	7
4.4.	Операция с использованием магнитной полосы.....	8
4.5.	Операция с вводом ПИН-кода.	8
4.6.	Завершение операции.	8
5.	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ОПЛАТЫ»	9
5.1.	Сообщения терминала при проведении операции «ОТМЕНА»	9
5.2.	Завершение операции.	10
6.	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ВОЗВРАТА»	11
6.1.	Завершение операции.	11
7.	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»	12
7.1.	Сообщения терминала при проведении операции «ВОЗВРАТ»	13
7.2.	Завершение операции.	13
8.	ОПЕРАЦИЯ «ОТЧЕТ»	14
9.	КОПИЯ ОТЧЕТА	15
10.	КОПИЯ ЧЕКА	15
11.	ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ	15
12.	ТЕСТ СВЯЗИ	16
13.	ПОЛУЧИТЬ КОНФИГУРАЦИЮ	16
14.	ПРОСМОТР БД	16
15.	ЗАМЕНА ТЕРМОБУМАГИ В POS-ТЕРМИНАЛАХ	17
16.	ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И ИХ УСТРАНЕНИЕ	17
17.	ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ	19

1. ОПЕРАЦИИ ПЛАТЕЖНОГО ТЕРМИНАЛА

Платежные терминалы РАХ с программным обеспечением и программными средствами формирования интерфейса пользователя и выходных документов «CAPS» и предназначены для выполнения финансовых операций с использованием банковских карточек. В зависимости от параметров настройки позволяют выполнять следующие основные операции:

ОСНОВНЫЕ ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА	— операция, в результате которой клиент оплачивает товары/услуги. При получении положительного ответа от системы банка-эмитента происходит блокировка и последующее списание средств с карт-счета держателя карты.
ОТМЕНА	— в результате операции происходит попытка разблокировать средства, заблокированные ранее при совершении операций «ОПЛАТА», «ВОЗВРАТ».
ВОЗВРАТ	— в результате операции формируется сообщение банку-эмитенту карточки о возврате на счет держателя карточки средств, ранее (в предыдущих сменах) списанных при совершении операции «Оплата».
ОТЧЕТ	— заключительный этап работы терминала за день (смену). При совершении данной операции производится автоматическая сверка итоговых данных терминала по операциям, совершенным за день (смену), с данными системы обслуживания банковских карточек банка (закрытие «бизнес-дня»).
ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ	— операция позволяет кассиру распечатать ОТЧЕТ не закрывая смену и получить сведения об операциях за текущий «бизнес-день».
КОПИЯ ОТЧЕТА	— операция печати копии последнего отчета, «бизнес-дня».
КОПИЯ ЧЕКА	— операция печати копии последнего карт-чека.
ТЕСТ СВЯЗИ	— данная операция выполняется для проверки связи между терминалом и банковским сервером.
ПОЛУЧИТЬ КОНФИГУРАЦИЮ	— получение конфигурации устройства предназначено для получения обновленных настроек работы терминала из банка.
АДМИН МЕНЮ	— меню Администратора существует для настройки терминала, получения необходимой информации для диагностики и загрузки конфигурации.

2. УСТРОЙСТВО ПЛАТЕЖНОГО ТЕРМИНАЛА



Клавиши **ВПРАВО, ВЛЕВО, ВВЕРХ, ВНИЗ** служат для навигации по меню терминала. Дополнительно клавиши **ВВЕРХ** и **ВНИЗ** служат для сложения (**ВВЕРХ**) и вычитания (**ВНИЗ**) при вводе суммы (режим калькулятора).

Клавиша **ALPHA** служит для ввода символьной информации (нажимается сначала клавиша, соответствующая желаемому символу, а затем нажимается клавиша **ALPHA** столько раз, пока не введется желаемый символ).

Клавиша **ФУНК** служит для активизации сервисных функций.

Клавиша **МЕНЮ** служит для быстрой навигации по меню.

Клавиша **ВЫХОД** служит для возврата в исходное состояние.

Клавиша **ОТМЕНА** служит для удаления последнего введенного символа.

Клавиша **ВВОД** служит для подтверждения введенной информации.

3. НАЧАЛО РАБОТЫ

Перед началом работы оператор должен убедиться в том, что платежный терминал подключен к сети коммуникации с процессинговым центром (ПЦ), в терминал должна быть вставлена SIM карта оператора мобильных услуг с тарифным планом передачи данных. Также необходимо убедиться, что терминал подключен к сети 220В, либо в него установлена батарея (для переносной модели). Для включения терминала необходимо нажать и удерживать в течении 2с кнопку **ВКЛ**. После включения терминала происходит его начальная загрузка, в процессе которой осуществляется тестирование внешних и внутренних модулей, проверяется наличие необходимых файлов и производится инициализация системных переменных. При успешном окончании тестов на экране терминала появляется основное меню (Рисунок 1):

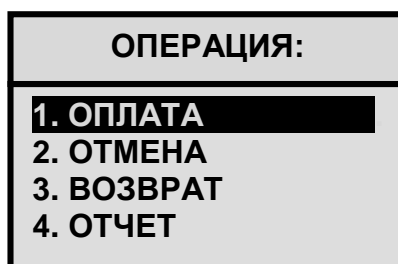


Рис. 1

Если данное сообщение отсутствует, необходимо проверить правильность подключения терминала. Если же это не помогло, вызвать специалиста, обслуживающей организации.

Выбор необходимой операции осуществляется при помощи клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER».

4. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»

Выбрать операцию «ОПЛАТА», нажать «ВВОД\ENTER» (Рисунок 1).

4.1. Сообщения терминала при проведении операции «ОПЛАТА».

Ввод суммы товара/услуги осуществляется после появления сообщение (Рисунок 2):

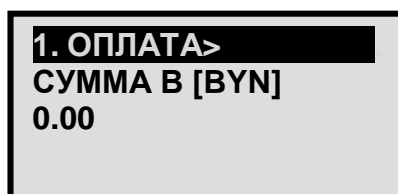


Рис. 2

Кассир вводит сумму, проверяет ее правильность, нажимает «ВВОД\ENTER».

Появляется сообщение (Рисунок 3), информирующее о сумме операции и необходимости

получения данных банковской платежной карточки клиента:

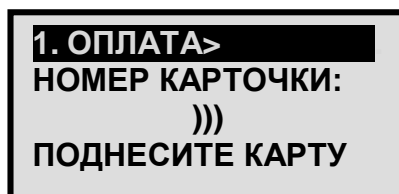


Рис. 3

Если клиент сообщает, что у него бесконтактная карточка, то ему предлагается совершить операцию по бесконтактной технологии (п.4.2), в ином случае операция проводится с использованием чипа (п. 4.3). Если на карточке чип отсутствует, то операция осуществляется с использованием магнитной полосы (п. 4.4).

При успешном проведении операции «ОПЛАТА» на экране появится сообщение «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО». Терминал напечатает чек.

4.2. Операция совершается по бесконтактной технологии.

Над экраном платежного терминала загорается индикатор считывающего устройства. Мигающий световой сигнал синего цвета означает, что устройство готово к работе.

Бесконтактные операции на терминалах РАХ можно осуществлять как по пластиковым карточкам, так и через мобильное устройство, наручные часы и другие гаджеты, используя бесконтактную технологию передачи данных (NFC, MST).

Кассир предлагает клиенту поднести карточку к считывающему устройству на близкое расстояние (около 4 см). Желтый световой сигнал означает, что необходимые данные считаны

с карточки и обрабатываются. Карточку необходимо удерживать около считывающего устройства пока горит желтый сигнал. По завершении операции загорится зеленый световой

сигнал. Это должно занять менее секунды. Затем клиент может убрать свою карточку.

При необходимости операция подтверждается вводом клиентом своего ПИН-кода (п. 4.5) или подписью клиента. При определенных условиях, установленных платежной системой,

операция может проводиться без ввода клиентом ПИН-кода или без подписи клиента.

После ввода всей информации, необходимой для проведения операции, терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения. Далее действовать согласно п.4.6.

4.3. Операция с использованием чипа.

Провести идентификацию карточки. Вставить карточку до упора чипом вверх в считыватель чипа. Карточку можно достать только после получения «**ВЫНЬТЕ КАРТУ**» (Рисунок 4):

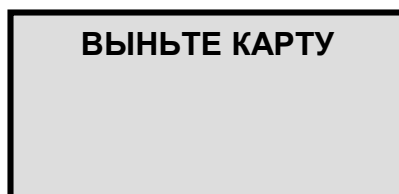


Рис. 4

При необходимости операция подтверждается вводом клиентом своего ПИН-кода (п.4.5) или подписью клиента.

После ввода всей информации, необходимой для проведения операции, терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения. Далее действовать согласно п.4.6.

Если совершается несколько операций по одной и той же карточке, то карточку необходимо доставать из считывателя чипа после окончания каждой операции и проводить новую операцию «ОПЛАТА» сначала.

4.4. Операция с использованием магнитной полосы.

Провести идентификацию карточки. Провести карточкой через считыватель магнитной полосы в любом направлении. Магнитная полоса должна быть внизу карточки. Карточку вести равномерно, без рывков. При успешном считывании информации с магнитной полосы на экране терминала появляется новое сообщение.

При необходимости операция подтверждается вводом клиентом своего ПИН-кода (п.4.5) или подписью клиента.

После ввода всей информации, необходимой для проведения операции, терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения. Далее действовать согласно п.4.6.

4.5. Операция с вводом ПИН-кода.

При проведении операции с карточкой, по которой необходим ввод ПИН-кода (персонального идентификационного номера), появляется сообщение (Рисунок 5):

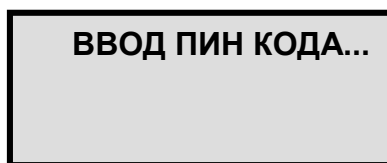


Рис. 5

Кассир подает клиенту ПИН-пад (устройство для ввода персонального идентификационного номера) или терминал, если ПИН-пад отсутствует. На ПИН-паде (терминале) появляется сообщение (Рисунок 6):



Рис. 6

Клиент набирает ПИН-код и нажимает на ПИН-паде (терминале) клавишу «ВВОД\ENTER».

4.6. Завершение операции.

Получение сообщения «УСПЕШНО ЗАВЕРШЕНО» (Рисунок 7) означает, что операция завершилась успешно.

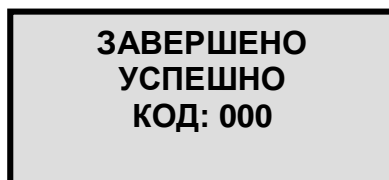


Рис. 7

Автоматически распечатывается экземпляр карт-чека «Для клиента».

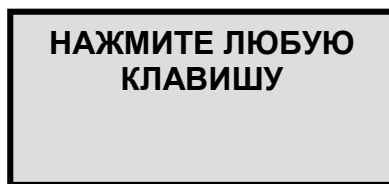


Рис.8

Нажать на любую клавишу сообщение (Рисунок 8), распечатать экземпляр карт-чека «Для банка».

Внимание!

Если клиент не вводил свой ПИН-код и распечатался карт-чек с полем для подписи клиента, то необходимо дать клиенту подписать оба экземпляра карт-чека. При необходимости записать паспортные данные клиента на карт-чек.

Возвратить клиенту первый экземпляр карт-чека и карточку.

5. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ОПЛАТЫ»

ВАЖНО! Отмену операции оплаты можно делать только по операции, которая проведена в текущей смене, т.е. если еще операция не печаталась в отчете при Сверке итогов.

Совершается, когда клиент отказался от товара/услуги. После идентификации карточки выбрать операцию «ОТМЕНА», нажать «ВВОД\ENTER» сообщение (Рисунок 9):

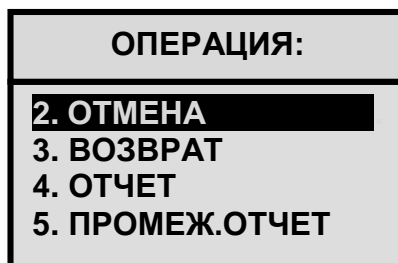


Рис. 9

5.1. Сообщения терминала при проведении операции «ОТМЕНА».

Ввод суммы товара/услуги осуществляется после появления сообщение (Рисунок 10):

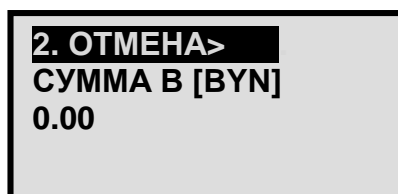


Рис. 10

Кассир вводит сумму, проверяет ее правильность, нажимает «ВВОД\ENTER».

Появляется сообщение (Рисунок 11), которое информирует о сумме операции и необходимости получения данных банковской платежной карточки клиента:

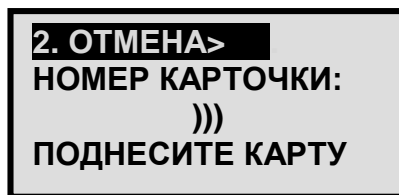


Рис. 11

Если клиент сообщает, что у него бесконтактная карточка, то ему предлагается совершить операцию по бесконтактной технологии (п.4.2), в ином случае операция проводится с использованием чипа (п. 4.3). Если на карточке чип отсутствует, то операция осуществляется с использованием магнитной полосы (п. 4.4).

5.2. Завершение операции.

После считывания всей необходимой для проведения операции информации с карточки клиента появляется сообщение (Рисунок 13):

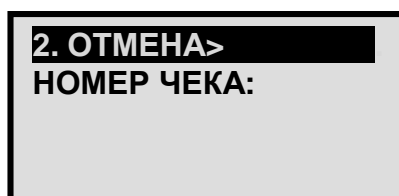


Рис. 13

Ввести номер чека отменяемой операции с первого экземпляра карт-чека, нажать «ВВОД\ENTER».

Терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения.

Получение сообщения «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» (Рисунок 14) означает, что операция завершилась успешно.

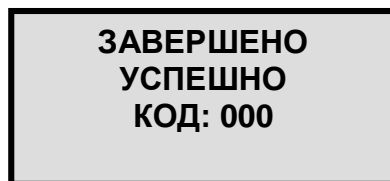


Рис. 14

Автоматически распечатывается экземпляр карт-чека «Для клиента».

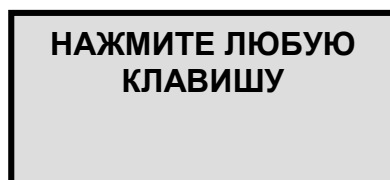


Рис. 15

Нажать на любую клавишу сообщение (Рисунок 15), распечатать экземпляр карт-чека «Для банка».

Если сообщение (Рисунок 15) не было получено, операция «ОТМЕНА» не завершилась успешно. Кассир должен попробовать отменить операцию с помощью операции «ВОЗВРАТ»!

6. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ВОЗВРАТА»

ВАЖНО! Отмену возврата можно делать только по операции, которая проведена в текущей смене, т.е. если еще операция не печаталась в отчете при Сверке итогов.

Выбрать операцию «ОТМЕНА», нажать «ВВОД\ENTER» сообщение (Рисунок 16):

ОПЕРАЦИЯ:
2. ОТМЕНА 3. ВОЗВРАТ 4. ОТЧЕТ 5. ПРОМЕЖ.ОТЧЕТ

Рис. 16

Ввод суммы товара/услуги осуществляется после появления сообщение (Рисунок 17):

2. ОТМЕНА> СУММА В [BYN] 0.00

Рис. 17

Кассир вводит сумму, проверяет ее правильность, нажимает «ВВОД\ENTER».

Появляется сообщение (Рисунок 18), которое информирует о сумме операции и необходимости получения данных банковской платежной карточки клиента:

2. ОТМЕНА> НОМЕР КАРТОЧКИ:))) ПОДНЕСИТЕ КАРТУ
--

Рис. 18

Если клиент сообщает, что у него бесконтактная карточка, то ему предлагается совершить операцию по бесконтактной технологии (п.4.2), в ином случае операция проводится с использованием чипа (п. 4.3). Если на карточке чип отсутствует, то операция осуществляется с использованием магнитной полосы (п. 4.4).

6.1. Завершение операции.

После считывания всей необходимой для проведения операции информации с карточки клиента появляется сообщение (Рисунок 20):

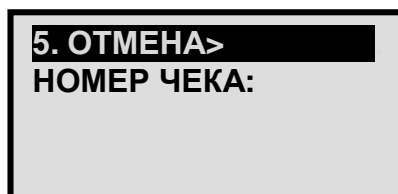


Рис. 20

Ввести номер чека отменяемой операции с первого экземпляра карт-чека, нажать «ВВОД\ENTER».

В случае частичной отмены

Терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения.

Получение сообщения «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» (Рисунок 21) означает, что операция завершилась успешно.

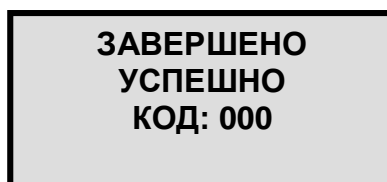


Рис. 21

Автоматически распечатывается экземпляр карт-чека «Для клиента».

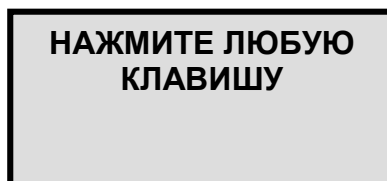


Рис. 22

Нажать на любую клавишу сообщение (Рисунок 22), распечатать экземпляр карт-чека «Для банка».

7. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

В результате операции формируется сообщение банку-эмитенту карточки о возврате на счет держателя карточки средств, ранее (в предыдущих сменах) списанных при совершении операции «Оплата».

После идентификации карточки выбрать операцию «ВОЗВРАТ», нажать «ВВОД\ENTER» сообщение (Рисунок 23):

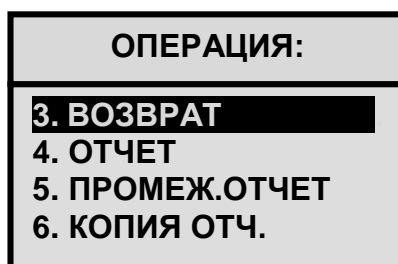


Рис. 23

7.1. Сообщения терминала при проведении операции «ВОЗВРАТ».

Ввод суммы товара/услуги осуществляется после появления сообщение (Рисунок 24):

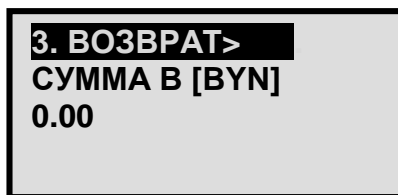


Рис. 24

Кассир вводит сумму, проверяет ее правильность, нажимает «ВВОД\ENTER».

Появляется сообщение (Рисунок 25), которое информирует о сумме операции и необходимости получения данных банковской платежной карточки клиента:



Рис. 25

Если клиент сообщает, что у него карточка, то ему предлагается совершить операцию по бесконтактной технологии (п.4.2), в ином случае операция проводится с использованием чипа (п.4.3). Если на карточке чип отсутствует, то операция осуществляется с использованием магнитной полосы (п.4.4).

7.2. Завершение операции.

После считывания всей необходимой для проведения операции информации с карточки клиента появляется сообщение (Рисунок 27):

Ввести Ref. № (референс номер) с карт-чека операции «ОПЛАТА», нажать «ВВОД\ENTER».

Терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения.

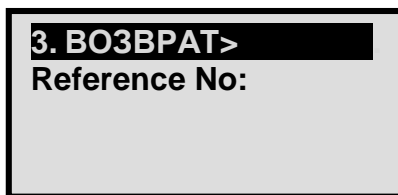


Рис. 27

Получение сообщения «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» (Рисунок 28) означает, что операция завершилась успешно.

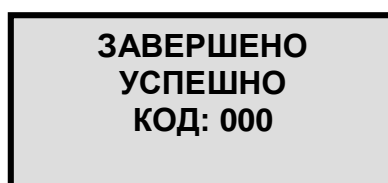


Рис. 28

Автоматически распечатывается экземпляр карт-чека «Для клиента».

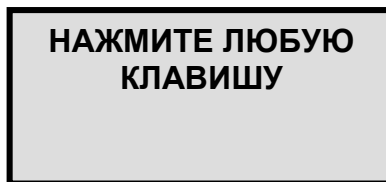


Рис. 29

Нажать на любую клавишу сообщение (Рисунок 29), распечатать экземпляр карт-чека «Для банка».

8. ОПЕРАЦИЯ «ОТЧЕТ»

Обязательный заключительный этап работы терминала за день (смену). Данная операция предназначена для сверки счетчиков транзакций на терминале и на банковском сервере, а также для закрытия финансового бизнес-дня. Выбрать операцию «ОТЧЕТ»

(Рисунок 30), нажать “ВВОД\ENTER”.

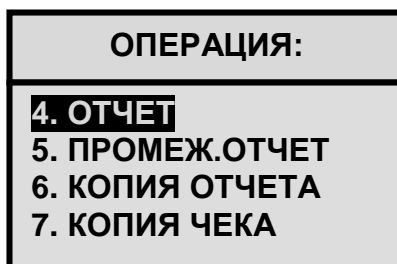


Рис. 30

Появляется сообщение Рис. 31

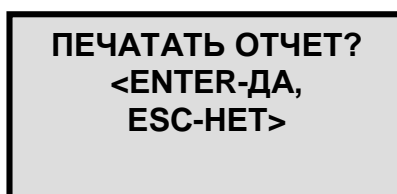


Рис. 31

Нажать «ВВОД\ENTER». Терминал связывается с ПЦ банка, на экране меняются функциональные сообщения, распечатывается отчет.

Если «Отчет» не распечатывается, или на карт-чеке отчета присутствует надпись «Итоги не совпали», то кассир обязан позвонить в отдел эквайринга банковских карточек банка и сообщить об имевшей место ситуации.

При совершении операции «ОТЧЕТ» производится отражение операций, совершенных за день/смену, в системе обслуживания банковских карточек банка, а также автоматическая сверка итоговых данных терминала с данными системы.

Внимание! Невыполнение данной операции может привести к задержке выплаты суммы возмещения Предприятию.

9. КОПИЯ ОТЧЕТА

Данная операция предназначена для печати копии отчета «ОТЧЕТ» (Рисунок 32):

ОПЕРАЦИЯ:
6. КОПИЯ ОТЧЕТА 7. КОПИЯ ЧЕКА 8. ПРОСМОТР БД 9. ТЕСТ СВЯЗИ

Рис.32

Нажать «ВВОД\ENTER». Распечатывается копия последнего отчета с пометкой «копия». Автоматическая сверка итогов не производится.

10. КОПИЯ ЧЕКА

Данная операция предназначена для печати копии последнего карт-чека (Рисунок 33):

ОПЕРАЦИЯ:
7. КОПИЯ ЧЕКА 8. ПРОСМОТР БД 8. ТЕСТ СВЯЗИ 9. ПОЛУЧ.КОНФИГ

Рис.33

При выборе пункта меню «КОПИЯ ЧЕКА» терминал распечатает копию последнего карт-чека.

11. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ

Данная операция позволяет кассиру получить отражение операций, совершенных за день/смену, в системе обслуживания банковских карточек банка, не закрывая финансового бизнес-дня (Рисунок 34):

ОПЕРАЦИЯ:
5. ПРОМЕЖ.ОТЧЕТ 6. КОПИЯ ОТЧЕТА 7. КОПИЯ ЧЕКА 8. ПРОСМОТР БД

Рис.34

12. ТЕСТ СВЯЗИ

При необходимости проверки связи с банком пользователь имеет возможность провести тест связи с банком. Данная операция необходима для проверки связи между терминалом и банковским сервером.

Для запуска теста выберите пункт меню «ТЕСТ СВЯЗИ» (Рисунок 35).

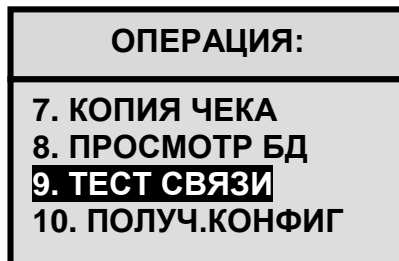


Рис.35

13. ПОЛУЧИТЬ КОНФИГУРАЦИЮ

Данный пункт меню предназначен для получения обновленных настроек работы терминала из банка.

Для запуска теста выберите пункт меню «ПОЛУЧИТЬ КОНФИГУРАЦИЮ» (Рисунок 36).

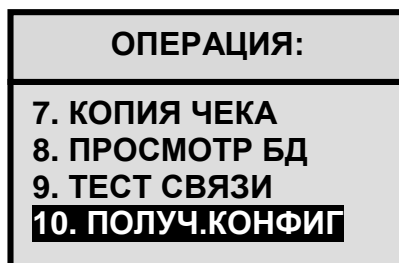


Рис.36

14. ПРОСМОТР БД

Данный пункт меню позволяет сделать копию любого чека за текущую смену. Для входа в базу данных необходим пароль.

Пароль для входа в базу данных: **9876**

15. ЗАМЕНА ТЕРМОБУМАГИ В POS-ТЕРМИНАЛАХ

В терминале используется термобумага шириной 57мм.

Термобумагу следует хранить в сухом и тёмном месте. Влажность, температура, трение, различные жидкости и т. д. могут повлиять на свойства бумаги. Не ставьте в принтер рулон с мятой, влажной или поврежденной с торца бумагой.

Бумага заправляется следующим образом для модели **PAX S90**: тянется на себя защелка крышки принтера до щелчка, открывается крышка, вынимается из терминала втулка от старого рулона бумаги. С рулона термобумаги снимается упаковка. Начало ленты освобождается от фиксации к рулону. Катушка вставляется в терминал, причем лента с термослоем должна быть обращена к клавиатуре. Отматывается немного бумаги и закрывается крышка принтера до щелчка. Крышка принтера должна прижать термобумагу термослоем к терминалу и немного бумаги должно выглядывать из-под крышки.

Бумага заправляется следующим образом для модели **PAX S80**: нажимаем кнопку открытия крышки принтера до щелчка, открывается крышка, вынимается из терминала втулка от старого рулона бумаги. С рулона термобумаги снимается упаковка. Начало ленты освобождается от фиксации к рулону. Катушка вставляется в терминал, причем лента с термослоем должна быть обращена к клавиатуре. Отматывается немного бумаги и закрывается крышка принтера до щелчка. Крышка принтера должна прижать термобумагу термослоем к терминалу и немного бумаги должно выглядывать из-под крышки.

16. ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И ИХ УСТРАНЕНИЕ

16.1 При проведении карточкой с чипом через считыватель магнитной полосы на экране терминала появляется сообщение (Рисунок 37):



Рис. 37

Вставить карточку до упора чипом вверх в считыватель чипа. Операцию провести с использованием чипа.

16.2 Чип на карте клиента не работает или не поддерживается настройками данного терминала, на экране появляется сообщение (Рисунок 38):

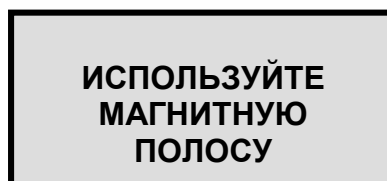


Рис. 38

Провести карточкой через считыватель магнитной полосы. Операцию провести с использованием магнитной полосы.

16.3 При неправильном размещении карточки в считывателе чипа на экране терминала последовательно появляются сообщения (Рисунок 39 и Рисунок 40):

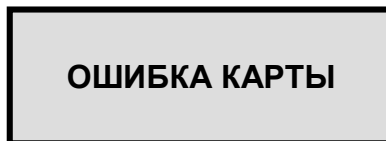


Рис. 39

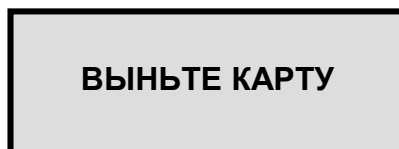


Рис. 40

Действовать согласно дальнейшим указаниям на экране терминала.

16.4 Карточку клиента достали из считывателя чипа до получения сообщения «ВЫНЬТЕ КАРТУ» (Рисунок 40), то терминал автоматически отменяет данную операцию.

Необходимо повторно вставить карточку в считыватель чипа и провести данную операцию сначала.

16.5 Неправильный набор чисел кассиром на клавиатуре терминала.

- для отмены последней цифры используется клавиша «**ОТМЕНА**»/CLEAR»;
- клавиша «**ОТМЕНА**»/CLEAR» используется для сброса всей информации и выхода в основное меню (Рисунок 1).

16.6 Неправильный набор клиентом своего ПИН-кода.

Если клиент ввел ПИН-код и не нажал клавишу «**ENTER**» на ПИН-паде, ПИН-код можно отменить с помощью клавиши «**Cancel**» на ПИН-паде.

17. ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ

При неуспешном завершении операции карт-чек не распечатывается автоматически, терминал издает звуковой сигнал, на экран выводится сообщение с указанием причины отказа в проведении операции.

Пример 1. Недостаточно средств

После связи с ПЦ банка на экране терминала может появиться сообщение «**НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ**» (Рисунок 41):

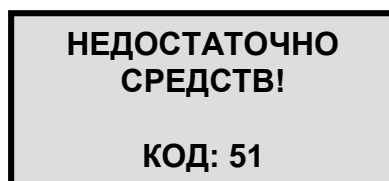


Рис. 41

Объяснить клиенту, что банк, выдавший карточку, отказал в проведении операции. Вернуть клиенту карточку, нажать на любую клавишу. Появляется сообщение (Рисунок 42). По желанию клиента распечатать карт-чек.

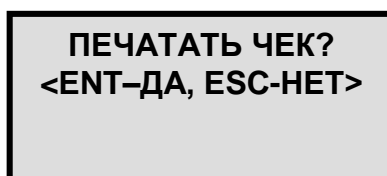


Рис. 42

Пример 2. Транзакция запрещена.

После связи с ПЦ банка на экране терминала может появиться ошибка «**ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА**» (Рисунок 43):

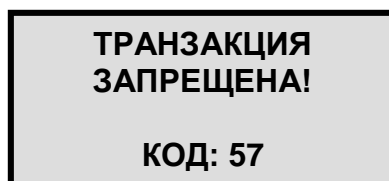


Рис. 43

Объяснить клиенту, что банк, выдавший карточку, отказал в операции. Вернуть карточку, нажать на любую клавишу. Появляется сообщение (Рисунок 44):

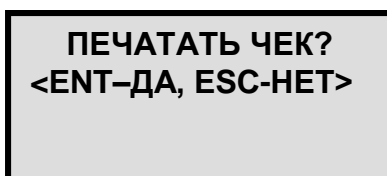


Рис. 44

По желанию клиента распечатать карт-чек.

Пример 3. Отсутствие связи.

Во время проведения операций на терминале может появиться сообщение (Рисунок 45):

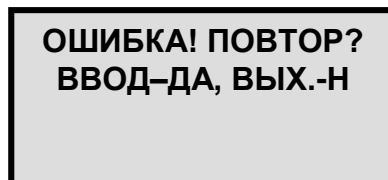


Рис. 45

Нажать «ВВОД\ENTER». Устройство пробует повторно связаться с ПЦ банка.

После 2-3-х неудачных попыток установить связь, отказать в операции клиенту. Объяснить, что по техническим причинам терминал не работает, оплата карточкой не может быть осуществлена.

Информировать сотрудников отдела эквайринга банковских карт, обратиться в сервисный центр по ремонту оборудования.

Если терминал работает через GSM, то необходимо уточнить у оператора связи актуальный баланс сим-карты.

Для выхода терминала в основное меню нажать на клавишу «ВЫХОД/ESC».

Пример 4. Неправильный набор клиентом своего ПИН-кода.

Если клиент неверно ввел ПИН-код и нажал клавишу «ENTER» на ПИН-паде, терминал связывается с ПЦ банка, издает звуковой сигнал, на экране появляется сообщение (Рисунок 46):



Рис. 46

Нажать на любую клавишу на клавиатуре терминала, на экране появляется сообщение (Рисунок 47). По желанию клиента ему распечатывается карт-чек.

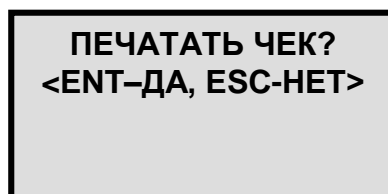


Рис. 47