

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ТЕРМИНАЛОМ ПО NEWWAY



Уральский Банк
реконструкции и развития

8 800 700 59 59

ubrr.ru

Оглавление

1. Общая информация	3
1.1. Подготовка к работе терминала серии ICT/IWL	3
1.1.1. Индикаторы связи терминалов ICT/IWL	4
1.1.2. Подключение по Ethernet терминала ICT	4
1.1.3. Подключение по сим-карте терминалов ICT/IWL	5
1.1.4. Подключени по WI-FI терминала IWL	6
1.1.5. Подключение питания	6
1.2. Подготовка к работе терминала серии MOVE/DESK	7
1.2.1. Индикаторы связи терминалов DESK3200/DESK3500	8
1.2.2. Индикаторы связи терминалов MOVE2500/MOVE3500	8
1.2.3. Подключение по Ethernet терминала DESK	9
1.2.4. Подключение по сим-карте терминалов DESK/MOVE	9
1.2.5. Подключение по WI-FI терминала MOVE2500	10
1.2.6. Подключение питания	10
1.3. Заправка рулона для чеков	11
1.4. Проверка работы терминала	11
2. Виды обслуживаемых карт	12
3. Работа с терминалом	13
3.1. Активные клавиши тераминала	13
3.2. Оплата покупки	13
3.3. Распечатка чека	14
3.4. Виды ошибок при обслуживании карт	15
3.5. Отмена операции	15
3.6. Возврат	16
3.7. Сверка итогов (Закрытие дня)	17
3.8. Резервирование суммы и Подтверждение резерва	18
3.9. Функция ручного ввода реквизитов банковской карты	19
4. Служебные операции	20
4.1. Административные операции (клавиша 2)	20
4.1.1. Тест связи:	20
4.1.2. Загрузка параметров	20
4.2. Дополнительные настройки (клавиша 3)	20
4.3. Отчеты (клавиша 4)	20
5. Технические вопросы	21
5.1. Отсутствие связи	21
5.2. Невозможно провести операцию, при которой требуется ввести номер чека	22
5.3. Закончилась бумага в процессе работы терминала	22
5.4. Экран не светится	22
6. Список основных кодов ответов при проведении операции по оплате с использованием карт	23
7. Основные положения безопасности проведения операций с использованием банковских карт	24
7.1. Причины отказа в проведении операции на терминале с использованием предъявляемой клиентом карты:	24
7.2. Изъятие карты. Если на терминале поступил код ответа 903 «Карта утеряна» или 909 «Карта украдена»	24
7.3. Оформление изъятия карты	24
Памятка перед звонком в службу технической поддержки	25

1. Общая информация

1.1. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ ТЕРМИНАЛА СЕРИИ ICT/IWL:



Рис. 1. Назначение клавиш терминала серии ICT / IWL

1.1.1. ИНДИКАТОРЫ СВЯЗИ ТЕРМИНАЛОВ ICT/IWL

	Терминал со схемой подключения по сим-карте	Терминал со схемой подключения по Wi-Fi	Терминал со схемой подключения Ethernet
Активное положение	<p>Есть сигнал связи и поднята телефонная трубка</p> 	<p>Есть сигнал связи и три квадрата горят зеленым цветом</p> 	<p>Три квадрата горят зеленым цветом</p> 
Неактивное положение	<p>Есть сигнал связи, но телефонная трубка положена</p> 	<p>Отсутствует сигнал связи и/или три квадрата горят серым цветом</p> 	<p>Три квадрата горят красным цветом</p> 
Отсутствие связи в терминале	<p>Отсутствует сигнал связи в левом углу</p> 		<p>Три квадрата горят серым цветом</p> 

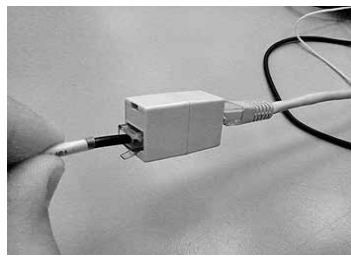
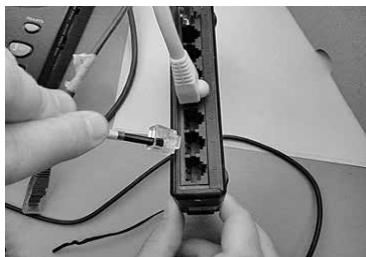
1.1.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО ETHERNET ТЕРМИНАЛА ICT



Рис. 2. Разъемы терминала серии ICT / IWL

Для подключения терминала к сети интернет через кабель необходимо:

- 1) Узкий разъем от кабеля (из комплекта — коннектор “Rj12”), подключить к терминалу (в разъем, показанный на рисунке 2).
- 2) Широкий разъем от кабеля (стандартный коннектор — “Rj45”) подключить к оборудованию, обеспечивающему подключение к сети интернет (маршрутизатор, роутер, сервер).



ВНИМАНИЕ! Подключение терминала к сети интернет производится только при выключенном питании. Если кабель из комплекта не удовлетворяет потребностям в длине провода, тогда его можно удлинить, воспользовавшись стандартным кабелем Ethernet (патч-корд) и переходником Rj45-Rj45.

1.1.3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО СИМ-КАРТЕ ТЕРМИНАЛОВ ICT/IWL

Необходимо открыть заднюю крышку терминала и установить активированную сим-карту с настроенной услугой GPRS и положительным балансом в специальный разъем.

Модель терминала		
ICT		
IWL		

ВНИМАНИЕ! Установка и извлечение сим-карты производится только при выключенном питании.

В случае необходимости извлечения сим-карты используйте пинцет.

ВНИМАНИЕ! Если не получается самостоятельно извлечь сим-карту из разъема, необходимо обратиться к сотрудникам банка по телефону технической поддержки 8 800 700 59 59.

ВСКРЫВАТЬ ТЕРМИНАЛ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!

1.1.4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО WI-FI ТЕРМИНАЛА IWL

Нажмите клавишу 2 на терминале

-> выберите пункт Telium Manager — Enter

-> выберите пункт Telium Manager — Enter

-> выберите пункт Initialization — Enter

-> выберите пункт Hardware — Enter

-> выберите пункт Wi-Fi — Enter

-> выберите пункт Scan network — Enter

Сканируются доступные для терминала Wi-Fi сети.

-> выберите вашу сеть в перечне найденных сетей Wi-Fi — Enter

-> выберите пункт Home Security - Enter

-> введите пароль вашей сети в окне WIFI PASSWORD — Enter

в окне Priority появится цифра 1 — Enter

Появится сообщение New profil — Enter.

Ждем появления индикации связи.

После появления индикации связи нужно выйти в главное меню терминала нажав клавишу Stop 2 раза.

1.1.5. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПИТАНИЯ

Переносной терминал IWL 250 заряжается с помощью специальной док-станции.



Рис. 3. Док-станция терминала IWL

Для включения терминала ICT необходимо блок питания, поставляемый в комплекте с терминалом, подключить в разъем, указанный на рис. 2.

Необходимо включить блок питания терминала в розетку 220В. На экране терминала должна отобразиться надпись — ПАО КБ «УБРиР».

1.2. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ ТЕРМИНАЛА СЕРИИ MOVE/DESK



Рис. 4. Назначение клавиш терминала серии Move/Desk

1.2.1. ИНДИКАТОРЫ СВЯЗИ ТЕРМИНАЛОВ DESK3200/ DESK3500

	Терминал со схемой подключения по сим-карте	Терминал со схемой подключения Ethernet
Активное положение	Сим-карта обнаружена, связь есть 	Подключение активно 
Неактивное положение	Сим-карта обнаружена, связи нет 	Ethernet кабель подключен. Необходимо настроить сеть на DHCP или присвоить IP-адрес 
Отсутствие связи в терминале	Сим-карта не обнаружена или отсутствует подключение по Ethernet 	

1.2.2. ИНДИКАТОРЫ СВЯЗИ ТЕРМИНАЛОВ MOVE2500/ MOVE3500

	Терминал со схемой подключения по сим-карте	Терминал со схемой подключения по Wi-Fi
Активное положение	Сим-карта обнаружена, связь есть 	Терминал подключен к сети Wi-Fi 
Неактивное положение	Сим-карта обнаружена, связи нет 	Wi-Fi модуль подключен к точке доступа и ожидает IP адреса 
Отсутствие связи в терминале	Сим-карта не обнаружена, связи нет 	Wi-Fi доступен, но не подключен к сети  Если пиктограмма вообще не отображается, модуль Wi-Fi отсутствует или отключен

1.2.3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО ETHERNET ТЕРМИНАЛА DESK

разъемы для подключения
кабеля питания



разъемы для подключения
кабеля Ethernet

Рис. 5 Разъемы терминала Desk

Для подключения терминала к сети интернет через кабель необходимо:

1. Узкий разъем от кабеля (из комплекта — коннектор «Rj12») — подключить к терминалу (в разъем, показанный на рисунке 5)
2. Широкий разъем от кабеля (стандартный коннектор — «Rj45») — подключить к оборудованию, обеспечивающему доступ к сети интернет (маршрутизатор, роутер, сервер).

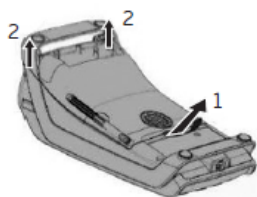
ВНИМАНИЕ! Подключение терминала к сети интернет производится только при выключенном питании. Если кабель из комплекта не удовлетворяет потребностям в длине провода, тогда его можно удлинить, воспользовавшись стандартным кабелем ETHERNET (патч-корд) и переходником RJ45-RJ45.

1.2.4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО СИМ-КАРТЕ ТЕРМИНАЛОВ DESK/MOVE

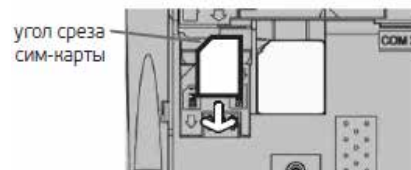
Необходимо открыть заднюю крышку терминала и установить активированную сим-карту с настроенной услугой мобильный интернет и положительным балансом в специальный разъем.

Модель терми-
нала

DESK



1 нажать на
защелку
2 потянуть
крышку на
себя



угол среза
сим-карты

MOVE



угол среза
сим-карты

ВНИМАНИЕ! Установка и извлечение сим-карты производится только при выключенном питании.

1.2.5. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО WI-FI ТЕРМИНАЛА MOVE2500

Нажмите клавишу 2 на терминале

-> выберите пункт Telium Manager — Enter

Появляется меню Telium Manager

-> нажмите на терминале Функциональную клавишу

-> выберите пункт Control panel — Enter

-> выберите пункт Terminal settings — Enter

-> выберите пункт Comm means — Enter

-> выберите пункт Wifi - Enter

Wifi по-умолчанию выключен, его нужно включить

-> если на экране написано — Enable — Enter (если такой надписи нет, переходим к следующему шагу)

-> выберите пункт Scan network — Enter

Сканируются доступные для терминала Wi-Fi сети.

-> выберите вашу сеть в перечне найденных сетей Wi-Fi — Enter

-> введите пароль вашей сети в окне WIFI PASSWORD (если появился запрос) — Enter

Ждем появления индикации связи.

После появления индикации связи нужно выйти в главное меню терминала нажав клавишу Stop 1 раз, затем Функциональную клавишу.

1.2.6. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПИТАНИЯ

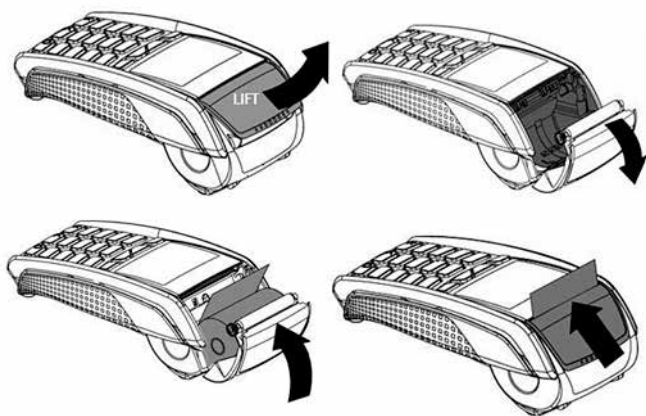
Для включения терминала Desk необходимо блок питания, поставляемый в комплекте с терминалом, подключить в разъем, указанный на рис. 5.

Для зарядки переносного терминала Move необходимо блок питания, поставляемый в комплекте с терминалом, подключить в разъем, указанный на рис. 6.



Рис. 6. Разъем для подключения кабеля питания терминала Move

1.3. ЗАПРАВКА РУЛОНА ДЛЯ ЧЕКОВ



Откройте крышку с отсеком для бумаги.

ВНИМАНИЕ!

Не применяйте силу для открытия крышки!

Вставьте рулон для чеков в специальный отсек.

ВНИМАНИЕ!

ПЕРЕД вставкой бумаги оторвите полный оборот от рулона.

Допустимые характеристики бумаги для чеков:

Характеристики	Значения
Тип	Термобумага
Цвет	Белый
Ширина	58 мм
Диаметр рулона	40 мм макс.

1.4. ПРОВЕРКА РАБОТЫ ТЕРМИНАЛА

После включения и загрузки терминала до рабочего состояния и выведения индикатора связи в активное положение¹ — выполните загрузку параметров и тест связи².

Если после включения и загрузки терминала индикатор связи в неактивном положении, обратитесь в техническую поддержку банка по телефону 8 800 700 59 59.

¹ См. раздел «Индикаторы связи терминала».

² Процесс проведения «загрузки параметров» и «теста связи» описаны в разделе «Служебные операции».

2. Виды обслуживаемых карт

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ 3 ВИДА КАРТ:

1. Карты только с магнитной полосой.



Магнитная полоса расположена на обратной стороне карты.

При проведении операции по карте с магнитной полосой необходимо провести карту через ридер магнитных карт, расположив карту магнитной полосой вниз в сторону терминала.

2. Карты с чипом.



Чип расположен на лицевой стороне карты.

При проведении операции по карте с чипом необходимо вставить карту в ридер чиповых карт, расположив карту лицевой стороной вверх чипом вперед.

ВНИМАНИЕ!

При наличии на карте магнитной полосы и чипа, операцию необходимо проводить только путем считывания информации с чипа.

3. Карты с бесконтактным модулем.



На карте с бесконтактным модулем на лицевой стороне карты расположен соответствующий знак, информирующий о возможности проводить операции бесконтактным способом. В данную категорию также относятся устройства (смартфоны, умные часы) с бесконтактным модулем и привязанной к устройству картой.

При проведении операции по карте или устройству с бесконтактным модулем необходимо приложить карту / устройство к экрану терминала (бесконтактному ридеру).

Устройства, оснащенные модулем NFC, позволяющем проводить бесконтактные платежи.



3. Работа с терминалом

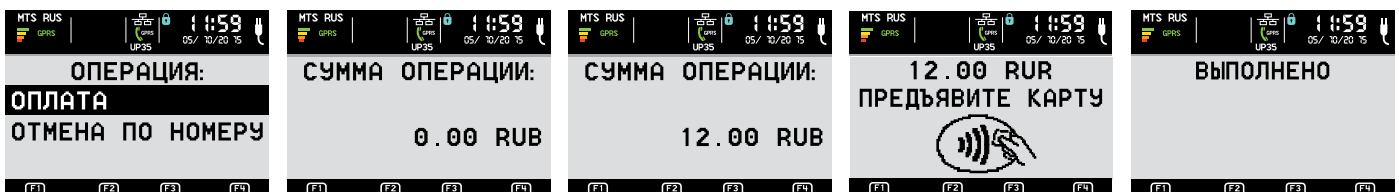
3.1. АКТИВНЫЕ КЛАВИШИ ТЕРМИНАЛА:

- «1» — Зарезервировано
- «2» — Административные операции
- «3» — Дополнительные настройки
- «4» — Отчеты
- «5» — Системное меню (защищено паролем)
- «0» — Финансовые операции

Для переключения по меню используются кнопки навигации.

Для перезагрузки терминала необходимо одновременно нажать на кнопки «.» (точка) и «Clear (Редактировать)» (желтая кнопка).

3.2. ОПЛАТА ПОКУПКИ



Для проведения операции «Оплата»:

1. Нажмите клавишу «ENTER (OK)» или нажмите клавишу «0» и подтвердите выбор операции «Оплата» нажатием клавиши «ENTER (OK)».
2. Введите сумму операции. Для ввода копеек необходимо нажать символ "." Нажмите клавишу «ENTER (OK)».
3. Терминал будет переведен в режим ожидания карты.

ВНИМАНИЕ! Ни в коем случае не стоит «забирать» карту клиента, если он сам того не желает, и не начинайте проведение операции картой клиента (путем вставки карты в чип-ридер)!!!

Далее следует считать карту одним из доступных способов:



а) Бесконтактное считывание

б) Вставка карты с чипом в терминал (чиповой стороной вверх)



в) Проведение при помощи магнитной полосы карты (магнитной полосой в сторону терминала)

После считывания карты может потребоваться ввод пин-кода (для любого вида карты).

4. По факту одобрения операции терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции («Оплата») и текст об успешности проведения («Успешная операция»). На экране терминала появится сообщение: «ВЫПОЛНЕНО!».

3.3. РАСПЕЧАТКА ЧЕКА

По факту распечатки необходимо сравнить данные чека (последние цифры номерка карты) с данными карты клиента.

```
Индивидуальный предприниматель
Иванов Иван Иванович
Магазин Retail @%&*
Test
ИНН: 987654321
Терминал: 41060
17/11/20 18:09:39
Оплата: 1200.00 RUB
Операция одобрена
КОД ответа: 001
КОД авторизации: 1A2B3C
ID транзакции: 53425429
RRN: 03221378735
Прил-е: A000006581010
Карта: *****0047:90
MIR Classic CRD EMV ICC
Введен онлайн-пин
TVR: 0000048000
TSI: E800
TC(40): CB258B13CB061388
чек #6 1.2.3
=====
Индивидуальный предприниматель
Иванов Иван Иванович
Магазин Retail @%&*
Test
ИНН: 987654321
Терминал: 41060
17/11/20 18:09:39
Оплата: 1200.00 RUB
Операция одобрена
КОД ответа: 001
КОД авторизации: 1A2B3C
ID транзакции: 53425429
RRN: 03221378735
Прил-е: A000006581010
Карта: *****0047:90
MIR Classic CRD EMV ICC
Введен онлайн-пин
TVR: 0000048000
TSI: E800
TC(40): CB258B13CB061388
чек #6 1.2.3
=====
```

ВНИМАНИЕ!

Товар покупателю следует отдавать ТОЛЬКО при получении от терминала чека одобренной Банком операции.

ВНИМАНИЕ!

СМС-сообщение у клиента

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ подтверждением успешного проведения платежа! Только чек является подтверждением выполнения операции. Если на чеке терминала написано, что операция отклонена, товар клиенту отдавать не следует.

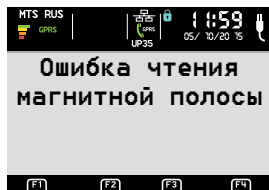
Если на чеке есть поле для подписи клиента, необходимо получить подпись клиента и сравнить с подписью на карте клиента.

Нажмите клавишу «ENTER (OK)» для распечатки второго экземпляра чека — данный чек следует отдать клиенту. На чеке клиента снизу написано: «Спасибо за покупку».

ВНИМАНИЕ! При получении ответа «изъять карту» необходимо по возможности принять меры по изъятию карты и задержанию предъявителя с помощью сотрудников охраны или сотрудников правоохранительных органов. Если существует риск угрозы Вашей жизни и здоровью, изымать карту не следует!

3.4. ВИДЫ ОШИБОК ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КАРТ

1. Ошибка чтения магнитной полосы

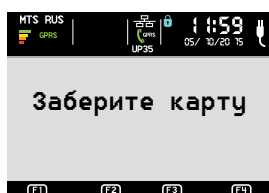


При неуспешном считывании информации с магнитной полосы карты появится сообщение об ошибке. Необходимо:

- > провести картой еще раз (у вас есть 2 попытки)
- > завершить проведение операции путем нажатия на красную клавишу «STOP (Отмена)». Далее, начать проведение операции заново.

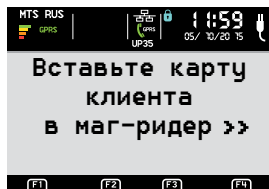
В случае повторения ошибки по одной карте клиента несколько раз, предложить клиенту расплатиться другой картой. В случае повторения ошибки по разным картам, необходимо обратиться в службу технической поддержки банка по телефону 8 800 700 59 59.

2. Заберите карту

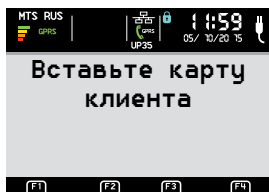


При неуспешном считывании информации с чипа карты появится сообщение об ошибке. Необходимо:

- > вставить карту повторно в ридер чиповых карт. После проявления ошибки чипа еще раз, терминал предложит провести операцию при помощи магнитной полосы.



3. Вставьте карту клиента



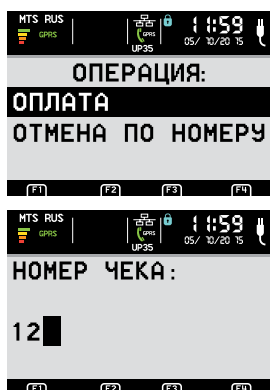
При неуспешном считывании информации с карты бесконтактным способом появится сообщение об ошибке. Необходимо:

- > провести операцию при помощи считывания информации с чипа карты
- > в случае необходимости проведения операции бесконтактным способом, необходимо завершить проведение операции путем нажатия на красную клавишу «STOP (Отмена)». Далее начать проведение операции заново.

3.5. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ

Операция отмены может быть произведена только в операционный день совершения покупки (примерно, до 20.00 МСК до выполнения операции «Закрытие дня»). Для отмены операции вам понадобится чек с оригинальной операцией.

Отмена по номеру чека



1. Необходимо нажать клавишу «0» и выбрать пункт «Отмена по номеру», подтвердить выбор клавишей «ENTER (OK)».
2. По запросу терминала введите номер чека (отменяемой операции).
3. Терминал выведет на дисплей сумму отменяемой операции.
4. Отменяемую сумму операции необходимо подтвердить клавишей «ENTER (OK)».

ВНИМАНИЕ! При необходимости можно отредактировать сумму отменяемой операции путем стирания суммы, представленной на дисплее терминала, клавишей «Clear (Редактировать)» (желтой клавишей) с последующим вводом новой суммы.

5. Терминал будет переведен в режим ожидания карты — следует считать карту одним из доступных способов (бесконтактное считывание, вставка карты с чипом, проведение при помощи магнитной полосы).

Важно: Отмена возможна только путем считывания карты, по которой была произведена Оплата. В случае если «Оплата» была произведена с помощью смартфона (или иного устройства) — для «Отмены» необходимо считать ту же карту с данного устройства.

6. По факту одобрения операции терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции («Отмена») и текст об успешности проведения («Успешная операция»).
7. В случае попытки проведения Отмены после завершения операционного дня (или после Сверки итогов), на терминале появится ошибка 801 «Не найдена оригинальная транзакция». В этом случае необходимо проводить операцию «Возврат».

3.6. ВОЗВРАТ

Операция «Возврат» может быть выполнена начиная со дня, следующего за операционным днем после совершения «Оплаты» (примерно, после 20.00 МСК или после выполнения операции «Закрытие дня»). Для выполнения операции Возврат, вам понадобится «ID транзакции», который находится на чеке с оригинальной операцией «Оплата».

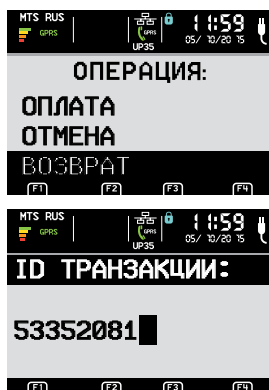
При проведении операции «Возврат» осуществляется **проверка по следующим критериям:**

- номер терминала — терминал должен быть тот же самый, что и в процессе совершения операции «Оплата» (номер терминала указан на чеке и на главном экране самого терминала)
- платежный инструмент (карта, смартфон) — должен быть тот же самый, что и при проведении операции «Оплата»
- второй и последующий «Возвраты» к одной и той же операции «Оплата» — невозможны
- лимит на одну операцию «Возврата» — 30 000 руб.
- операция «Оплата» должна быть совершена не позднее, чем за 120 дней до даты проведения «Возврата».

В случае нарушения любого из указанных критериев «Возврат» будет отклонен.

При невозможности проведения операции «Возврат» на терминале, возможно провести «Возврат» через передачу заявления в офис банка, а также через создание заявки в личном кабинете Эквайринга в Интернет-банке Light.

Для проведения операции «Возврат»:



1. Необходимо нажать клавишу «0» и выбрать пункт «Возврат», подтвердить выбор клавишей «ENTER (OK)».

2. По запросу терминала введите ID транзакции.

Важно: ID транзакции находится на чеке терминала с операцией «Оплата». Необходимо ввести ID транзакции правильно, иначе «Возврат» будет отклонен.

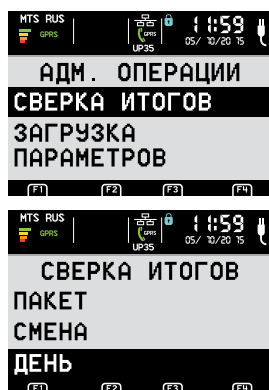
3. Введите сумму, которую необходимо вернуть

4. Терминал будет переведен в режим ожидания карты — следует считать карту одним из доступных способов (бесконтактное считывание, вставка карты с чипом, проведение при помощи магнитной полосы)

Важно: «Возврат» возможен только путем считывания карты, по которой была произведена «Оплата». В случае если «Оплата» была с помощью смартфона (или иного устройства) — для «Возврата» необходимо считать ту же карту с данного устройства

5. По факту одобрения операции терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции («Возврат») и текст об успешности проведения («Успешная операция»).

3.7. СВЕРКА ИТОГОВ (ЗАКРЫТИЕ ДНЯ)



1. Нажмите цифру «2».

2. В открывшемся меню «Адм. Операции» выберите пункт «Сверка итогов».

3. Если журнал терминала пустой, то терминал напишет, что день закрыт. Если в журнале терминала есть транзакции, терминал установит соединение, передаст данные в банк и напечатает чек отчета.

ВНИМАНИЕ! Если ежедневно не выполняется процедура сверки итогов («Закрытие дня»), у терминала могут начать возникать сбои в работе и возможно автоматическое выполнение сверки итогов во время работы.

3.8. РЕЗЕРВИРОВАНИЕ СУММЫ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ РЕЗЕРВА

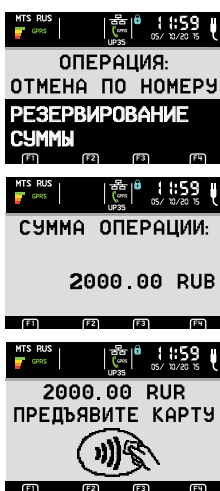
ВНИМАНИЕ! Условия подключения операций «Резервирование суммы» и «Подтверждение резерва» необходимо уточнять у менеджера банка.

Резервирование суммы — операция, позволяющая осуществить блокировку (резервирование) денежных средств на банковской карте.

Подтверждение резерва — операция списания денежных средств со счета держателя карты, которые ранее были заблокированы путем проведения операции «Резервирование суммы».

Для проведения операции «Резервирование суммы»

ВНИМАНИЕ! В случае проведения операции «Резервирование суммы» денежные средства не будут списаны с карты; также не будет произведено зачисление суммы операции на расчетный счет.



ООО Иванов
тест
ИНН 123523623463467
Луначарско 91
Терминал 41007
05/07/2019 12:12:30

Резервирование суммы:
2000.00 RUB

Операция одобрена
Код ответа: 001
Успешная операция
Код авторизации: 569983
RRN: 51221042

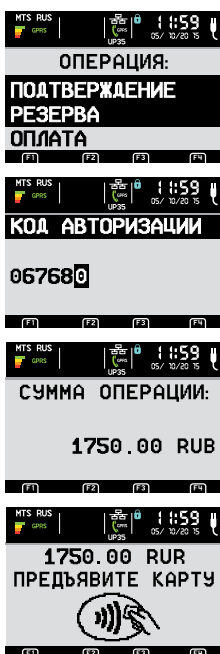
Manual
Карта:
*****5240

(Подпись клиента)
Чек #5 1.1.2
Спасибо за покупку

1. Нажмите клавишу «0»¹ и подтвердите выбор операции «Резервирование суммы» нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)»
2. Введите сумму операции. Для ввода копеек необходимо нажать символ "." «ENTER (OK)»
3. Терминал будет переведен в режим ожидания карты. Читайте карту одним из способов, указанных в разделе «Оплата покупки» (см. на стр. 13).
4. По факту одобрения операции, терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции (Резервирование суммы) и текст об успешности проведения (Успешная операция).

Для проведения операции «Подтверждение резерва»

ВНИМАНИЕ! Для проведения операции «Подтверждение резерва» потребуется чек по операции «Резервирование суммы».



ООО Иванов
тест
ИНН 123523623463467
Луначарско 91
Терминал 41007
05/07/2019 09:49:43

Подтверждение резерва:
1750.00 RUB

Операция одобрена
Код ответа: 001
Успешная операция
Код авторизации: 067680
RRN: 918604394062
Приль-е: A0000000031010

VISA TEST
EMV ICC
Карта:
*****0043:11
TVR: 8080000000
AAC(00): DEB747638075CE0A

(Подпись клиента)
Чек #4 1.1.1
Спасибо за покупку

1. Нажмите клавишу «0»² и подтвердите выбор операции «Подтверждение резерва» нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)»
2. Вводите с чека «Код авторизации» и подтвердите нажатием зеленой клавишей «ENTER (OK)».
3. Введите сумму операции. Для ввода копеек необходимо нажать символ "." Нажмите зеленую клавишу «ENTER (OK)»
Примечание. Сумма операции «Подтверждение резерва» может быть меньше или равной сумме, заблокированной в момент проведения операции «Резервирование суммы».
4. Терминал будет переведен в режим ожидания карты. Читайте карту одним из способов, указанных в разделе «Оплата покупки» (см. на стр. 13).
5. По факту одобрения операции, терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции (Подтверждение резерва) и текст об успешности проведения (Успешная операция).

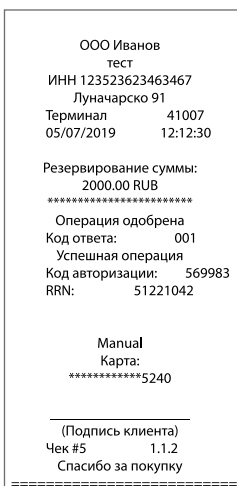
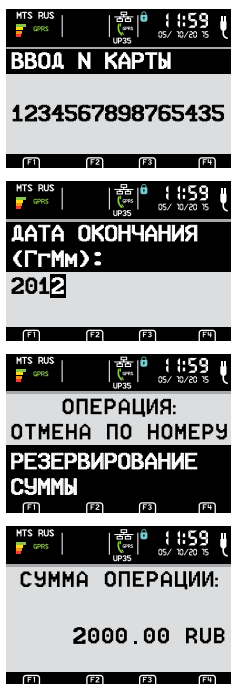
¹ Во всех случаях настоятельно рекомендуется вызывать операцию путем нажатия на клавишу «0»

² Во всех случаях настоятельно рекомендуется вызывать операцию путем нажатия на клавишу «0»

3.9. ФУНКЦИЯ РУЧНОГО ВВОДА РЕКВИЗИТОВ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

ВНИМАНИЕ! Функция ручного ввода реквизитов банковской карты подключается отдельно для каждой операции (Оплата, Отмена, Резервирование суммы, Подтверждение резерва). Условия подключения функции ручного ввода реквизитов карты для той или иной операции необходимо уточнять у менеджера банка.

Для использования функции ручного ввода реквизитов банковской карты



1. Нажмите желтую клавишу «Clear (Редактировать)»
2. Введите номер банковской карты (без пробелов). Подтвердите нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)»
3. Введите срок действия карты (без пробелов). Подтвердите нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)». *ВНИМАНИЕ! Формат ввода даты на терминале: вначале ГОД, затем МЕСЯЦ (ГГММ).*
4. Клавишами навигации выберете необходимую операцию. Подтвердите нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)».
5. Введите сумму операции. Нажмите зеленую клавишу «ENTER (OK)»
6. По факту одобрения операции, терминал напечатает чек. Чек должен содержать название операции и текст об успешности проведения (Успешная операция).

4. Служебные операции

ВАЖНО: Пункты меню терминала, не указанные в настоящем разделе, используются только по инициативе банка. Запрещено самостоятельное использование не указанных в разделе пунктов

4.1. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОПЕРАЦИИ (КЛАВИША 2)

4.1.1. ТЕСТ СВЯЗИ:

Тест связи выполняется для проверки связи между терминалом и банковским сервером.

-> нажмите клавишу «2»

-> в открывшемся меню «АДМ. Операции» навигационными клавишами выберете пункт «Тест связи»

-> подтвердите выбор нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)»

В случае успешного завершения Теста связи на экране терминала будет отображено сообщение «Готово», терминал распечатает чек «Успешно». При неуспешном завершении Теста связи на экране будет отображено сообщение «Повторить?».

4.1.2. ЗАГРУЗКА ПАРАМЕТРОВ

Операция проводится для получения или обновления терминалом данных конфигураций от банка.

-> нажмите клавишу «2»

-> в открывшемся меню «АДМ. Операции» навигационными клавишами выберете пункт «Загрузка параметров»; подтвердите выбор нажатием зеленой клавиши «ENTER (OK)»

-> на экране будет отображен номер терминала — подтвердите выбор путем нажатия зеленой клавиши «ENTER (OK)»

-> терминал осуществит связь с банком и выгрузит необходимые для работы параметры

-> по факту завершения связи с банком, на терминале снова будет отображен ваш номер терминала

-> необходимо выйти к главному экрану нажатием на красную клавишу «STOP (Отмена)» 2 раза.

4.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НАСТРОЙКИ (КЛАВИША 3)

Ввод суммы — можно настроить режим ввода суммы: с точкой (если требуется ввод копеек) или без (если ввод копеек не нужен).

Громкость нажатий — можно отрегулировать громкость звука нажатия клавиш.

Подсветка — управление таймером подсветки экрана терминала. Можно задать период отключения подсветки терминала (по умолчанию, таймер срабатывает через 5 секунд отсутствия активности на терминале) либо отменить отключение подсветки.

4.3. ОТЧЕТЫ (КЛАВИША 4)

Дубликат чека — распечатывание дубликата последнего чека.

Дубликат по N — распечатывание дубликата чека по его номеру.

Чек закрытия смены — распечатывание дубликата последнего чека закрытия смены.

5. Технические вопросы

5.1. ОТСУТСТВИЕ СВЯЗИ

Тест связи

Проверьте наличие связи между терминалом и банковским сервером. [Подробнее см. раздел «Служебные операции».](#)

Если результат окажется неуспешным, то выполните одно из следующих действий.

Нет связи Ethernet

- Проверить настройки роутера: роутер должен быть настроен на динамическое распределение IP адресов — DHCP⁴.
- Проверить контакты в разъеме роутера/переходника, а также контакты в разъеме терминала.

Нет связи по GPRS

- Проверить, правильно ли установлена сим-карта (индикатор связи должен быть в активном или неактивном положении).
- Проверить баланс сим-карты.
- Уточнить наличие сбоя у оператора сотовой связи.

Нет связи по Wi-Fi

- Убедитесь, что терминал поддерживает работу по Wi-Fi. Для этого нужно: *если терминал IWL* — посмотреть на наклейку под крышкой и убедиться, что модель называется IWL258. Если там написано IWL255, такой терминал работает только по сим-карте. *если терминал MOVE* — посмотреть на надпись под крышкой и убедиться, что там указано Wi-Fi
- Попробовать подойти ближе к роутеру
- Проверить настройки роутера: роутер должен быть настроен на динамическое распределение IP адресов — DHCP

Если терминал поддерживает работу по Wi-Fi и роутер в рабочем состоянии и настроен корректно, то нужно удалить на терминале все подключения к сети, а затем выполнить подключение к сети заново.

⁴ Если намерено предполагается использовать статическое распределение адресов, обратитесь на горячую линию банка для настройки терминала.

Удаление подключения к сети Wi-Fi:

Для терминала IWL258	Для терминала MOVE2500
Выберите на терминале пункт Telium Manager -> выберите пункт Telium Manager — Enter -> выберите пункт Telium Manager — Enter -> выберите пункт Initialization — Enter -> выберите пункт Hardware — Enter -> выберите пункт Wi-Fi — Enter -> выберите пункт Advanced options— Enter -> выберите пункт My networks — Enter -> выберите пункт Delete all — Enter в окне REMOVE PROFILE появится сообщение OK — нажмите Enter. Затем нажмите Stop для возврата в главное меню.	-> выберите пункт Telium Manager — Enter Появляется меню Telium Manager -> нажмите на терминале Функциональную клавишу -> выберите пункт Control panel — Enter -> выберите пункт Terminal settings — Enter -> выберите пункт Comm means — Enter -> выберите пункт Wifi — Enter -> выберите пункт Advanced options — Enter -> выберите пункт My networks — Enter -> выберите пункт Delete all — Enter появится сообщение Remove profile OK — нажмите Enter. Затем нажмите Stop. После возврата к меню Telium Manager — Функциональную клавишу.

Подключение к сети Wi-Fi см. в разделе «Подключение по Wi-Fi» для вашего вида терминала.

Загрузка параметров

В случае если индикаторы связи терминала находятся в активном положении, но результат теста связи отрицательный, то нужно выполнить операцию [«Загрузка параметров»](#)

Если ошибка связи повторяется, следует обратиться в техническую поддержку банка по телефону 8 800 700 59 59.

5.2. НЕВОЗМОЖНО ПРОВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ, ПРИ КОТОРОЙ ТРЕБУЕТСЯ ВВЕСТИ НОМЕР ЧЕКА

Ошибка возможна при проведении операций «Отмена» или «Дубликат чека по номеру»

Если на экране терминала выводится надпись «Транзакция не найдена», то необходимо проверить правильность вводимого номера чека.

Если в течение дня производилась сверка итогов (Закрытие дня), то провести операцию «Отмену» или получить «Дубликат чека по номеру» невозможно.

5.3. ЗАКОНЧИЛАСЬ БУМАГА В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ ТЕРМИНАЛА

Дубликат чека

Если при проведении операции не вышел чек, то нужно проверить наличие бумаги, и заправить при необходимости. После этого необходимо распечатать дубликат чека (см. раздел [«Служебные операции»](#)).

5.4. ЭКРАН НЕ СВЕТИТСЯ

Стационарные терминалы — проверить электропитание терминала.

Переносные терминалы — проверить заряд терминала и при необходимости подзарядить.

Если ошибка не устранена, следует обратиться в службу технической поддержки банка по телефону 8 800 700 59 59.

6. Список основных кодов ответов при проведении операции по оплате с использованием карт

Код ответа указывается на экране операции по факту завершения связи терминала с банковским сервером, а также указываются на чеке.

Код ошибки	Значение кода	Действия кассира
001	Успешная операция	Операция завершена успешно
002	Обратитесь в банк клиента	Владелец карты должен связаться с банком-эмитентом. Повторение операции возможно только после получения одобрения банка-эмитента
050	Отклонено платежной системой	Попробуйте другую карту клиента. При повторении по разным картам — связаться с технической поддержкой УБРИР
051	Срок действия карты истек	Срок действия карты истек. Операция по предъявленной карте невозможна
055	Недопустимая операция	Обратится в УБРИР
059	Ограниченная карта	Держатель карты должен связаться с банком-эмитентом для снятия ограничений с карты
076	Недостаточно средств	На карте недостаточно денежных средств для совершения операции на запрошенную сумму
078	Дублирование операций	Проведите операцию позднее. Если ошибка повторяется, то нужно связаться со службой технической поддержки по номеру 8(800) 700-59-59
201	Неверный пин	Неправильно введен PIN-код. Попробуйте ввести PIN-код еще раз
801	Не найдена оригинальная транзакция	Убедитесь, что вы ввели верный номер чека. В ином случае вместо отмены необходимо выполнить возврат по ID транзакции
900	Лимит пин исчерпан	Превышен лимит неправильно введенных PIN-кодов. Держатель карты должен связаться с банком-эмитентом
903	Карта утеряна	Изъять карту у держателя
909	Карта украдена	Изъять карту у держателя. Принять меры к задержанию держателя карты
Z1, Z3	Нет связи	Проверить канал связи терминала

В случае получения ответа с кодом, не указанным в настоящей таблице, необходимо позвонить в службу технической поддержки по номеру 8(800) 700-59-59 (пункт 2).

7. Основные положения безопасности проведения операций с использованием банковских карт

7.1. ПРИЧИНЫ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ НА ТЕРМИНАЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРЕДЪЯВЛЯЕМОЙ КЛИЕНТОМ КАРТЫ:

- Личность предъявителя явно не соответствует личности держателя карты
- На карте имеются надрезы, надломы, отверстия
- Имя, подпись или номер карты не совпадают с данными чека — необходимо провести операцию «Отмена», не выдавать товар / не оказывать услугу предъявителю карты.

7.2. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ. ЕСЛИ НА ТЕРМИНАЛЕ ПОСТУПИЛ КОД ОТВЕТА 903 «КАРТА УТЕРЯНА» ИЛИ 909 «КАРТА УКРАДЕНА»

Изъятие карты производится только в случае, если нет угрозы жизни или здоровью кассира и окружающих людей!

Необходимо:

-> Оформить чек:

- дать предъявителю карты на нем расписаться
- попросить предъявить документ, удостоверяющий личность и записать его данные с обратной стороны чека.

-> В случае если позволяет обстановка:

- убрать чек, карту и документ в безопасное место
- принять меры по задержанию предъявителя с помощью сотрудников охраны/правоохранительных органов.

7.3. ОФОРМЛЕНИЕ ИЗЪЯТИЯ КАРТЫ

- Составить Акт об изъятии карты в 2х экз.: 1 экз. предъявителю карты, 2 экз. в банк (вместе с картой, если она не изъята сотрудником полиции). Форму Акта можно скачать на сайте Банка www.ubrr.ru (Бланк «Акт об изъятии карт»)
- Если сотрудник полиции намерен забрать чек и карту в качестве вещественного доказательства, необходимо у сотрудника полиции запросить протокол изъятия карты на месте
- Составить Расписку об изъятии карты в 1 экземпляре и передать предъявителю карты. Форму Расписки можно скачать на сайте Банка www.ubrr.ru (Бланк «Расписка об изъятии карт»)

Банковские карты, изъятые кассирами, вместе с актами передаются в Банк в течение 3-х рабочих дней!

ПАМЯТКА ПЕРЕД ЗВОНКОМ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО НОМЕРУ 8(800) 700-59-59 (ПУНКТ 2) НА СЛУЧАЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ НЕИСПРАВНОСТИ ТЕРМИНАЛА.

1. Обязательно запишите номер терминала: он расположен на экране терминала после знака «#» или напечатан на чеке с операцией.

2. Опишите суть поломки. Постарайтесь запомнить обстоятельства, при которых проявляется неисправность, например:

- Не проходят операции только одного вида банка
- Началось после закрытия дня
- Началось с 1 числа месяца
- Началось после смены ленты.

3. Что написано в чеке (тип ошибки).

4. Проверьте связь:

- Все кабели на наличие повреждений.
- Проверить настройки маршрутизатора (должен быть настроен на DHCP — динамическое распределение адресов), если терминал подключен к маршрутизатору (т.е. от терминала отходит 2 кабеля).
- Если индикатор связи «Ethernet» в верхней части экрана терминала (3 квадратика) нарисованы зеленым цветом, но связи все равно нет, то проверить настройки оборудования, через которое осуществляется подключение.
- Если индикатор связи «GPRS» в верхней части экрана терминала (телефонная трубка) нарисована зеленым цветом и направлена вверх, но связи все равно нет, то проверить баланс лицевого счета SIM-карты (на экране слева вверху написан оператор сотовой связи).
- Если индикатор связи Wi-Fi в верхней части экрана не горит зеленым или горит, но транзакции не проходят, удалите все подключения к сети и выполните подключение к сети заново (см. раздел "Технические вопросы")

5. После проделанных действий необходимо рассказать сотруднику тех. поддержки о проделанных манипуляциях.



6. В случае если на экран терминала выводится сообщение, обведенное в красную рамку, необходимо отнести терминал в офис банка, где вы получали оборудование. Возможные варианты сообщения на экране терминала:

- UNAUTHORIZED
- ALERT IRRUPTION
- ERROR xxxxx