



Уральский Банк
реконструкции и развития

Просто.
Функционально.
Без переплат.

Инструкция по работе с терминалом ICT & IWL серии 200





рис. 1

Исходное состояние

В исходном состоянии POS-терминал готов к приему оплаты с помощью банковских карт.

ГЛАВНОЕ МЕНЮ ТЕРМИНАЛА:

- «1» — фин. операции.
- «2» — адм. операции.
- «3» — настройки.
- «4» — отчеты.
- «5» — системное меню (защищено паролем);
- «F» — меню кассира

Для последовательного переключения между разными меню используются многократное нажатие «F» или цифры, соответствующие пунктам меню. Для переключения по меню используются навигационные клавиши.

1. Подготовка терминала к работе

1.1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО ETHERNET

Подключите сетевой кабель к роутеру либо к кабелю с помощью переходника.



рис. 2

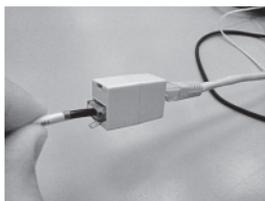


рис. 3

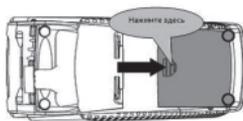
ВНИМАНИЕ! Подключение терминала к сети интернет производится только при выключенном питании!

1.2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПО GPRS

Откройте заднюю крышку терминала и установите активированную сим-карту, с настроенной услугой GPRS и положительным балансом, в специальный разъем.

Модель терминала

ICT



IWL

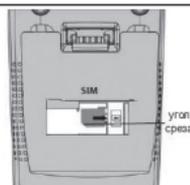
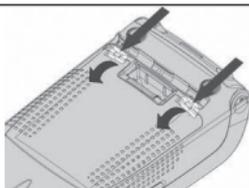
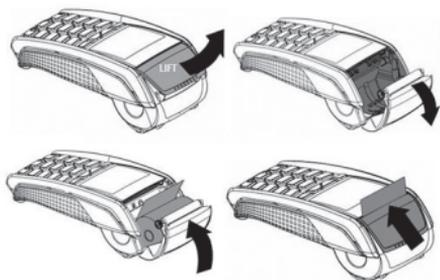


рис. 4

ВНИМАНИЕ! Если не получается самостоятельно извлечь сим-карту из разъема, необходимо обратиться к сотрудникам банка по телефону горячей линии. ВСКРЫВАТЬ ТЕРМИНАЛ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!

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.

рис. 5

ВНИМАНИЕ! ПЕРЕД вставкой бумаги, оторвите полный оборот от рулона.

Допустимые характеристики бумаги для чеков:

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

1.4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ПИТАНИЯ

Включите блок питания терминала в розетку 220В, на экране терминала должен отобразиться логотип УБРиР. Переносной терминал заряжается с помощью специальной док-станции.



рис. 6

ВНИМАНИЕ! Если при включении не отображается логотип, см. п. 5.4!

2. Виды обслуживаемых карт и устройств

1. Карта с магнитной полосой



2. Карта с чипом и магнитной полосой



3. Карта с возможностью проведения бесконтактных платежей

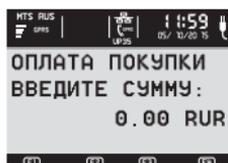


4. Устройства, оснащенные модулем NFC, позволяющим проводить бесконтактные платежи



3. Работа с терминалом

3.1. ОПЛАТА ПОКУПКИ



Для оплаты покупки необходимо нажать «1», после чего на дисплее отобразится предложение ввести сумму.

Для ввода суммы используются цифровые клавиши, клавиша «Clea» (удаляет последнюю цифру) и клавиша «STOP» (обнуляет все цифры). Подтверждение ввода производится клавишей «ENTER (OK)».

После подтверждения ввода суммы терминал автоматически предложит использовать карту либо устройство для проведения бесконтактных платежей одним из способов:

а) Карты только с магнитной полосой

Необходимо провести карту через магнитный ридер, обратив карту черной полосой вниз, в сторону терминала.



рис. 7

б) Карты с чипом и магнитной полосой

Необходимо вставить карту в чип-ридер чипом вверх.



рис. 8

в) Карты с возможностью проведения бесконтактных платежей

Необходимо приложить карту к терминалу в бесконтактной активной зоне.



рис. 9

г) Устройства оснащенные модулем NFC

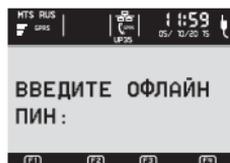
Необходимо приложить устройство к терминалу в бесконтактной активной зоне.



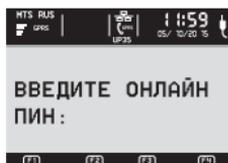
рис. 10

ВНИМАНИЕ! В случае возникновения технических ошибок, при проведении операций, см. п. 5!

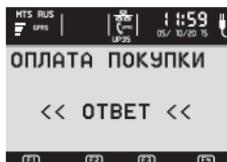
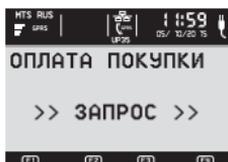
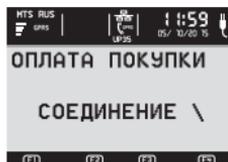
После использования карты либо устройства для проведения бесконтактных платежей, терминал **МОЖЕТ** запросить ввод пин-кода.



или

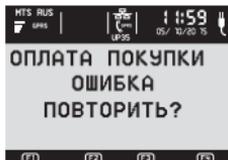
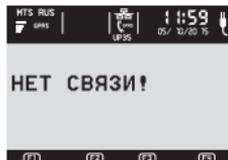


Клиенту необходимо ввести пин-код на цифровой клавиатуре терминала. Ввод пин-кода отображается звездочками на дисплее. Затем, терминал установит связь с центром авторизации для проведения операции.



При успешном соединении, терминал распечатает чек.

При неуспешной попытке провести транзакцию, терминал сообщает:



При нажатии зеленой кнопки, терминал повторит попытку соединения с банком.

ВНИМАНИЕ! Если соединение не устанавливается, необходимо провести проверку связи в соответствии с п. 5.1!

РАСПЕЧАТКА ЧЕКА

При получении от сервера одобрения операции, терминал напечатает чек. Необходимо сверить данные чека с данными карты клиента.

ИП ИВАНОВ И.И.
ИВАНОВ I. I.
Г. ЕКАТЕРИНБУРГ
УЛ. УЛИЦА, Д.55
ИНН 987654321
ТЕРМИНАЛ 123456789
21/10/11 16:00
ОПЛАТА ПОКУПКИ
1.00 RUR
КОД ОТВЕТА:
1
КОД АВТОРИЗАЦИИ 4568
VISA
КАРТА
*****1234
Фамилия Имя
ЧЕК # 00
1.1.1

ВНИМАНИЕ!

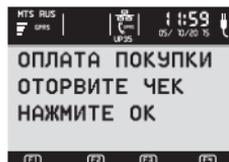
Товар покупателю следует отдавать ТОЛЬКО при получении от терминала чека одобренной Банком операции.

ТЕРМИНАЛ 123456789
21/10/11 16:00
ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА
1.00 RUR
КОД ОТВЕТА:
Если на чеке терминала написано, что операция отклонена (см. п. 5.5), товар клиенту отдавать не следует.

ВНИМАНИЕ! СМС-сообщение у клиента НЕ ЯВЛЯЕТСЯ подтверждением успешного проведения платежа!

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

Также появится сообщение:



При подтверждении клавишей «ENTER (OK)», будет распечатан 2-й чек. 2-й чек следует отдать клиенту.

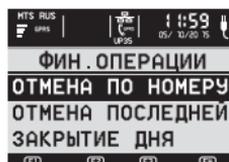
При получении ответа «изъять карту», необходимо по возможности принять меры по изъятию карты и задержанию предъявителя с помощью сотрудников охраны или сотрудников правоохранительных органов.

Подробнее см. п. 6.

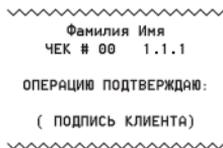
3.1.2. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ

Операция отмены может быть произведена только в день совершения покупки (до выполнения операции закрытия дня см. п. 4.1.3). Операция отмены подразделяется на 2 типа: отмена по номеру чека и отмена последней операции.

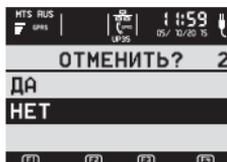
3.1.2.1. ОТМЕНА ПО НОМЕРУ ЧЕКА



Нажать 1 раз кнопку «F» — финансовые операции — «отмена по номеру» подтверждаем клавишей «ENTER (OK)».

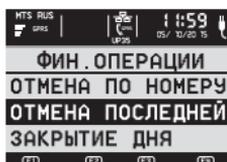


Необходимо ввести номер чека отменяемой транзакции, терминал найдет данную транзакцию и выведет на дисплей предложение провести карту клиента через считыватель магнитных карт (рис. 1):



Убедитесь в правильности суммы отменяемой транзакции и подтвердите операцию нажатием «ENTER (OK)».

3.1.2.2 ОТМЕНА ПОСЛЕДНЕЙ ОПЕРАЦИИ



Процедура аналогична отмене по номеру чека, при этом отменяется только последняя успешная операция оплаты.

ВНИМАНИЕ! Операция отмены, как и операция покупки, сопровождается распечатыванием чека. Эти операции должны быть одобрены банком см. п. 5.5!

4. Служебные операции

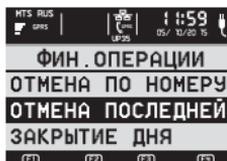
4.1. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ОПЕРАЦИИ (КНОПКА 2)

4.1.1. ТЕСТ СВЯЗИ. СМ. П. 5.1.1

4.1.2. ЗАГРУЗКА ПАРАМЕТРОВ

Необходимо для получения данных конфигурации от банка. Выполняется только по просьбе инженера банка.

4.1.3. ЗАКРЫТИЕ ДНЯ (ВЫПОЛНЯЕТСЯ ОДИН РАЗ В ДЕНЬ!)



Нажмите кнопку «F» один раз. В открывшемся меню ФИН. ОПЕРАЦИИ выберите пункт ЗАКРЫТИЕ ДНЯ. Если журнал пустой, то терминал напишет, что день закрыт.

ИП ИВАНОВ И.И.
IVANOV I.I.
Г. ЕКАТЕРИНБУРГ
ул. УЛИЦА, д. 55
ИНН 987654321
ТЕРМИНАЛ 123456789
21/10/11 16:00
ЗАКРЫТИЕ ДНЯ
ИТОГИ ДНЯ
Дебетные +0,00
0000
Кредитные +0,00
0000
Коррекции +0,00
0000
ОТЧЕТ ПО ТИПАМ КАРТ
ДЕНЬ ЗАКРЫТ

Если в журнале есть транзакции, терминал установит соединение, передаст данные в банк и напечатает чек отчета. Очищаются операции в памяти, печатается чек с прошлого закрытия.

Завершение дня можно настроить на автоматическое закрытие в определенное время, путем установки в меню настроек (кнопка 3): ВРЕМЯ ЗАКРЫТИЯ.

4.1.4. TMS. ТОЛЬКО ПО ИНИЦИАТИВЕ БАНКА

4.2. НАСТРОЙКИ

4.2.1. ВРЕМЯ ЗАКРЫТИЯ.

Настройка автоматического времени закрытия дня в формате ЧЧММ. Установленное по умолчанию время 24:00 — закрытие дня производить только в ручном режиме (см. п. 4.1.3).

4.2.2. ВРЕМЯ TMS СЕССИИ. ТОЛЬКО ПО ИНИЦИАТИВЕ БАНКА

4.2.3. ВВОД СУММЫ

Для настройки формата ввода суммы

4.3. ОТЧЕТЫ

4.3.1. ДУБЛИКАТ ЧЕКА ПО №. СМ. П. 5.3.1

4.3.2. ДУБЛИКАТ ЧЕКА ПОСЛЕДНЕЙ ОПЕРАЦИИ

4.3.3. ИТОГИ ЗА ДЕНЬ БК (ПО БАНКУ)

Терминал распечатывает чек итогов (см. п. 4.1.3) без закрытия дня.

4.3.4. ЖУРНАЛ ОБЩИЙ

ИП ИВАНОВ И.И.
IVANOV I.I.
Г. ЕКАТЕРИНБУРГ
ул. УЛИЦА, д.55
ИНН 987654321
ТЕРМИНАЛ 123456789
21/10/11 16:00
ЖУРНАЛ ОБЩИЙ
оплата покупки 1
+ 0,00

Нажмите кнопку «F» четыре раза. В открывшемся меню ОТЧЕТЫ выберите пункт ЖУРНАЛ ОБЩИЙ. Терминал выдаст количество и сумму операций за день.

4.3.5. ЖУРНАЛ ОПЕРАЦИЙ

ИП ИВАНОВ И.И.
IIVANOV I.I.
Г. ЕКАТЕРИНБУРГ
УЛ.УЛИЦА, Д.55
ИНН 987654321
ТЕРМИНАЛ 123456789
21/10/11 16:00
ЖУРНАЛ ОПЕРАЦИЙ
XXXXXXXXXXXX1234 NP
09:09 1.00 RUR
XXXXXXXXXXXX1235 NP
10:10 2.00 RUR

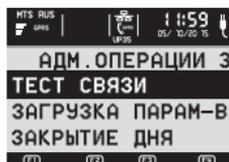
Нажмите кнопку «F» четыре раза. В открывшемся меню ОТЧЕТЫ выберите пункт ЖУРНАЛ ОПЕРАЦИЙ. Терминал выдаст список операций за день.

5. Технические вопросы

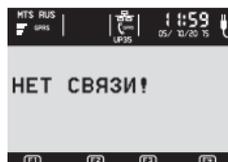
5.1. ОТСУТСТВИЕ СВЯЗИ

5.1.1. ТЕСТ СВЯЗИ

Операция предназначена для проверки связи между терминалом и банковским сервером. Нажмите кнопку «F» два раза или клавишу 2. Для выполнения операции необходимо выбрать пункт ТЕСТ СВЯЗИ в меню кассира.



Если связь не установлена появится сообщение:



В случае успеха, терминал выведет надпись ГОТОВО. В противном случае, необходимо проверить наличие соединения (см. п. 5.1.2.)

5.1.2. НЕТ СВЯЗИ ETHERNET

Проверить контакты в разъеме роутера/переходника (рис. 3, рис. 4) или проверить контакты в разъеме терминала (рис. 9.)

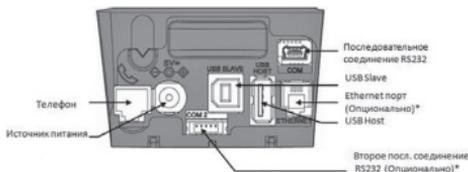
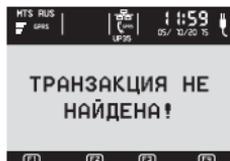


рис. 9

5.1.3. НЕТ СВЯЗИ GPRS

- Неправильно установлена сим-карта. См. п. 1.1.2 (рис. 4.)
- Отрицательный баланс сим-карты. Пополнить счет сим-карты.
- Авария у оператора сотовой связи. Уточнить у оператора сим-карты.

5.2. НЕВОЗМОЖНО ПРОВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ, ПРИ КОТОРОЙ ТРЕБУЕТСЯ ВВЕСТИ НОМЕР ЧЕКА (ОТМЕНА ИЛИ ДУБЛИКАТ ЧЕКА ПО НОМЕРУ)

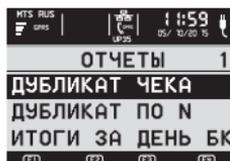


Необходимо проверить правильность номера чека необходимой транзакции, а также проверить производилось ли закрытие дня.

5.3. ЗАКОНЧИЛАСЬ БУМАГА В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ ТЕРМИНАЛА

Заправить бумагу (см. п. 1.3). Выключить терминал по питанию и снова включить.

5.3.1. ДУБЛИКАТ ЧЕКА



Если при проведении операции не вышел чек, то необходимо проверить наличие бумаги (см. п. 1. 3., рис. 5).

Нажмите кнопку «F» четыре раза или клавишу 4.

Выберите нужную операцию и нажмите зеленую клавишу «ENTER (OK)».

5.4. ЭКРАН НЕ СВЕТИТСЯ

5.4.1. СТАЦИОНАРНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

Проверить электропитание терминала (см. п. 1.4., рис. 6.)

5.4.2. ПЕРЕНОСНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

Проверить заряд аккумулятора терминала и при необходимости подзарядить.

6. Основные положения безопасности проведения операций с использованием банковских карт

6.1. ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ НА ТЕРМИНАЛЕ

- При проведении операции поступил ответ «Изъять карту», см. п. 4.5.
- Личность предъявителя явно не соответствует личности держателя карты.
- Надрезы, надломы, отверстия круглой формы.
- Имя, подпись или номер карты не совпадают с данными чека.

6.2. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ. ЕСЛИ ПОСТУПИЛ ОТВЕТ «ИЗЪЯТЬ КАРТУ»

Изъятие карты производится только если нет угрозы жизни и здоровью кассира и окружающих людей!

- 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.

6.3. ОФОРМЛЕНИЕ ИЗЪЯТИЯ КАРТЫ

- Если сотрудник полиции намерен забрать чек и карту в качестве вещественного доказательства, необходимо оформить протокол изъятия на месте.
- Составить Акт об изъятии карты в 2х экз.: 1 экз. предъявителю карты, 2 экз. в банк (вместе с картой, если она не изъята органами).
- Составить Расписку об изъятии карты в 1 экземпляре и передать предъявителю карты.
- Банковские карты, изъятые кассирами, и необходимые документы передаются в Банк в течение 3-х рабочих дней!

КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ БАНКА:

8 800 1000 200 — звонок по России бесплатный (круглосуточно)