Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

Инструкция
по работе с POS терминалами ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) при совершении операций по платежным карточкам Visa International, MasterCard Worldwide, Maestro и UnionPay International.

Алматы, 2016

Оглавление

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Основные термины и определения

Глава 3. Внешний вид

Глава 4. Порядок работы ответственного кассира ПТС с POS – терминалом марки «Ingenico»

§ 1. Финансовые операции
- § 1-1. Режим операции «Оплата покупки»
- § 1-2. Режим операций «Отмена по номеру» и «Отмена последней»
- § 1-3. Режим операции «Возврат товара»

§ 2. Административные операции
- § 2-1. Режим отчета «Журнал операций»
- § 2-2. Режим функции «Закрытие дня»
- § 2-3. Режим функции «Загрузка параметров»

Глава 5. Порядок работы ответственного кассира Банка с POS – терминалом марки «Ingenico»

§ 1. Финансовые операции
- § 1-1. Режим операции «Выдача наличных»
- § 1-2. Режим операции «Отмена по номеру»
- § 1-3. Режим операции «Отмена последней»
- § 1-4. Режим операции «Запрос баланса»

§ 2. Административные операции
- § 2-1. Режим отчета «Журнал операций»
- § 2-2. Режим функции «Закрытие дня»

Глава 6. Порядок работы ответственного кассира Банка с POS – терминалом марки «VeriFone»

§ 1. Финансовые операции
- § 1-1. Режим операции «Выдача наличных»
- § 1-2. Режим операции «Отмена операции»
- § 1-3. Режим операции «Состояние счета»

§ 2. Административные операции
- § 2-1. Режим отчета «Журнал операций»
- § 2-2. Режим функции «Закрытие дня»

Глава 7. Бесконтактные платежи по карте MasterCard, Maestro.

Глава 8. Аварийное завершение связи

Глава 9. Заключительные положения

Утверждена
протоколом Правления
Дочерней организации
Акционерного общества
Банк ВТБ (Казахстан)
от 16.06.2016 года
№ 28
С Изменениями № 1 (ПП № 34 от 17.07.2016 г.)
С Изменениями № 2 (ПП №53 от 13.10.2016 г.)

Рег. № _18-004/543

от «16» июня 2016 г.

Инструкция
по работе с POS терминалами ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) при совершении операций по платежным карточкам Visa International, MasterCard Worldwide, Maestro и UnionPay International.

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция по работе с POS – терминалами ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) при совершении операций по платежным карточкам Visa International, MasterCard Worldwide, Maestro и UnionPay International (далее – Инструкция) определяет порядок работы ответственного кассира ПТС и работника Банка с POS- терминалом, установленным на территории предприятий торговли/сервиса и на территории ДО АО Банк ВТБ (Казахстан).
2. Настоящая Инструкция разработана в соответствие с законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов, а также внутренними документами Банка.

Глава 2. Основные термины и определения

3. В настоящей Инструкции используются следующие термины и определения:
   1) NFC (аббревиатура английского словосочетания Near field communication) – технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на расстоянии около 10 сантиметров;
   2) POS-терминал (где «POS» - аббревиатура английского словосочетания Point Of Sale terminal) – электронно-механическое устройство (карточный кассовый терминал), посредством которого с использованием карточки и соединения с информационной системой Банка осуществляется автоматизация процедур Авторизации, оплата за товары и оформление чека - документа, подтверждающего факт осуществления платежа с использованием карточки посредством Терминала;

3) Авторизация – разрешение, предоставляемое Эмитентом Держателю для проведения Операции с использованием Карточки и являющееся подтверждением гарантии оплаты товаров, приобретаемых Держателем в ходе конкретной Операции с использованием Карточки;
4) Держатель Платежной Карточки (Держатель) – физическое лицо, на имя которого выдана Карточка, использующее Карточку на основании договора с Эмитентом, предусматривающего совершение Операций с использованием Карточки. Имя и фамилия Держателя указаны на лицевой стороне (за исключением Карточки, на которых такие данные не указываются), а его образец подписи указан на оборотной стороне Карточки;
5) Карточная операция (Операция) – финансовая операция, осуществляемая с использованием Карточки после Авторизации в соответствии с законодательством Республики Казахстан, проводимая в ПТС с целью приобретения Товара Держателем, а также Операция возврата;
6) Международные платежные системы (далее - МПС) - международные финансовые ассоциации, устанавливающие для своих участников единые стандарты и правила взаимодействия, связанные с выпуском и обслуживанием платежных карточек, а также обеспечивающие проведение расчетов между Эквайерами и Эмитентами;
7) Операция возврата – операция, осуществляемая с использованием Карточки в случае возврата Держателем Карточки Товаров, приобретенных с использованием Карточки и/или отказа Держателя Карточки от Товаров, оплаченных с использованием Карточки;
8) Предприятие торговли и сервиса (далее – ПТС) – предприятие торговли и сервиса (юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель), принимающее платежные карточки для оплаты за реализуемые товары/ услуги/работы;
9) Платежная Карточка (Карточка) – средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую держателю такой карточки осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях;
10) Работник ИТ Филиала Банка – работник по информационным технологиям и обслуживанию банкоматов Филиала;
11) Товар – товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Предприятием;
12) Терминал – электронно-механическое устройство (карточный кассовый терминал), посредством которого с использованием Карточки и соединения с информационной системой Банка осуществляется автоматизация процедур Авторизации, оплата за Товары и оформление Чека. Терминал передается Банком ПТС на условиях Договора

Эквайринга и/или иного соответствующего договора, заключенного между Банком и ПТС. Наименование, количество и стоимость Терминала указываются в Акте приема-передачи, на основании которого он передается, являющимся неотъемлемой частью Договора Эквайринга;

13) Товар – товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые Предприятием;
14) Чек – документ, распечатанный POS-терминалом (при приеме карточек с использованием POS-терминала) в 2 (двух) экземплярах и служащий подтверждением совершения операции. Форма (содержание) Чека определяется Банком с учетом требований действующего законодательства РК;
15) Чек – документ, подтверждающий факт осуществления платежа с использованием платежной карточки;
16) Эквайер – банк или организация, осуществляющая функции эквайринга;
17) Эквайринг – деятельность банка или организации, включающая в себя осуществление расчетов с ПТС по Операциям, совершаемым с использованием Карточек;
18) Эмитент – финансовое учреждение, осуществляющее эмиссию Карточек.

Глава 3. Внешний вид

4. POS – терминала марки «Ingenico», используется при работе в ПТС и в кассах Банка:

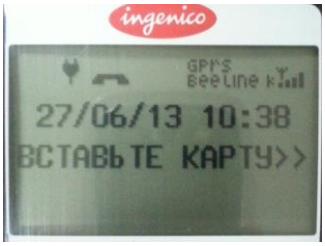
5. Pos – терминала марки «VeriFone», используется при работе в кассах Банка:

Глава 4. Порядок работы ответственного кассира ПТС с POS – терминалом марки «Ingenico»

6. Для установки в ПТС применяются следующие модели POS – терминалов

марки Ingenico: ICT220, IWL220, ICT250 и IWL250. POS – терминалы предварительно работником ИТ Филиала Банка, если иное не предусмотрено Договором между Банком и ПТС, заправляются рулоном бумаги для выдачи чека и подключаются к электросети.

7. Перед началом работы кассир ПТС должен убедиться в том, что POS - терминал подключен к электросети 220В. При этом запрещается отключать стационарный POS-терминал от сети электропитания в течении рабочего времени во избежание разрядки внутренней батарейки терминала. Для мобильных POS-терминалов со встроенным аккумулятором необходимо в конце смены подключить зарядное устройство для зарядки внутренней батарейки.
8. После подключения POS-терминала к сети 220В автоматически на экране терминала должно появиться сообщение:



9. В случае если выше указанное сообщение на экране не появилось, то кассир ПТС должен вызвать работника ИТ Филиала Банка.
10. При работе POS – терминала Кассир ПТС должен внимательно следить за всеми сообщениями, появляющимися на экране POS - терминала и соблюдать следующий порядок работы с платежной картой:
    1) если используется платежная карточка с магнитной полосой, вставьте ее в магнитный считыватель (ридер) вправо. Проведите карту через ридер сверху вниз или снизу вверх одним движением не слишком быстро, не слишком медленно, чтобы обеспечить верное чтение карты и избежать повторных чтений. После чего номер карты автоматически вводится на экран.

    2) если используется платежная карточка в чиповым считывателем установить карту в щелевой считыватель под клавиатурой, если карта верно установлена, на экране отобразится операция оплаты.

11. Все действия кассира ПТС при работе с POS – терминалом делятся на Финансовые операции, описанные в Параграфе 1 настоящей Инструкции и Административные операции, описанные в Параграфе 2 настоящей Инструкции.

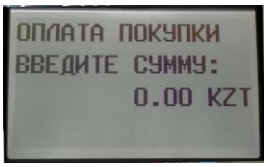
§ 1. Финансовые операции

12. Финансовые операции делятся на:
    1) «Оплата покупки», описанные в параграфе 1-1 настоящей Главы;
    2) «Отмена по номеру» и «Отмена последней», описанные в параграфе 1-2 настоящей Главы;
    3) «Возврат товара», описанные в параграфе 1-3 настоящей Главы.

§ 1-1. Режим операции «Оплата покупки»

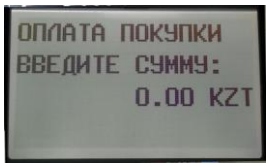
13. Режим операции «Оплата покупки» используется для проведения платежных операций при расчетах за проданный товар (оказанные услуги) с помощью платежных карт.
14. Для проведения операции Кассир ПТС проводит карту через считыватель согласно п. 10 настоящей Инструкции, и выбирает операцию «Оплата покупки». На экране появляется следующее сообщение:

    Для чиповой карты -

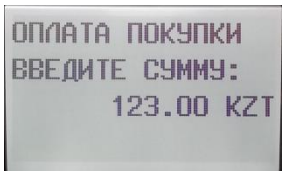
    

    Для карты с магнитной полосой -

    Перед вводом суммы оплаты, необходимо последние 4 номера карты, отображаемые на экране, сравнить с номером карты Клиента, после чего нажать зеленую клавишу «Ок» (зеленого цвета). Затем на экране появится следующее сообщение:

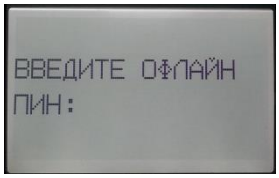
    

15. Для проведения операции «Оплата покупки» Кассиру ПТС необходимо:
    1) **Сумма платежа без ввода тиын** – ввести только требуемую сумму платежа (цифры) и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета);
    2) **Сумма платежа с вводом тиын** – ввести требуемую сумму платежа (цифры), нажать клавишу **«.»**, после чего ввести сумму тиын (цифры) и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).



В случае ошибочного ввода суммы платежа, необходимо использовать клавишу «С» (желтого цвета) для исправления введенного значения последней цифры/корректировки суммы.

16. В случае необходимости, POS-терминал предложит ввести ПИН-код карты:



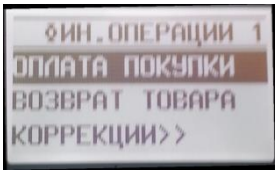
17. Ввод ПИН-кода карты осуществляется Клиентом, путем ввода ПИН-кода на цифровой клавиатуре POS-терминала. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, нужно нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). Допустима установка выносного устройства – PIN-PAD для ввода ПИН-кода. В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.
18. После ввода Клиентом ПИН-кода, POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к оплате с карточного счета Клиента. На экране POS-терминала появляется сообщение с просьбой удалить карту со считывающего устройства.
19. По результатам операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах, один для ПТС, второй для Клиента.
20. Не допускается нажатие на клавишу «Х», поскольку в таком случае второй экземпляр чека для Клиента не распечатается.
21. На экране POS-терминал отобразится информация об успешности/не успешности проведенной операции. При успешной транзакции в чеке отражается код авторизации от процессингового центра, равного 00 либо 01, кассир ПТС должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, который также подписывается со стороны кассира ПТС. Второй экземпляр выдается Клиенту.

22. Кассир ПТС должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и на экране POS-терминала, после проведения операции**.**
    Чек содержит следующие обязательные реквизиты:
    1) номер документа, число, месяц, год его выписки;
    2) наименование (код) предпринимателя или эквайера;
    3) сумма платежа;
    4) валюта платежа;
    5) код авторизации или другой код, идентифицирующий платеж в системе платежных карточек;
    6) время проведения платежа;
    7) реквизиты платежной карточки.

    Пример, успешной операции на чеке:

Merchant “Name”	-название торговой организации;
Address	- адрес;
тел. NN-NN-NN	- телефон;
Номер терминала: NNNNNN	- идентификатор терминала;
Дата Кассир	- дата и время операции и номер кассира;
ОПЛАТА ПОКУПКИ	-тип операции;
1234564.00 KZT	-сумма оплаты;
КОД ОТВЕТА NN	- код ответа, если успешно то 00, 01;
КОД АВТОРИЗАЦИИ NNNNNNNN	- код авторизации (если операция одобрена);
ПРИЛ-Е A0000000032010	если карта чиповая, отображается номер;
	- метод идентификации клиента;
ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПО ОФФЛАЙН ПИН	
КАРТА	- номер карты;
NNNNNNNNNNNNNNNN	- тип карты;
Visa Electron	- служебная информация;
TVR NNNNNNNNN TSI NNN	- служебная информация;
TC (NN): NNNNNNNNNNN	
ИМЯ КЛИЕНТА	- фамилия и имя клиента;
ЧЕК NNN	- тип карты;
	- номер чека
ОПЕРАЦИЮ ПОДТВЕРЖДАЮ:	
_____	
(ПОДПИСЬ КЛИЕНТА)	- подпись клиента (на чеке кассира);
_____	
(ПОДПИСЬ КАССИРА)	- подпись кассира (на чеке клиента);

23. При успешной операции, можно вернуться в главное меню, нажав клавишу «X» (красного цвета).
24. При необходимости, можно совершить операцию «Оплата покупки» в ручном режиме, нажав клавишу «1» на клавиатуре, и на экране отобразится меню выбора финансовых операций:

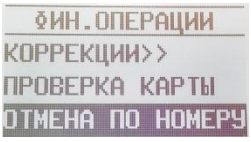


нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета), на экране POS-терминала отобразится информация «Вставьте карту». В случае, если данные с карты успешно считаны, на экране отобразится поле ввода суммы платежа. Все последующие операции выполнять аналогично описанным выше операциям.

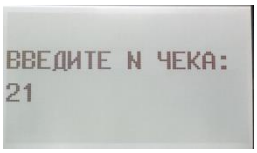
§ 1-2. Режимы операций «Отмена по номеру» и «Отмена последней»

25. Операции «Отмена по номеру» и «Отмена последней» используются для возврата сумм, списанных с карточного счета, после проведения операции «Оплата покупки», проведенных в данном POS-терминале.
26. Возврат наличных денег на карточный счет Клиента возможен только:
    1) в течение одной смены работы одного POS-терминала, до осуществления операции «Закрытие дня»;
    2) случае предъявления Клиентом чека с подписью, распечатанного ранее из POS-терминала в данном ПТС.
27. Возврат суммы покупки на карточный счет Клиента, возможно, осуществить 2 (двумя) способами следующих операций «Отмена по номеру» и «Отмена последней», которые находятся в меню клавиши «1», с помощью клавиши «F2» осуществляем выбор нужной операции, после выбора нажимаем клавишу «**О**к» (зеленого цвета):

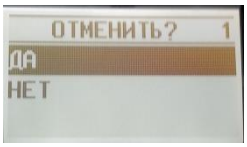
    1) при выборе операции «Отмена по номеру», POS-терминал запросит индивидуальный пароль на отмену операций (должен сообщить работнику ИТ Филиала Банка, устанавливающий POS-терминал). После корректного введения пароля POS-терминал попросит вставить карту в считыватель



после установки карты, либо проведения ее через магнитный считыватель на экране отобразится запрос ввода номера чека:



после ввода номера чека, необходимо нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).
после чего на экране отображается информация об отменяемой операции:



Перед подтверждением об отмене операции Кассир ПТС должен проверить данные карты путем сверки последних 4-х цифр номера карты Клиента и сумму операции с информацией, отображенной на экране. При соответствии данных нажимает клавишу «**О**к» (зеленого цвета).

После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и проводится операция по возврату суммы на карточный счет Клиента.

2) при выборе операции «Отмена последней» для отмены последней успешной операции, проведенной в данном POS-терминале. Последовательность действий аналогична операции «Отмена по номеру», за исключением отсутствия запроса номера чека. Таким образом, всегда отменяется последняя успешная операция, проведенная в POS-терминале.

   Результат выполнения операций отмена последней – чек, подтверждающий успешности отмены операции «Оплата покупки». При успешном завершении операции Кассир ПТС должен расписаться на чеке:

Если на экране отображается сообщение «Транзакция не найдена!», значит, была проведена операция «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» и возврат суммы на карточный счет Клиента, возможно, выполнить через операцию «Возврат товара»**.**

§ 1-3. Режим операции «Возврат товара»

28. Операция «Возврат товара» используется для возврата сумм, списанных с карточного счета Клиента, после проведения операции «Закрытия дня» в данном POS - терминале. Данная операция производится строго под личную ответственность руководителя ПТС. Клиент должен предъявить Кассиру ПТС чек с подписью, распечатанного ранее из POS-терминала в данном ПТС, товар и документ удостоверяющий личность.
29. Для проведения операции «Возврат товара», Кассиру ПТС необходимо нажать клавишу «1» на цифровой клавиатуре POS – терминала. При нажатии клавиши «F2» на экране необходимо выбрать нужную операцию «Возврат товара» и нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). POS – терминал запросит ввести индивидуальный пароль для возврата суммы, списанной с карточного счета Клиента (индивидуальный пароль должен сообщить работнику ИТ Филиала Банка, устанавливающий POS-терминал). После корректного введения индивидуального пароля POS-терминал попросит вставить карту в считыватель.
После установки карты, либо проведения ее через магнитный считыватель на экране отобразится запрос ввода сумму которую необходимо возвратить на карточный счет Клиента и нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и проводится операция по возврату суммы на карточный счет Клиента.
На экране POS-терминал отобразится информация об успешности/не успешности проведенной операции. При успешной транзакции в чеке отражается код авторизации от процессингового центра, равного 00 либо 01, кассир ПТС должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, который также подписывается со стороны кассира ПТС. Второй экземпляр выдается Клиенту. При неуспешной транзакции необходимо провести данную операцию повторно, в случае повторения неуспешной операции Кассиру ПСТ необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка.

§ 2. Административные операции

30. Административные операции делятся на:
    1) Отчет «Журнал операций», описанный в параграфе 2-1 настоящей Главы;
    2) Функция «Закрытия дня», описанная в параграфе 2-2 настоящей Главы;
    3) Функция «Загрузка параметров», описанная в параграфе 2-3 настоящей Главы.

§ 2-1. Режим отчета «Журнал операций»

31. Отчет «Журнал операций» позволяет распечатать чек со списком успешных операций с момента последнего закрытия дня. Список включает в себя номер карты, тип операций, время совершения операций, сумму и валюту операций.

32. Для выбора отчета и его распечатки, необходимо нажать клавишу «4» на цифровой клавиатуре POS-терминала. На экране отобразится меню выбора отчета:

33. Для выбора необходимой операции необходимо пользоваться клавишами f2 и **f3** на экране:

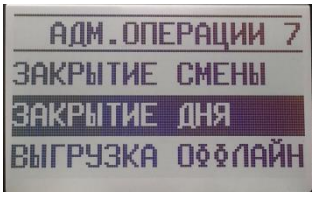
1) **Дубликат чека** – позволяет распечатать дубликат чека последней успешной операции;
2) **Дубликат чека по номеру** – позволяет найти и распечатать дубликат чека любой успешной операции по введенному номеру чека;
3) **Локальные итоги** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня (обнуления счетчика);
4) **Итоги за день по Банку** – позволяет распечатать чек по проведенным операциям за операционный день, по информации в процессинговом центре;
5) **Журнал общий** – позволяет распечатать чек с итоговыми суммами работы терминала по типам операции с момента последнего закрытия дня;
6) **Журнал операций** – позволяет распечатать чек со списком успешных операций с момента последнего закрытия дня. Список включает в себя номер карты, тип операции, время совершения операции, сумму и валюту операции (рекомендуется использовать для учета);
7) **Журнал по МПС** – позволяет распечатать чек за операционный день в разбивке по типу платежных карт (Visa, MasterCard, Maestro и UnionPay);
8) **Журнал по типу карт** - позволяет распечатать чек за операционный день в разбивке по типам платежных карт (магнитные, EMV);
9) **Итоги пакета** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по пакету на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня;
10) **Итоги пакета Банку** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по пакету на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня, по данным процессинговой компании;
11) **Итоги смены** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по смене на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня;

12) **Итоги смены по Банку** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по смене на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня.

34. После выбора нужного отчета для распечатки необходимо нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).

§ 2-2. Режим функции «Закрытие дня»

35. Ежедневно в конце рабочего дня, для перечисления денег на счет ПТС, кассиру ПТС необходимо произвести выполнение функции «Закрытие дня». В случае если закрытие дня не было произведено, его необходимо осуществить в начале следующего рабочего дня. При невыполнении «Закрытие дня» отчет «Журнал операций» не будет обнулен, а перечисления денег на счет ПТС не будет произведен.
36. Для выполнения функции «Закрытие дня» кассиру ПТС необходимо на цифровой клавиатуре нажать клавишу «2». При нажатии клавиши f2 на экране необходимо выбрать функцию «Закрытие дня» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета). POS-терминал подключается к процессинговому центру, производиться выгрузка всех операций и сверка с данными в процессинговом центре. По результатам распечатывается чек с кратким отчетом по суммам оплаты за операционный день.



37. В случае если в чеке содержится информация о несовпадении итогов, либо

иная информация, сообщающая об ошибке, необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка. Если чек распечатался и итоги совпали, операция «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» считается завершенной.

§ 2-3. Режим функции «Загрузка параметров»

38. Режим функции «Загрузка параметров» является сервисным и не влияет на финансовые операции. Он предназначен для обновления конфигурации (настроек) POS-терминала, без необходимости вызова работника ИТ Филиала Банка. В некоторых случаях выбор данного режима работы позволяет устранить проблему, либо сменить данные на чеке, в случае изменения данных ПТС.

Глава 5. Порядок работы ответственного кассира Банка с Pos – терминалом марки «Ingenico»

39. Для установки в кассах Банка применяются следующие модели POS - терминалов: ICT220, IWL220, ICT250 и IWL250. POS – терминалы предварительно работником ИТ Филиала Банка заправляются рулоном бумаги для выдачи чека и подключаются к электросети.
40. Перед началом работы необходимо подключить к POS-терминалу блок питания и PIN-PAD (выносное устройство ввода PIN-кода).
41. После подключения POS-терминала к сети автоматически на экране терминала должно появиться сообщение:

42. В случае если выше указанное сообщение на экране не появилось, то кассир Банка должен вызвать работника ИТ Филиала Банка.
43. При работе POS – терминала Кассир Банка должен внимательно следить за всеми сообщениями, появляющимися на экране POS - терминала и соблюдать следующий порядок работы с платежной картой:
    1) если используется платежная карточка с магнитной полосой, вставьте ее в магнитный считыватель (ридер) вправо. Проведите карту через ридер сверху вниз или снизу вверх одним движением не слишком быстро, не слишком медленно, чтобы обеспечить верное чтение карты и избежать повторных чтений.

После чего на экране автоматически появляется уведомление:

ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ
ВСТАВЬТЕ КАРТУ >>
В ЧИП РИДЕР >>

После того как появилось данное уведомление, необходимо нажать клавишу **«С»** (желтого цвета), на экране автоматически появиться уведомление о вводе номера карты Клиента (номер карты вводится вручную):

ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ
ВВЕДИТЕ N КАРТЫ:

Сообщение в данных уведомлениях будет зависеть от типа операций (запрос баланса, прием наличных, выдача наличных и т.д.).

После ввода номера карты Клиента необходимо нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета), на экране автоматически появиться уведомление о вводе даты окончания срока действия карты Клиента:

ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ
ДАТА ОКОНЧАНИЯ:
ММГГ

После ввода даты окончания срока действия карты, на экране отобразится операция оплаты.

2) если используется платежная карточка в чиповым считывателем установить карту в щелевой считыватель под клавиатурой, если карта установлена верно, на экране отобразится операция оплаты.

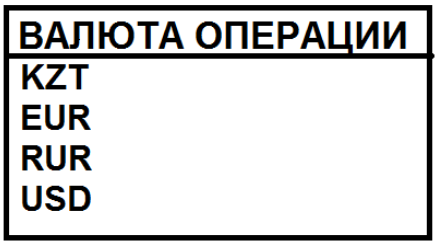
44. Все действия кассира Банка при работе с POS – терминалом делятся на Финансовые операции, описанные в Параграфе 1 настоящей Инструкции и Административные операции, описанные в Параграфе 2 настоящей Инструкции.

§ 1. Финансовые операции

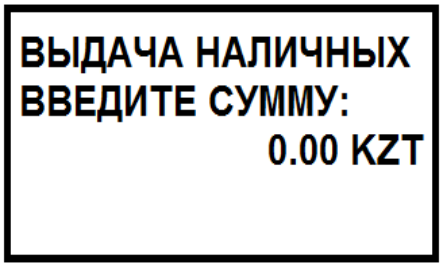
45. Финансовые операции делятся на:
    1) Выдача наличных, описана в параграфе 1-1 настоящей Главы;
    2) Отмена по номеру, описана в параграфе 1-2 настоящей Главы;
    3) Отмена последней, описана в параграфе 1-3 настоящей Главы;
    4) Запрос Баланса, описана в параграфе 1-4 настоящей Главы.

§ 1-1. Режим операции «Выдача наличных»

46. Режим операции «Выдача наличных» позволяет произвести снятие денег со счета Клиента (держателя платежной карточки) с их последующей выдачей, за исключением платежных карточек UnionPay International эмитированных другими банками.
47. Для выдачи наличных денег с карточного счета Клиента необходимо нажать на цифровой клавиатуре клавишу «1». При нажатии клавиши f2 на экране необходимо выбрать функцию «Выдача наличных» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).
48. Для проведения операции Кассир Банка проводит карту через считыватель согласно п. 41 настоящей Инструкции. На экране автоматически появиться уведомление для выбора валюты:



49. После выбора необходимой валюты для снятия наличных необходимо нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета). На экране автоматически появиться уведомление о вводе необходимой суммы на снятие:



50. Для продолжения выполнения операции необходимо ввести требуемую сумму с последовательным набором всех нужных цифр используя клавиши цифровой клавиатуры и «,», «0», «0» (ввод тиын обязателен), и нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). В случае ошибочного ввода суммы платежа, необходимо использовать клавишу **«С» (**желтого цвета**)** для исправления введенного значения последней цифры/корректировки суммы.
51. Ввод ПИН-кода карты осуществляется Клиентом, путем ввода ПИН-кода

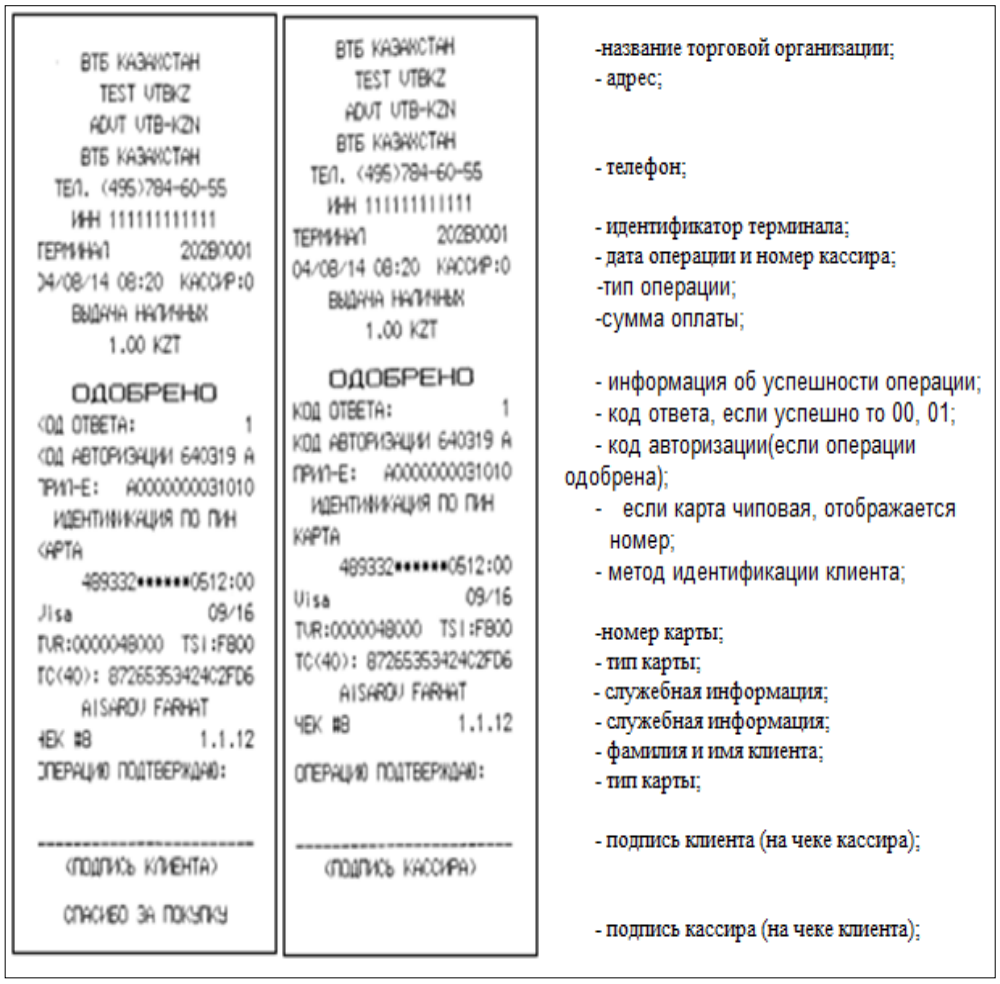
на цифровой клавиатуре внешнего PIN-PAD. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, нужно нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.

52. После ввода Клиентом ПИН-кода, POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к выдаче наличных с карточного счета Клиента. На экране POS-терминала выйдет сообщение с просьбой удалить карту со считывающего устройства.
53. По результатам операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах, один для Банка, второй для Клиента.
54. Не допускается нажатие на клавишу «X», поскольку в таком случае второй экземпляр чека для Клиента не распечатается.
55. На экране POS-терминал отобразится информация об успешности/не успешности проведенной операции. Кассир Банка должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, который также подписывается со стороны кассира Банка. Второй экземпляр выдается Клиенту.
56. Кассир Банка должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и экране POS-терминала, после проведения операции**.**

    Чек содержит следующие обязательные реквизиты:

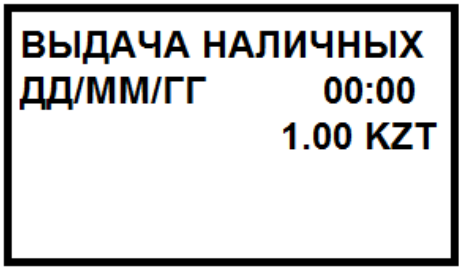
    1) номер документа, число, месяц, год его выписки;
    2) наименование (код) предпринимателя или эквайера;
    3) сумма платежа;
    4) валюта платежа;
    5) код авторизации или другой код, идентифицирующий платеж в системе платежных карточек;
    6) время проведения платежа;
    7) реквизиты платежной карточки.

    Пример, успешной операции на чеке:



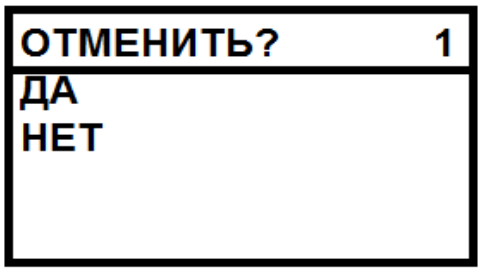
§ 1-2. Режим операции «Отмена по номеру»

57. Режим операции «Отмена по номеру» позволяет произвести отмену ранее проведенных финансовых операций, связанных с движением денег по номеру чека до «Закрытие дня».
58. Для выполнения операции «Отмена по номеру» необходимо нажать на цифровой клавиатуре клавишу «1». При нажатии клавиши f2 на экране необходимо выбрать функцию «Отмена по номеру» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).
59. Для продолжения операции на экране необходимо ввести номер чека (который необходимо отменить) и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета). После ввода номера чека на экране автоматически появиться уведомление с деталями финансовой операции:



60. Перед подтверждением об отмене операции Кассир Банка должен убедиться, что детали финансовой операции совпадают. При соответствии данных нажимает клавишу «**О**к» (зеленого цвета).

    После чего на экране отображается информация об отменяемой операции:

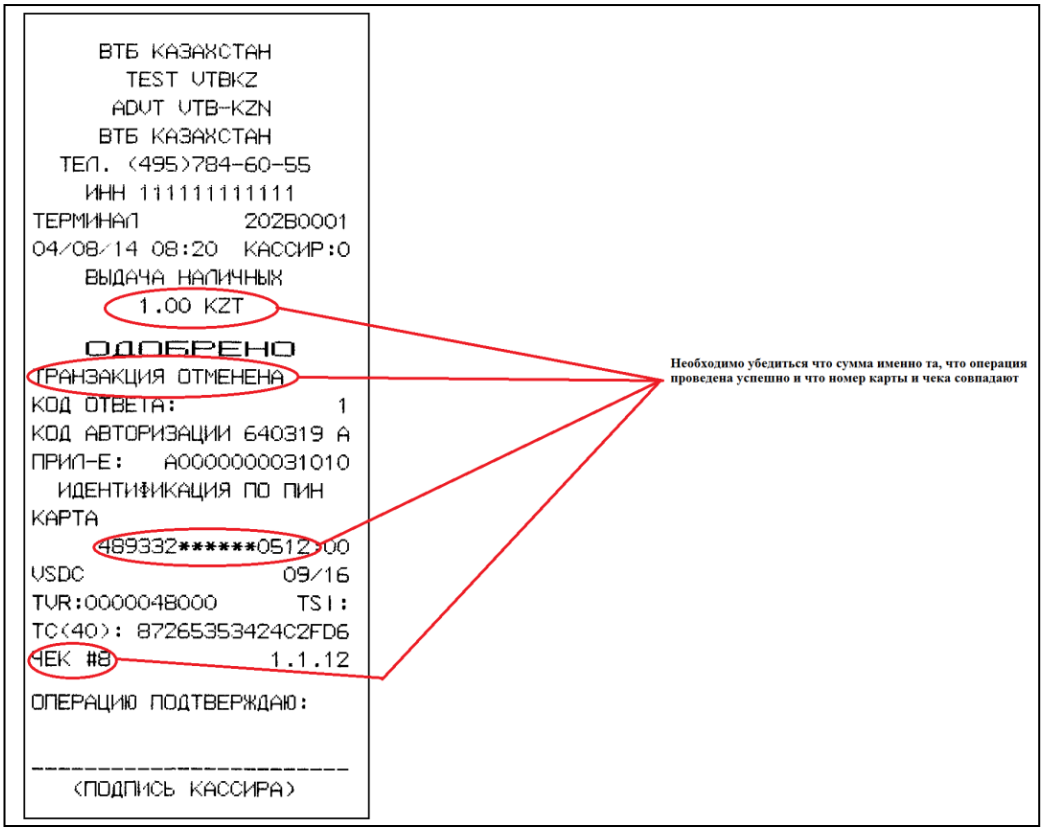


61. Кассир Банка выбирает пункт «Да» и нажимает клавишу «**О**к» (зеленого цвета). После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и на экран последовательно выводятся сообщения об успешной/неуспешной операции с указанием причины. По результатам успешной операции распечатается чек в 1 (одном) экземпляре. Кассир Банка должен передать чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка.

    Чек содержит следующие обязательные реквизиты:

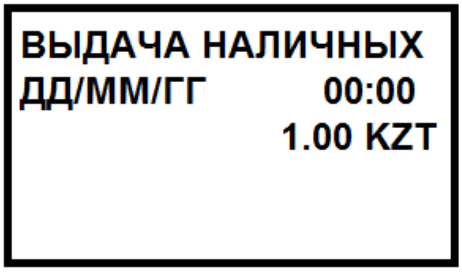
    1) номер документа, число, месяц, год его выписки;
    2) наименование (код) предпринимателя или эквайера;
    3) сумма платежа;
    4) валюта платежа;
    5) код авторизации или другой код, идентифицирующий платеж в системе платежных карточек;
    6) время проведения платежа;
    7) реквизиты платежной карточки.

    Пример, успешной операции на чеке:

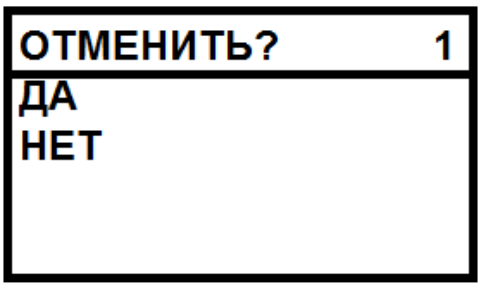


§ 1-3. Режим операции «Отмена последней»

62. Режим операции «Отмена последней» позволяет произвести отмену последней финансовой операции, связанных с движением денег до «Закрытие дня».
63. Для выполнения операции «Отмена последней» необходимо нажать на цифровой клавиатуре клавишу «1». При нажатии клавиши f2 на экране необходимо выбрать функцию «Отмена последней» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).
64. На экране автоматически появиться уведомление с деталями финансовой операции:



65. Перед подтверждением об отмене операции Кассир Банка должен убедиться, что детали финансовой операции совпадают. При соответствии данных нажимает клавишу «**О**к» (зеленого цвета). После чего на экране отображается информация об отменяемой операции:

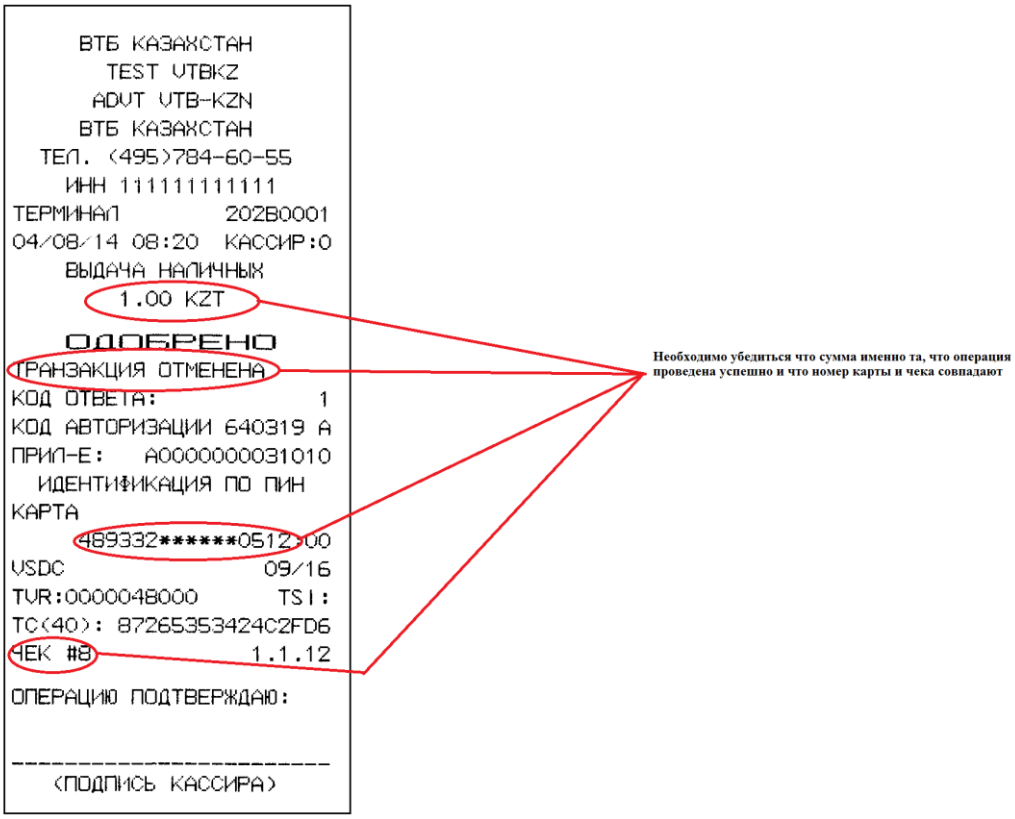


66. Кассир Банка выбирает пункт «Да» и нажимает клавишу «**О**к» (зеленого цвета). После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и на экран последовательно выводятся сообщения об успешной/неуспешной операции с указанием причины. По результатам успешной операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах. Кассир Банка должен передать чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка.

Чек содержит следующие обязательные реквизиты:

1) номер документа, число, месяц, год его выписки;
2) наименование (код) предпринимателя или эквайера;
3) сумма платежа;
4) валюта платежа;
5) код авторизации или другой код, идентифицирующий платеж в системе платежных карточек;
6) время проведения платежа;
7) реквизиты платежной карточки.

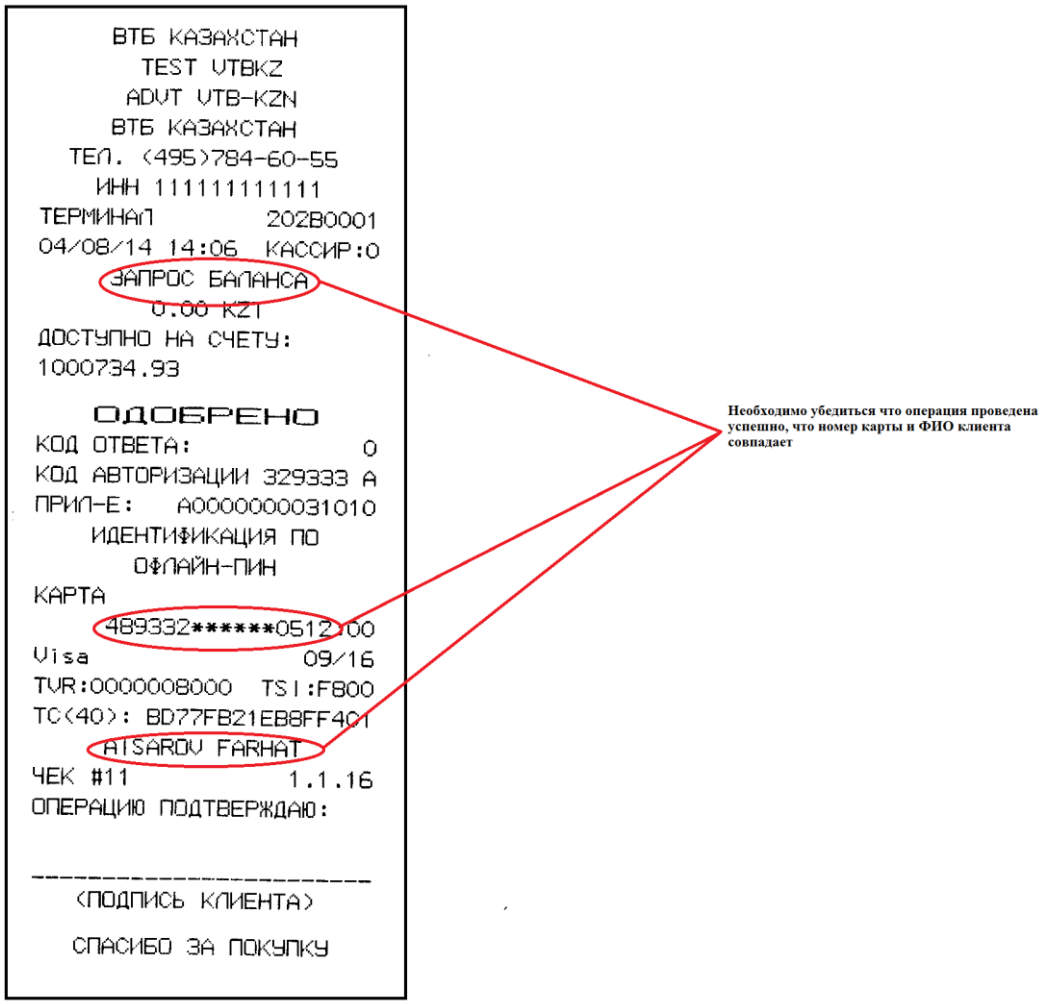
Пример, успешной операции на чеке:



§ 1-4. Режим операции «Запрос баланса»

67. Режим операции «Запрос баланса» позволяет получить информацию о состоянии счета Клиента по платежной карте, за исключением платежных карточек UnionPay International эмитированных другими банками.
68. Для выполнения операции «Запрос баланса» необходимо нажать на цифровой клавиатуре клавишу «1». При нажатии клавиши f2

на экране необходимо выбрать функцию «Запрос Баланса» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).
69. На экране POS-терминала автоматически появиться уведомление с запросом «Вставить карту». Для проведения операции Кассир Банка проводит карту через считыватель согласно п. 41 настоящей Инструкции. На экране автоматически появиться уведомление для ввода ПИН-кода на цифровой клавиатуре внешнего PIN-PAD. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, нужно нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.
70. После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и на экран последовательно выводятся сообщения об успешной/неуспешной операции с указанием причины. По результатам успешной операции распечатается чек в 1 (одном) экземпляре. Кассир Банка должен передать чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка.
Пример, успешной операции на чеке:



71. Запрещено проводить финансовые операции, неописанные в п. 43 настоящей Инструкции по приему наличных, коррекции, проверки карты и т.д.

§ 2. Административные операции

72. Административные операции делятся на:
    1) Отчет «Журнал операций», описанный в параграфе 2-1 настоящей Главы;
    2) Функция «Закрытия дня», описанная в параграфе 2-2 настоящей Главы;

§ 2-1. Режим отчета «Журнал операций»

73. Отчет «Журнал операций» позволяет распечатать чек со списком успешных операций с момента последнего закрытия дня. Список включает в себя номер карты, тип операций, время совершения операций, сумму и валюту операций.
74. Для выбора отчета и его распечатки, необходимо нажать клавишу «4» на цифровой клавиатуре POS-терминала. На экране отобразится меню выбора

отчета.

75. Для вызова меню отчетов необходимо нажать клавишу f2 на экране отображается перечень отчетов:

1) **Дубликат чека –** позволяет распечатать дубликат чека последней успешной операции;
2) **Дубликат чека по номеру** – позволяет найти и распечатать дубликат чека любой успешной операции по введенному номеру чека;
3) **Локальные итоги** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня (обнуления счетчика);
4) **Итоги за день по Банку** – позволяет распечатать чек по проведенным операциям за операционный день, по информации в процессинговом центре;
5) **Журнал общий** – позволяет распечатать чек с итоговыми суммами работы терминала по типам операции с момента последнего закрытия дня;
6) **Журнал операций** – позволяет распечатать чек со списком успешных операций с момента последнего закрытия дня. Список включает в себя номер карты, тип операции, время совершения операции, сумму и валюту операции (рекомендуется использовать для учета);
7) **Журнал по МПС** – позволяет распечатать чек за операционный день в разбивке по типу платежных карт (Visa, MasterCard, Maestro и UnionPay);
8) **Журнал по типу карт** - позволяет распечатать чек за операционный день в разбивке по типам платежных карт (магнитные, EMV);
9) **Итоги пакета** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по пакету на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня;
10) **Итоги пакета Банку** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по пакету на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня, по данным процессинговой компании;
11) **Итоги смены** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по смене на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня;
12) **Итоги смены по Банку** – позволяет распечатать чек с итогами работы терминала по смене на текущий момент времени со времени последнего закрытия дня.

После выбора нужного отчета для распечатки необходимо нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).

§ 2-2. Режим функции «Закрытие дня»

76. Ежедневно в конце рабочего дня до закрытия кассы, кассир должен

выполнить:

1) Распечатать «Журнал операций»;
2) Выполнить операцию «Закрытие дня» по POS-терминалам.

77. Для выполнения функции «Закрытие дня» кассиру ПТС необходимо на цифровой клавиатуре нажать клавишу «2». При нажатии клавиши f2 на экране необходимо выбрать функцию «Закрытие дня» и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета). POS-терминал подключается к процессинговому центру, производиться выгрузка всех операций и сверка с данными в процессинговом центре. По результатам распечатывается чек с кратким отчетом по суммам оплаты за операционный день.

ВТБ КАЗАХСТАН
TEST VTBKZ
ADVT VTB-KZN
ВТБ КАЗАХСТАН
ТЕЛ. (495)784-60-55
ИНН 111111111111
ТЕРМИНАЛ 202B0001
04/08/14 15:04 КАССИР:0
ЗАКРЫТИЕ ДНЯ
ИТОГИ ДНЯ
ОТЧЕТ ПО ВАЛЮТАМ
RUR:
ДЕБЕТНЫЕ:
0001 +1.00
КРЕДИТНЫЕ:
0000 +0.00
КОРРЕКЦИИ:
0000 +0.00
USD:
ДЕБЕТНЫЕ:
0001 +1.00
КРЕДИТНЫЕ:
0000 +0.00
КОРРЕКЦИИ:
0000 +0.00
ОТЧЕТ ПО ТИПАМ КАРТ
VISA
RUR:
ДЕБЕТНЫЕ:
0001 +1.00
КРЕДИТНЫЕ:
0000 +0.00
КОРРЕКЦИИ:
0000 +0.00
USD:
ДЕБЕТНЫЕ:
0001 +1.00
КРЕДИТНЫЕ:
0000 +0.00
КОРРЕКЦИИ:
0000 +0.00
ДЕНЬ ЗАКРЫТ

78. В случае если в чеке содержится информация о несовпадении итогов, либо иная информация, сообщающая об ошибке, необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка. Если чек распечатался и итоги совпали, операция «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» считается завершенной.

Глава 6. Порядок работы ответственного кассира Банка с POS – терминалом марки «VeriFone»

79. Для установки в кассах банка применяются следующая модель POS – терминала VX510. POS – терминалы предварительно работником ИТ

Филиала Банка заправляются рулоном бумаги для выдачи чека и подключаются к электросети.

80. Перед началом работы необходимо подключить к POS-терминалу блок питания и PIN-PAD (выносное устройство ввода PIN-кода).
81. После подключения POS-терминала к сети автоматически на экране терминала должно появиться сообщение:

82. В случае если выше указанное сообщение на экране не появилось, то кассир Банка должен вызвать работника ИТ Филиала Банка.
83. При работе POS – терминала Кассир Банка должен внимательно следить за всеми сообщениями, появляющимися на экране POS - терминала и соблюдать следующий порядок работы с платежной картой:
    1) если используется платежная карточка с магнитной полосой, вставьте ее в магнитный считыватель (ридер) вправо. Проведите карту через ридер сверху вниз одним движением не слишком быстро, не слишком медленно, чтобы обеспечить верное чтение карты и избежать повторных чтений.
    2) если используется платежная карточка в чиповым считывателем установить карту в щелевой считыватель под клавиатурой, если карта установлена верно, на экране автоматически появиться дополнительное меню:

PVN_VTBKZVisaChip&S
PVN_VisaChip&Str

84. Кассиру Банка необходимо выбрать пункт - **PVN_VTBKZVisaChip&S** и нажать клавишу ↵.
85. Все действия кассира Банка при работе с POS – терминалом делятся на Финансовые операции, описанные в Параграфе 1 настоящей Инструкции и Административные операции, описанные в Параграфе 2 настоящей Инструкции.

§ 1. Финансовые операции

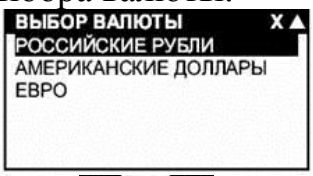
86. Финансовые операции делятся на:
    5) Выдача наличных, описана в параграфе 1-1 настоящей Главы;
    6) Отмена операции, описана в параграфе 1-2 настоящей Главы;
    7) Состояние счета, описана в параграфе 1-3 настоящей Главы;
    8) Пополнение счета – в данный момент не используется.

§ 1-1. Режим операции «Выдача наличных»

87. Режим операции «Выдача наличных» позволяет произвести снятие денег

со счета Клиента (держателя платежной карточки) с их последующей выдачей, за исключением платежных карточек UnionPay International эмитированных другими банками.

88. Для проведения операции Кассир Банка проводит карту через считыватель согласно п. 80 настоящей Инструкции. На экране автоматически появиться уведомление для выбора валюты:



89. Пользуясь клавишами F1 — F4, необходимо выбрать валюту для снятия наличных и нажать клавишу ↵. На экране автоматически появиться уведомление о вводе необходимой суммы на снятие.

90. Для продолжения выполнения операции необходимо ввести требуемую сумму с последовательным набором всех нужных цифр используя клавиши цифровой клавиатуры и нажать клавишу ↵. В случае ошибочного ввода суммы платежа, необходимо использовать клавишу ← для исправления введенного значения последней цифры/корректировки суммы. В зависимости от программного обеспечения, загруженного в терминал, при вводе суммы может использоваться десятичная точка. Десятичная точка для ввода минимальных единиц валюты (копеек, центов и т.д.) устанавливается с помощью клавиши .

91. Ввод ПИН-кода карты осуществляется Клиентом, путем ввода ПИН-кода на цифровой клавиатуре внешнего PIN-PAD. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, нужно нажать клавишу ↵. В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.

92. После ввода Клиентом ПИН-кода, POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к выдаче наличных с карточного счета Клиента. На экране POS-терминала выйдет сообщение с просьбой удалить карту со считывающего устройства.

93. По результатам операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах, один для Банка, второй для Клиента.

94. На экране POS-терминал отобразится информация об успешности/не

успешности проведенной операции. Кассир Банка должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка. Второй экземпляр выдается Клиенту.

95. Кассир Банка должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и экране POS-терминала, после проведения операции**.**

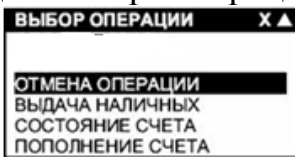
Чек содержит следующие обязательные реквизиты:

1) номер документа, число, месяц, год его выписки;
2) наименование (код) предпринимателя или эквайера;
3) сумма платежа;
4) валюта платежа;
5) код авторизации или другой код, идентифицирующий платеж в системе платежных карточек;
6) время проведения платежа;
7) реквизиты платежной карточки.

Пример, успешной операции на чеке:

§ 1-2. Режим операции «Отмена операции»

96. Режим операции «Отмена операции» позволяет произвести отмену ранее проведенных финансовых операций, связанных с движением денег по номеру чека до «Закрытие дня».
97. Для проведения операции Кассир Банка проводит карту через считыватель согласно п. 80 настоящей Инструкции. На экране автоматически появиться уведомление для выбора операции:

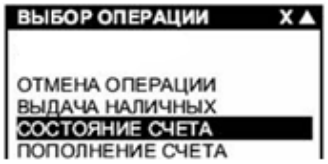


98. Пользуясь клавишами F1 — F4, необходимо выбрать пункт меню «Отмена операции» и нажать клавишу ↵. На экране автоматически появиться уведомление о вводе номера чека отменяемой операции.
99. Для продолжения выполнения операции необходимо ввести номер чека используя клавиши цифровой клавиатуры 1 — 9 и нажать клавишу ↵. В случае ошибочного ввода номера чека, необходимо использовать клавишу ← для исправления введенного значения последней цифры/корректировки чека.

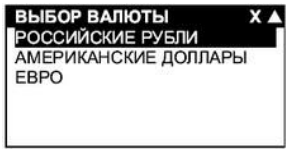
100. Перед подтверждением об отмене операции Кассир Банка должен убедиться, что детали финансовой операции совпадают.
101. После чего POS-терминал подключается к процессинговому центру и на экран последовательно выводятся сообщения об успешной/неуспешной операции с указанием причины. По результатам успешной операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах, один для Банка, второй для Клиента. Кассир Банка должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка. Второй экземпляр выдается Клиенту.

§ 1-3. Режим операции «Состояние счета»

102. Режим операции «Состояние счета» позволяет получить информацию о состоянии счета Клиента по платежной карте, за исключением платежных карточек UnionPay International эмитированных другими банками.
103. Для проведения операции Кассир Банка проводит карту через считыватель согласно п. 80 настоящей Инструкции. На экране автоматически появиться уведомление для выбора операции и нажать клавишу ↵:



104. Пользуясь клавишами F1 — F4, необходимо выбрать нужную валюту для снятия наличных и нажать клавишу ↵.



105. На экране автоматически появиться уведомление о вводе ПИН-кода. Ввод ПИН-кода карты осуществляется Клиентом, путем ввода ПИН-кода на цифровой клавиатуре внешнего PIN-PAD. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, нужно нажать клавишу ↵. В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.

106. После ввода Клиентом ПИН-кода, POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к выдаче наличных с карточного счета Клиента. На экране POS-терминала выйдет сообщение с просьбой удалить карту со считывающего устройства.
107. По результатам операции распечатается чек в 1 (одном) экземпляре для Клиента.
108. На экране POS-терминал отобразится информация об успешности/не успешности проведенной операции. Кассир Банка должен передать экземпляр чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром Банка.
109. Кассир Банка должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и на экране POS-терминала, после проведения операции**.**

§ 2. Административные операции

110. Административные операции делятся на:
    1) Отчет «Краткий отчет», описанный в параграфе 2-1 настоящей Главы;
    2) Функция «Закрытия дня», описанная в параграфе 2-2 настоящей Главы.

§ 2-1. Режим отчета «Краткий отчет»

111. Перед закрытием дня кассир Банка производит распечатку краткого отчета для сверки произведенных финансовых операций за операционный день. Данный режим отчета находится в меню F1. После того как нажали клавишу F1, выбираем «Краткий отчет» и нажать клавишу ↵.

§ 2-2. Режим функции «Закрытие дня»

112. Ежедневно в конце рабочего дня и закрытия кассы, кассир Банка должен выполнить:

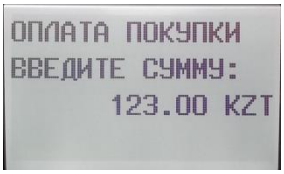
    1) Распечатать «Журнал операций»;
    2) Выполнить операцию «Закрытие дня» по POS-терминалам.

113. Пользуясь клавишами F1 – F4, необходимо выбрать пункт меню «Закрытие дня» и нажать клавишу ↵. POS-терминал подключается к процессинговому центру, осуществляется выгрузка всех операций и сверка с данными в процессинговом центре. По результатам будет распечатан чек с кратким отчетом по суммам оплаты за операционный день.
114. В случае если в чеке содержится информация о несовпадении итогов, либо иная информация, сообщающая об ошибке, необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка. Если чек распечатался и итоги совпали, операция «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ» считается завершенной.

Глава 7. Бесконтактные платежи по карте MasterCard, Maestro.

115. Бесконтактные карты MasterCard, Maestro – это платежные карты с новой технологией, которая позволяет Клиенту оплачивать покупки одним касанием. Технология оплаты заключается в касании картой, телефоном, часами или брелком, поддерживающих функцию NFS, к POS – терминалу. Для покупок до 5 000 тенге включительно, не требуется ввода ПИН – кода и подписания - чека. При оплате Клиентом карточкой, на ней должен присутствовать значок))).
116. Для проведения операции «Оплата покупки» Кассиру ПТС необходимо:

    3) **Сумма платежа без ввода тиын** – ввести только требуемую сумму платежа (цифры) и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета);
    4) **Сумма платежа с вводом тиын** – ввести требуемую сумму платежа (цифры), нажать клавишу **«.»**, после чего ввести сумму тиын (цифры) и нажать клавишу «Ок» (зеленого цвета).

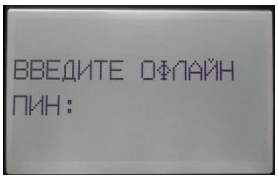


В случае ошибочного ввода суммы платежа, необходимо использовать клавишу «С» (желтого цвета) для исправления введенного значения последней цифры/корректировки суммы.

117. Клиент проверяет сумму оплаты и подносит карту, телефон, часы или

брелок поддерживающих функцию NFS к POS – терминалу на расстояние 0,5 – 1 см. POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к оплате с карточного счета Клиента. При успешной операции прозвучит звуковой сигнал и на экране POS-терминала выйдет сообщение «Оплачено».

118. В случае осуществления покупки на сумму свыше 5001 тенге, POS-терминал предложит ввести ПИН-код карты:



119. Ввод ПИН-кода карты осуществляется Клиентом, путем ввода на цифровой клавиатуре POS-терминала. Ввод ПИН-кода сопровождается отображением на экране знака «*». После ввода ПИН-кода, необходимо нажать клавишу «**О**к» (зеленого цвета). Допустима установка выносного устройства – PIN-PAD для ввода ПИН-кода. В случае если при вводе ПИН-кода была допущена ошибка, при помощи клавиши **«С» (**желтого цвета**)** можно удалить введенные цифры и повторно ввести ПИН-код.
120. После ввода Клиентом ПИН-кода, POS-терминал автоматически подключается к процессинговому центру Банка и списывается требуемая сумма к оплате с карточного счета Клиента. На экране POS-терминала выйдет сообщение с просьбой удалить карту со считывающего устройства.
121. По результатам операции распечатается чек в 2 (двух) экземплярах, один для ПТС, второй для Клиента.
122. Не допускается нажатие на клавишу «X», поскольку в таком случае второй экземпляр чека для Клиента не распечатается.
123. На экране POS-терминала отобразится информация об успешности/не успешности проведенной операции. При успешной транзакции в чеке отражается код авторизации от процессингового центра, равного 00 либо 01, кассир ПТС должен передать один экземпляр чека на подпись Клиенту, затем подписывается кассиром ПТС. Второй экземпляр выдается Клиенту.
124. После проведения операции Кассир ПТС должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и экране POS-терминала.
125. Порядок режима операций «Отмена по номеру», «Отмена последней» и «Возврат товара описаны в параграфах 1-2 и 1-3 Главы 4 настоящей Инструкции.

Глава 8. Аварийное завершение связи.

126. В случае если ошибка произошла вследствие сбоев и перепадов напряжения, то возможно, что информация по операции, совершенной в момент перепада напряжения и соответственно перезагрузки либо

отключения POS -терминала сохранилась в памяти POS-терминала.

127. Кассиру ПТС/Банка необходимо распечатать 2 (два) раза операцию «Копия чека», используя клавишу цифровой клавиатуры «F2» для корректного расчета с Клиентом.
128. Кассир ПТС/Банка должен внимательно ознакомиться с информацией на чеке и экране POS-терминала (совпадает операция, дата и время совершения операции, номер карточки и запрашиваемая сумма).
129. В случае если содержится информация о несовпадении, либо иная информация, сообщающая об ошибке, необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка.
130. В случае если ошибка связи произошла в момент получения ответа от Процессингового центра, то списание суммы возможно со счета Клиента без получения подтверждающих документов.

    Кассиру ПТС/Банка необходимо повторно провести операцию на аналогичную сумму в течение 10 минут. От процессингового центра поступит подтверждение, что это копия предыдущей операции, т.е. на экране POS -терминала появится надпись «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ, БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ» и дополнительная сумма не спишется. Кассир ПТС/Банка распечатает чек с надписью «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ».

    В случае, когда Кассир ПСТ/Банка распечатает чек (без надписи «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ»), то это означает, что либо предыдущая операция в Процессинговом центре не выполнена, либо просрочено 10 минутный интервал для повторения аварийной операции. В данном случае для подтверждения/уточнения о списании суммы необходимо связаться с работником ИТ Филиала Банка..
131. В случае если на экране POS-терминала отображается надпись «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ, БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ», а чек не печатается, то возможно сбой работы POS-терминала в результате перепадов напряжения. В данном случае сумма повторно не снимается. Необходимо распечатать 2 раза «копию чека», для корректного расчета с Клиентом.
132. В случае, когда Кассиру ПТС/Банка проводит операцию и на экране POS-терминала появляется надпись «КОПИЯ ОПЕРАЦИИ» и чек не печатается. Это означает, что терминал не более 10 минут ранее выполнил такую же операцию с этой карточкой. Операцию необходимо повторить повторно через 10 минут, либо измените сумму платежа и провести операцию.
133. При проведении операций по выдаче наличности через POS-терминал, на чеках печатаются коды ответа центра авторизации. На чеке это строка «КОД ОТВЕТА». В случае если возник отказ от проведения операции, кассир всегда может пояснить клиенту причину отказа, воспользовавшись данной таблицей:

Значение	**Название**	**Описание**
00	Approved, balances available	Присылается в случае удачного выполнения транзакции запрос баланса

01	Approved, no balances available	Присылается в случае удачного выполнения финансовой транзакции
03	Approved, additional identification requested	Одобрено. Требуется дополнительная идентификация личности клиента (необходимо проверить документ, удостоверяющий личность – паспорт и т.п.)
07	Approved administrative transaction	Административная транзакция выполнена успешно
50	General	Финансовую транзакцию выполнить не удалось
51	Expired card	Карта клиента просрочена
52	Number of PIN tries exceeded	Превышено число попыток ввода PIN
53	No sharing allowed	Не удалось маршрутизировать транзакцию
55	Invalid transaction	Транзакция имеет некорректные атрибуты или данная операция на данном терминале не разрешена
56	Transaction not supported by institution	Запрашиваемая операция не поддерживается хостом
57	Lost or stolen card	Карта клиента имеет статус «потеряна» или «украдена»
58	Invalid card status	Карта клиента имеет неправильный статус
59	Restricted status	Карта клиента имеет ограниченные возможности
60	Account not found	Не найден вендор с указанным номером счета
61	Wrong customer information for payment	Неверное количество информационных полей для заданного вендора
62	Customer information format error	Неверный формат информационного поля платежа.
63	Prepaid Code not found	Не найден prepaid-код на указанную сумму
64	Bad track information	Track2 карты клиента содержит неверную информацию
69	Bad message edit	Неверный формат сообщения (не хватает полей транзакции или поле неправильно заполнено)
74	Unable to authorize	Невозможно авторизовать
75	Invalid credit PAN	Неверный PAN карты получателя перевода
76	Insufficient funds	На счете клиента не хватает средств
78	Duplicate transaction received	Произошло дублирование транзакции. Данная ситуация может возникнуть в случае, если поле заголовка транзакции «Transmission number» повторяется.
82	Maximum number of times used	Превышение количества использований карты клиента за определенный промежуток времени
85	Balance not allowed	Невозможно выдать баланс
95	Amount over maximum	Превышение лимита по сумме
100	Unable to process	Невозможно провести транзакцию
101	Unable to authorize – call to issuer	Невозможно авторизовать – необходимо позвонить издателю карты (Referral service)
105	Card not supported	Данный тип карт не поддерживается
200	Invalid account	Неправильный счет клиента
201	Incorrect PIN	Неправильный PIN
205	Invalid advance amount	Некорректная сумма
209	Invalid transaction code	Неверный код транзакции

210	Bad CAVV	Неверное значение CAVV

Глава 9. Заключительные положения

134. Вопросы, не урегулированные настоящей Инструкцией, разрешаются в порядке, установленном иными внутренними документами Банка и/или действующим законодательством Республики Казахстан, а также Договором эквайринга, регламентирующим отношения Банка и ПТС.
135. В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения положений данной Инструкции Кассир ПТС/Банка, проводящий операции по картам, несет полную материальную ответственность в отношении сумм возможного ущерба, нанесенного им Банку, в полном объеме.
136. Настоящая Инструкция вступает в силу с даты утверждения Правлением Банка.