

ИНСТРУКЦИЯ
по проведению операций по платежным
картам с использованием терминала
в торгово-сервисном предприятии
(для терминалов VeriFone VX520, VX680)

ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТЕ С ПОМОЩЬЮ ТЕРМИНАЛА

1. Внешний вид терминала



Терминал VeriFone VX520



Терминал VeriFone VX680



Внешний PIN-пад VeriFone 1000SE
(наличие PIN-пада зависит от конфигурации терминала)

Рисунок 1. Внешний вид терминалов и PIN-пада

Назначение клавиш:

F1-F4 – функциональные клавиши

В режиме ожидания терминала (Рисунок 5):

F1 – меню административных операций

В любом меню терминала:

F1 и F4 – перемещение курсора вверх и вниз соответственно

F2 и F3 – перемещение курсора в начало и в конец списка соответственно

Три цветные функциональные клавиши:



Красная клавиша – отмена



Желтая клавиша – удаление



Зеленая клавиша – подтверждение

2. Рекомендации по размещению терминала

1. Не рекомендуется устанавливать терминал на неустойчивую поверхность или край поверхности.
Не рекомендуется устанавливать терминал в непосредственной близости от устройств имеющих сильное электромагнитное излучение, а также в местах с повышенной температурой, запыленностью и влажностью. Не подвергайте терминал воздействию прямых солнечных лучей или источников тепла, например, обогревателей.
2. Рекомендуется обеспечить свободный доступ к розетке, к которой подключен терминал.
3. Рекомендуется подключать терминал таким образом, чтобы исключить возможность задевания терминала или соединительных кабелей обслуживающим персоналом или клиентами.
4. Рекомендуется устанавливать терминал в местах исключающих свободный доступ посторонних лиц.
5. Не рекомендуется оставлять терминал без присмотра.

3. Типы связи для подключения терминала

Доступные типы связи для подключения терминала VeriFone VX520: GPRS (SIM-карта), Ethernet.

Доступный тип связи для подключения терминала VeriFone VX680: WiFi.

GPRS (SIM-карта). В этом случае, для передачи данных используется канал связи сотового оператора. В терминал вставляется обычная SIM-карта.

Главным преимуществом данного типа связи является то, что терминал будет работать в любом месте, где ловит сотовая связь.

Например, у вас отдел в торговом центре или магазин, куда проводной интернет проводить невыгодно, или такая возможность отсутствует.

При выборе данного типа связи необходимо учитывать, что работа терминала будет зависеть от качества связи предоставляемой конкретным оператором, от аварий или работ, проводимых у оператора. Наличие всех делений на шкале уровня сигнала сотового телефона и терминала - не показатель того, что работа терминала через GPRS-канал конкретного оператора будет стабильной. Это можно выявить только опытным путем.

Порядок установки и замены SIM-карты описан в п. 3.1 данной инструкции.

Ethernet (проводной интернет). В этом случае, для передачи данных используется проводной интернет. К терминалу подключается кабель от роутера/модема.

Главным преимуществом данного типа связи является стабильность и скорость работы.

При выборе данного типа связи необходимо подвести кабель к месту установки терминала, а также сообщить банку параметры сети Ethernet (Динамическая или статическая адресация. Если статическая – сообщить IP-адрес, выделенный терминалу, маску подсети и основной шлюз).

WiFi. В этом случае, для передачи данных используется сеть WiFi. Главным преимуществом данного типа связи является ее стабильность и отсутствие необходимости платить сотовому оператору.

Обычно, такой тип связи используется там, где сотовая связь работает не стабильно (например, торговая точка находится на цокольном этаже), или есть необходимость переносить терминал с места на место внутри помещения (например, кафе или ресторан). При выборе данного типа связи будьте готовы сообщить банку параметры сети WiFi: имя сети, пароль (если есть), протокол шифрования (WEP, WPA или WPA2).

Если по какой-либо причине у вас возникла необходимость сменить тип связи - сообщите об этом по контактам, указанным в конце данной инструкции.

3.1 Установка и замена SIM-карты

Перед установкой или заменой SIM-карты, терминал должен быть выключен из электросети 220V!

Возьмите терминал в руку тыльной стороной вверх, и следуйте инструкции ниже:



1. Нажмите на указанное стрелкой место с торца крышки, и одновременно поднимите ее верх



2. Чуть сдвиньте металлический держатель вправо



3. Поднимите держатель и установите в него SIM-карту

4. Опустите держатель вниз и чуть сдвиньте влево. Установите обратно крышку.

Рисунок 2. Установка SIM-карты в терминал

4. Загрузка рулона бумаги

Терминал имеет встроенный термопринтер. Для принтера используется рулон термобумаги шириной 57 мм и диаметром 38 мм. Примерно за 50 см до конца рулона, по краю бумаги нанесена цветная индикаторная линия, означающая, что *бумага скоро закончится*.

Установка рулона бумаги:

Чтобы открыть крышку отсека для бумаги, осторожно нажмите на черную клавишу по направлению указанной на ней стрелки (Рисунок 3).



Рисунок 3. Открытие крышки отсека для бумаги

Извлеките рулон оставшейся бумаги.
Возьмите новый рулон так, чтобы бумага разматывалась с *нижней* части рулона.
Опустите рулон в лоток принтера, и потяните бумагу, чтобы ее край вышел из лотка принтера (Рисунок 4)





Рисунок 4. Загрузка рулона в лоток принтера

Закройте крышку отсека для бумаги. Для этого осторожно нажмите на крышку, пока она не защелкнется. При этом небольшой участок бумаги должен выходить из-под крышки принтера.

5. Включение/выключение терминала

Перед началом работы, необходимо убедиться в наличии бумаги в принтере терминала.

Для включения питания на терминале VeriFone VX520, необходимо подключить терминал к электросети 220V, и дождаться перехода терминала в **режим ожидания** (Рисунок 5).

Для включения питания на мобильном терминале VeriFone VX680, необходимо удерживать клавишу  в течение 5 секунд и дождаться перехода терминала в **режим ожидания** (Рисунок 5). Для отключения – удерживать клавишу  в течение 5 секунд,.

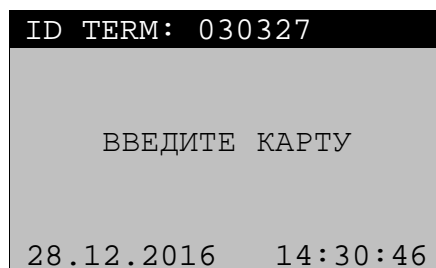


Рисунок 5. Режим ожидания

6. Использование различных типов карт при выполнении финансовых операций

Для проведения операции по оплате через терминал, нужно определить платежную систему банковской карты и наличие чипа (Рисунок 6)

- Чиповую карту VISA необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх
- Чиповую карту МИР необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх
- Карту MasterCard, Maestro и VISA без чипа необходимо прокатать в ридере для магнитных карт (Магнитная полоса должна быть внизу и обращена в сторону терминала). Карту MasterCard, Maestro с чипом также необходимо прокатать в ридере для магнитных карт.




Рисунок 6. Карта

7. Функциональное назначение терминала

Приложение, загружаемое в терминал, в зависимости от параметров настройки, позволяет выполнять следующие финансовые и административные операции:

Финансовые операции:	Административные операции:
Для доступа к операциям, проведите картой через магнитный считыватель или вставьте карту в чип-ридер	Для доступа к операциям нажмите клавишу F1 в режиме ожидания терминала
<ol style="list-style-type: none"> 1. Оплата товара 2. Отмена операции 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Блокировка терминала (не используется) 2. Копия чека <ol style="list-style-type: none"> 1. Последний чек 2. Чек по номеру 3. Отчеты <ol style="list-style-type: none"> 1. Краткий 2. Полный 4. Служебные операции <ol style="list-style-type: none"> 1. Сверка итогов 2. Загрузка ключей <ol style="list-style-type: none"> 1. Загрузка ключей 3. Проверка связи 5. Параметры (не используется) <ol style="list-style-type: none"> 1. Загрузка параметров (не используется) 2. Выгрузка параметров (не используется)

Примечание:

1. После выполнения финансовой или административной операции программа возвращается в режим ожидания.
2. Для доступа в меню административных операций (Рисунок 7) необходимо нажать клавишу F1
3. Для быстрого выбора нужного пункта, можно нажать цифру, соответствующую этому пункту.
4. Терминал переходит в режим ожидания из любого пункта меню с помощью нажатия  или по истечении 1 минуты.
5. В связи с постоянным обновлением и модификацией программного обеспечения терминалов, возможны расхождения в различных пунктах меню терминала и этой инструкции.

UNIPOS 2.0
1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ.
2 КОПИЯ ЧЕКА
3 ОТЧЕТЫ
4 СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ
5 ПАРАМЕТРЫ

Рисунок 7. Административные операции



8. Выполнение финансовых операций

Финансовые операции:

ОПЛАТА ТОВАРА	Операция оплаты товара или услуг владельцем карты, блокирующая соответствующую сумму на счете владельца для последующего списания;
ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ	Операция производит немедленную разблокировку ранее заблокированных средств на карточном счете клиента по ранее проведенной операции. Операция «Отмена» выполняется только до проведения операции «Сверка итогов».

ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ ТОВАРА» осуществляется только по заявлению согласно Приложения №1 к настоящей Инструкции.

Для проведения финансовой операции, в зависимости от типа карты, проведите карточкой клиента через магнитный считыватель, либо вставьте карту в чип-ридер (подробнее о типах карт см. п. 6), а затем из предложенного списка операций выберите необходимую операцию (Рисунок 8).

Перемещение по списку любого меню терминала производится функциональными клавишами F1-F4. (F1 и F4 – перемещение вверх и вниз по списку соответственно, F3 и F4 – перемещение в начало или конец списка соответственно). Для подтверждения выбранной операции нажмите , для выхода из меню нажмите .

Операцией по умолчанию всегда является «ОПЛАТА ТОВАРА».

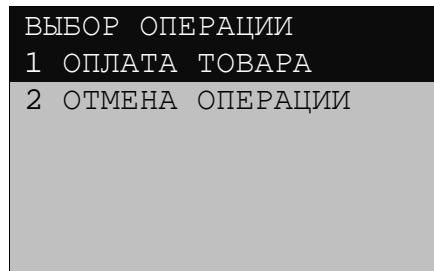


Рисунок 8. Меню выбора финансовой операции

Финансовая операция – ОПЛАТА ТОВАРА



ВЫБОР ОПЕРАЦИИ
1 ОПЛАТА ТОВАРА
2 ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ


ОПЛАТА ТОВАРА
ВВЕДИТЕ СУММУ
0.00 RUB

ОПЛАТА ТОВАРА
ВВЕДИТЕ ПИН
.....


ОПЛАТА ТОВАРА
4272 XXXX XXXX XXXX
СРОК ДЕЙСТВИЯ 01/19
НЕТ ДА

После выбора операции «ОПЛАТА ТОВАРА», при помощи алфавитно-цифровой клавиатуры введите необходимую сумму. Для ввода копеек нажмите клавишу (*) и введите количество копеек. **Операции на сумму меньше, чем один рубль недопустимы.**

Коррекция вводимой суммы производится клавишей . После ввода суммы нажмите .

Если при обслуживании карты необходим ввод PIN-кода, то после ввода необходимой суммы терминал сообщит о необходимости ввести PIN-код. Оператор передает клиенту внешний PIN-пад для ввода PIN-кода. Если используется встроенный PIN-пад, то для ввода PIN-кода, клиенту передается терминал. Клиент вводит PIN-код и нажимает  для подтверждения.


Появляется окно проверки карты. Сверьте номер карты и срок действия, отображаемые на терминале с данными на карте. Если эти данные не совпадают, то карта подлежит изъятию (обратитесь к «Инструкции для предприятий о мерах безопасности при представлении обслуживания по банковским картам».)

Нажмите  для подтверждения операции.

После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:





- установка соединения
- обмен данными.

Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд в зависимости от канала связи.

После успешного завершения операции, на терминале будет указано - «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА. ПЕЧАТЬ ЧЕКА» и автоматически начнет печататься первый экземпляр чека. Необходимо оторвать чек и нажать  для печати второго экземпляра чека.



Если операция отклонена, то на экран выводится сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА», а на единственном экземпляре чека будет указано «ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА» и указан код ответа, по которому можно выяснить причину отказа. Коды ответа находятся в п. 12 данной инструкции.

Финансовая операция – ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ

<p>ВЫБОР ОПЕРАЦИИ</p> <p>1 ОПЛАТА ТОВАРА</p> <p>2 ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ</p>	<p>Операция «Отмена операции» выполняется только ДО закрытия смены кассира и выполнения операции «СВЕРКА ИТОГОВ»!</p> <p>После выбора операции «ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ», необходимо ввести номер чека отменяемой операции.</p> <p>Подтвердите ввод номера чека, нажатием .</p> <p>Терминал находит выбранную операцию в своей базе данных и выводит информацию на экран. Далее необходимо подтвердить отмену нажатием .</p> <p>Появляется окно проверки карты. Сверьте номер карты и срок действия, отображаемые на терминале с данными на карте. Если эти данные не совпадают, то карта подлежит изъятию (обратитесь к «Инструкции для предприятий о мерах безопасности при представлении обслуживания по банковским картам».)</p> <p>Нажмите  для подтверждения операции.</p> <p>После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:</p> <ul style="list-style-type: none">- установка соединения- обмен данными. <p>Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд в зависимости от канала связи.</p> <p>После успешного завершения операции на терминале будет указано - «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА. ПЕЧАТЬ ЧЕКА» и автоматически начнет печататься первый экземпляр чека. Необходимо оторвать чек и нажать  для печати второго экземпляра чека.</p> <p>После успешного завершения операции денежные средства, ранее заблокированные по операции, мгновенно становятся доступны держателю карты.</p>
<p>ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ</p> <p>ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА</p> <p>....</p>	
<p>ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ</p> <p>ВЫПОЛНИТЬ ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ НА СУММУ 100.00 RUB?</p> <p>НЕТ ДА</p>	
<p>ОПЛАТА ТОВАРА</p> <p>4272 XXXX XXXX XXXX</p> <p>СРОК ДЕЙСТВИЯ 01/19</p> <p>НЕТ ДА</p>	

9. Выполнение административных операций

Для входа в меню административных операций оператор в **режиме ожидания** (Рисунок 5) должен нажать на клавишу F1, а затем из предложенного списка операций выбрать необходимую операцию (Рисунок 9).

Перемещение по списку любого меню терминала производится функциональными клавишами F1-F4. (F1 и F4 – перемещение вверх и вниз по списку соответственно, F3 и F4 – перемещение в начало или конец списка соответственно). Для подтверждения выбранной операции нажмите , для выхода из меню нажмите .

UNIPOS 2.0
1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ.
2 КОПИЯ ЧЕКА
3 ОТЧЕТЫ
4 СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ
5 ПАРАМЕТРЫ

Рисунок 9. Административные операции

Административная операция – КОПИЯ ЧЕКА

<table border="1"> <tr> <td>UNIPOS 2.0</td> </tr> <tr> <td>1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ.</td> </tr> <tr> <td>2 КОПИЯ ЧЕКА</td> </tr> <tr> <td>3 ОТЧЕТЫ</td> </tr> <tr> <td>4 СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ</td> </tr> <tr> <td>5 ПАРАМЕТРЫ</td> </tr> </table>	UNIPOS 2.0	1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ.	2 КОПИЯ ЧЕКА	3 ОТЧЕТЫ	4 СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ	5 ПАРАМЕТРЫ	<p>Данная операция позволяет распечатать копию чека финансовой операции, выполненной в течение текущего операционного дня.</p> <p>Существует два способа печати копии чека:</p> <p>1. ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК Печатает чек последней финансовой транзакции.</p> <p>2. ЧЕК ПО НОМЕРУ Позволяет напечатать копию любого финансового чека в текущем дне. Для выполнения операции необходимо ввести номер чека. Номер чека можно узнать из ленты полного отчета (меню «ОТЧЕТЫ»). После закрытия дня, база терминала очищается, и печать копии чека больше не возможна.</p>
UNIPOS 2.0							
1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ.							
2 КОПИЯ ЧЕКА							
3 ОТЧЕТЫ							
4 СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ							
5 ПАРАМЕТРЫ							
<table border="1"> <tr> <td>КОПИЯ ЧЕКА</td> </tr> <tr> <td>1 ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК</td> </tr> <tr> <td>2 ЧЕК ПО НОМЕРУ</td> </tr> </table>	КОПИЯ ЧЕКА	1 ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК	2 ЧЕК ПО НОМЕРУ				
КОПИЯ ЧЕКА							
1 ПОСЛЕДНИЙ ЧЕК							
2 ЧЕК ПО НОМЕРУ							
<table border="1"> <tr> <td>КОПИЯ ЧЕКА</td> </tr> <tr> <td>ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА</td> </tr> <tr> <td>.....</td> </tr> </table>	КОПИЯ ЧЕКА	ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА				
КОПИЯ ЧЕКА							
ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА							
.....							

Административная операция - ОТЧЕТЫ

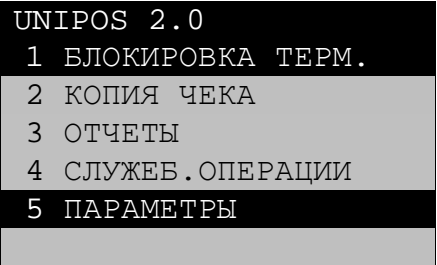


<p>UNIPOS 2.0</p> <p>1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ. 2 КОПИЯ ЧЕКА 3 ОТЧЕТЫ 4 СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ 5 ПАРАМЕТРЫ</p> <p>ВЫБОР ОТЧЕТА</p> <p>1 КРАТКИЙ 2 ПОЛНЫЙ</p>	<p>Терминал позволяет распечатать два типа отчетов:</p> <p>1. КРАТКИЙ ОТЧЕТ</p> <p>Операция выводит итоговый чек, содержащий итоговые суммы по операциям совершенным в текущем финансовом дне. Отчет может печататься несколько раз, по необходимости. После выполнения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» все данные для отчета удаляются.</p> <p>2. ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ</p> <p>Операция выводит ленту с перечнем всех успешных операций, выполненных в текущем финансовом дне, с указанием подробных данных этих операций (номер чека, дата, время, номер карты, сумма и т.д.). Отчет может печататься несколько раз, по необходимости. После выполнения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» все данные для отчета удаляются.</p>
---	---

Административная операция – СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ

<p>UNIPOS 2.0</p> <p>1 БЛОКИРОВКА ТЕРМ. 2 КОПИЯ ЧЕКА 3 ОТЧЕТЫ 4 СЛУЖЕБ. ОПЕРАЦИИ 5 ПАРАМЕТРЫ</p> <p>СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ</p> <p>1 СВЕРКА ИТОГОВ 2 ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ 3 ПРОВЕРКА СВЯЗИ</p>	<p>Пункт «Служебные операции» содержат операции для завершения смены кассира.</p> <p>1. ЗАКРЫТИЕ ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)</p> <p>Операция производит сверку данных по проведенным операциям в терминале и операциям, полученным процессинговым центром банка, и очищает базу терминала.</p> <p>При выполнении операции «СВЕРКА ИТОГОВ» терминал сверяет финансовые данные в своей базе и в процессинговом центре банка и выдает результат на печать. В случае, если эти данные совпали, на чеке будет указано «ИТОГИ СОВПАЛИ». В противном случае на чеке будет указано «НЕСОВПАДЕНИЕ ИТОГОВ».</p> <p>После завершения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» база терминала очищается, и ВСЯ ФИНАНСОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ ИЗ ТЕРМИНАЛА УДАЛЯЕТСЯ! После закрытия дня невозможно просмотреть какие-либо отчеты, напечатать копию чека и получить доступ к любой финансовой информации за текущий день.</p> <p>2. ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ</p> <p>Операция производит загрузку рабочих ключей в терминал из процессингового центра банка. Данную операцию можно использовать также и для проверки связи с банком.</p> <p>Операцию необходимо выполнять в случае возникновения ошибки с кодом 898 или по требованию терминала.</p>
---	--

	<p>3. ПРОВЕРКА СВЯЗИ Операция производит проверку наличия связи с банком.</p>
--	---

Административные операции – **БЛОКИРОВКА ТЕРМИНАЛА, ПАРАМЕТРЫ**

	<p>Данные операции не используются.</p> <p>В случае случайной блокировки терминала, необходимо нажать F1, подтвердить выбор КАССИРа нажатием  , после этого терминал войдет в меню кассира из которого можно выйти нажатием .</p>
---	---

10. Рекомендации по использованию терминала

1. Если день не был закрыт вовремя, нужно закрыть день в начале следующего рабочего дня.
2. Если торговая точка работает круглосуточно, сверку итогов нужно производить до 23:00 (время Екатеринбург).
3. Если терминал выдал отказ в выполнении операции, а клиенту пришла СМС о списании денег, необходимо еще раз повторить оплату. Новая операция отменит предыдущую некорректную операцию, и клиенту придет SMS о возврате денежных средств.

11. Возможные неисправности терминала и способы их устранения

Внимание! Прежде, чем обращаться в банк по поводу неполадок с терминалом, пожалуйста, ознакомьтесь с информацией ниже.

Возможная неисправность	Способ устранения
Терминал не печатает чек.	Убедиться в наличии бумаги в принтере, отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить.
Терминал работает по GPRS (SIM-карта). Не удается выполнить операцию - терминал сообщает об отсутствии связи - на экране длительное время высвечивается сообщение “Установка соединения”, а затем “Ошибка установки соединения”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить. 2. Убедиться в наличии денежных средств на SIM-карте. Проверить баланс можно вставив SIM-карту из терминала в телефон. (порядок извлечения/установки SIM-карты описан в п.3.1 данной инструкции).
Терминал работает по GPRS (SIM-карта). Операции на терминале выполняются очень долго и не с первого раза – на экране длительное время высвечивается сообщение “Установка соединения”, “Обмен данными”, а затем, операция прерывается сообщением “Ошибка установки соединения”.	Проблема связана с неустойчивой работой интернета в месте установки терминала. Также, проблема может быть связана с аварией или работами, проводимыми у оператора. Наличие всех делений на шкале уровня сигнала сотового телефона и терминала - не показатель того, что работа терминала через 3G-канал конкретного оператора будет стабильной. Это можно выявить только опытным путем. Попробуйте вставить SIM-карту другого оператора, и проверить работу терминала на ней. Порядок установки и замены SIM-карты описан в п. 3.1 данной инструкции.
Терминал работает по Ethernet. Не удается выполнить операцию - терминал сообщает об отсутствии связи - на экране длительное время высвечивается сообщение “Установка соединения”, а затем “Ошибка установки соединения”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить. 2. Убедиться в наличии интернета в линии. Перезагрузить коммуникационное оборудование (модем, роутер, коммутатор). <p>Проверить наличие связи можно выполнив операцию ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ (F1 > Служебные операции) или выполнив операцию ПРОВЕРКА СВЯЗИ (F1 > Служебные операции).</p>

Терминал работает по WiFi. Не удается выполнить операцию - терминал сообщает об отсутствии связи - на экране длительное время высвечивается сообщение “Установка соединения”, а затем “Ошибка установки соединения”.	1. Отключить питание терминала на 1 минуту и снова включить. 2. Убедиться в наличии интернета в сети WiFi. Перезагрузить коммуникационное оборудование (модем, роутер, коммутатор). Проверить наличие связи можно выполнив операцию ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ (меню Службные операции) или выполнив операцию ПРОВЕРКА СВЯЗИ (меню Службные операции).
На экране терминала появилось сообщение: TAMPER ENTER PASSWORD	Сообщите об этом по контактам, указанным в конце данной инструкции.
На экране терминала появилось сообщение: “В терминале ‘xxxxxx’ отсутствует ‘ТМК’ ключ в ячейке ‘0’”. А на чеке написано: “Отсутствуют ключи для терминала xxxxxx: ТАМК в ячейке 1”	Сообщите об этом по контактам, указанным в конце данной инструкции.
На внешнем PIN-паде появилось сообщение: TAMPERED DEVICE	Сообщите об этом по контактам, указанным в конце данной инструкции.

12. Коды ответа терминала

- 001** - Успешное выполнение
- 051** - Истек срок действия карты
- 050 / 052** - Карта заблокирована
- 055** - Данная транзакция не разрешена владельцу карты банком издателем
- 056** - Данная транзакция не поддерживается банком издателем карты
- 058** - Карта не активирована
- 059** - Карта не активирована (Restricted card)
- 074** - Не достигнута конечная точка соединения (попробуйте повторить операцию через некоторое время)
- 076** - Недостаточно средств на карте
- 095** - Отказ по причине достижения лимита на снятие наличных
- 101** - Необходимо связаться с банком-издателем карты.
- 201** - Введен неверный пин-код
- 205** - Некорректная сумма
- 800** - Ошибка формата данных карты
- 801** - Поступление неполной информации от терминала на хост банка
- 811** – Нет ответа авторизатора банка-издателя карты (попробуйте повторить операцию через некоторое время)
- 898** - Ошибка ключей шифрования (обратитесь по контактам в конце данной Инструкции)
- 909** - Карта имеет статус "утрачена" или "украдена"
- - Не удалось установить соединение с банком (проверьте канал связи и попробуйте повторить операцию)

Контактная информация:

1. По вопросам работы и обслуживания терминалов обращаться по телефону:
8-800-500-50-11 (По РФ звонок бесплатный)

www.kubank.ru

ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА». Лицензия ЦБ РФ №65

2. По вопросам возмещения денежных средств на счет предприятия по операциям в терминале обращаться по телефону:

(343) 378-74-22 Отдел обеспечения расчетов по карточным операциям Банка «КОЛЬЦО УРАЛА».

3. По вопросам обработки заявлений о возврате денежных средств необходимо обращаться по адресу: tsp-vozvrat@kubank.ru.

**Приложение №1
к Инструкции по проведению
операций по платежным картам с
использованием терминала в торгово-
сервисном предприятии**

Начальнику Управления учета и
сопровождения банковских операций
ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА»

от _____
(наименование Предприятия)

Юрид. адрес _____

Факт. адрес _____

ИНН _____

Заявление о возврате денежных средств

Просим произвести частичный/полный возврат денежных средств

(нужное подчеркнуть)

в размере _____ руб. __ коп.

по операции:

ID терминала _____

Сумма _____ руб. __ коп.

Тип карты _____ № карты _____ (первые и последние 4
цифры)

Дата и время проведения операции «__» _____ 20__ г. __ час. __ мин.

Код авторизации _____

По причине: _____

(Подробно указать обстоятельства проведения операции, причину возврата по операции)

К заявлению прилагаем копию чека операции оплаты товара/услуги.

Должность представителя Предприятия _____

М.П. _____ (ФИО) _____ Подпись

Дата «__» _____ 20__ г.

✂-----

ООО КБ «КОЛЬЦО УРАЛА»

От _____ принято заявление

(наименование Предприятия)

от «__» _____ 20__ г. о возврате денежных средств на сумму _____ руб.

(цифрами)

«__» _____ 20__ г.

Отв. исполнитель: _____

(Фамилия И.О., должность и подпись)