

Методичний посібник по роботі з Android POS-терміналами ПриватБанку (Android POS PAX A930)



Зміст

Вступ

Верифікація клієнта

Проведення операцій:

- 1.Проведення транзакції з використанням термінала (стандартна платіжна картка)
- 2.Проведення транзакції з використанням термінала (стикер PayPass – безконтактний платіж)
- 3.Проведення транзакції з використанням термінала, який поєднано з касою
- 4.Проведення транзакції за технологіями «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка»
- 5.Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс» (оплата з основного рахунку або рахунку «Бонус Плюс»)
- 6.Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Дисконтний клуб «ПриватБанк VIP»
- 7.Проведення транзакції з використанням термінала (FacePay24– безконтактний платіж)
- 8.Скасування транзакції:
 - 8.1 Анулювання угоди
 - 8.2 Повернення товару в разі проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс»
 - 8.3 Повернення за сервісом «Оплата частинами»/” Миттєва розстрочка”
- 9.Операції по звітам:
 - 9.1 Дані після завершення робочого дня (Z-звіт)
 - 9.2 Дані за терміналом (X-звіт)
10. Друк останнього чека
 - 10.1 Друк одного з десяти останніх чеків
 - 10.2 Друк останнього чека
- 11.Як зв'язатися з банком за допомогою термінала:
 - 11.1 Як замовити стрічку для термінала
 - 11.3 Як викликати менеджера банку

Вилучення платіжного засобу

Важливо знати

Можливі коди помилок які може видати термінал під час проведення транзакції

Можливі проблемні ситуації

Додатки:

1. Ознаки дійсної картки, що підлягає прийманню до оплати
2. Заява на скасування транзакції
3. Розписка про вилучення картки
4. Групи кодів авторизаційних відповідей
5. Варіанти можливих авторизаційних відмов
6. Варіанти можливих авторизаційних відмов щодо “Оплати частинами” та “Миттєвої розстрочки”
7. Технічні характеристики термінала

Вступ

Цей методичний посібник розроблений спеціалістами ПриватБанку для співробітників торговельно- сервісних підприємств. У посібнику детально описано правила приймання до оплати платіжних засобів та можливі ситуації, що виникають під час цього.

Будь-яку нестандартну ситуацію, що виникла, можна вирішити з персональним менеджером банку!

Як зв'язатися з менеджером:

- **Якщо термінал працює**, то необхідно натиснути “Виклик банку” - “Служба підтримки” - ввести номер телефону та натиснути “Продовжити”
- **Якщо термінал не працює**, надішліть SMS на номер 10060 із текстом pos+s*****, де s***** – номер термінала, що зазначено на чеку та терміналі, або повідомте за телефоном 3700 номер термінала

Увага!

Операцію InfoCall повинен проводити менеджер банку.

Транзакція InfoCall, що проведена Вами, скасує звернення в банк, оскільки ця операція є підтвердженням справної роботи термінала.

Верифікація клієнта

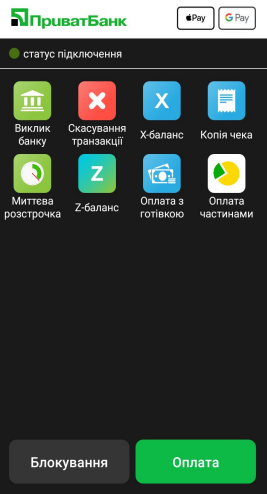
Верифікація – це процес перевірки особи клієнта на підставі документів, що надані ним, або підтвердження особи клієнта його банком.

Верифікацію клієнта можна провести за допомогою введення ПІН-коду.

Якщо клієнт здійснює понад одну купівлю протягом дня з одного термінала, на екрані термінала з'являється повідомлення про повторну транзакцію та запит ввести ПІН-код.

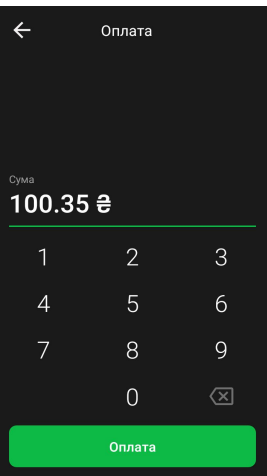
Проведення операцій

1. Проведення транзакції з використанням термінала (стандартна платіжна картка)



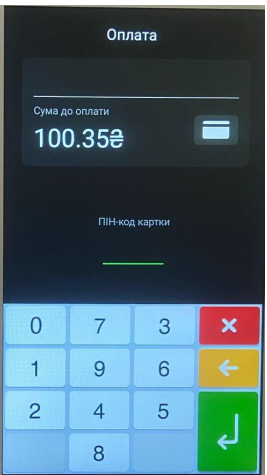
Крок 1

Проведіть платіжною картою через термінал



Крок 2

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата»



Крок 3

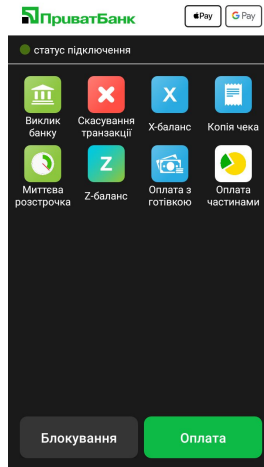
Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести його (підпис на чеку в цьому разі не потрібен). Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек та порівняйте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці.

Увага (цифри на екрані будуть знаходитись в хаотичному порядку)

Крок 4

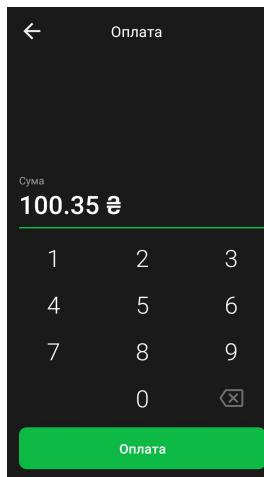
Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові та, у випадку необхідності, роздрукувати та передати клієнту його екземпляр чеку.

2. Проведення транзакції з використанням термінала (стикер PayPass – безконтактний платіж)



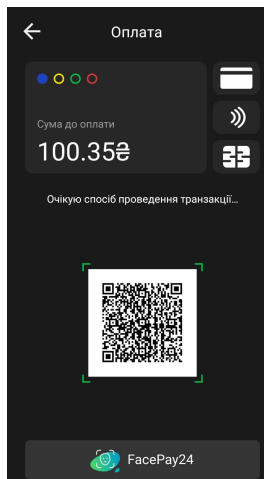
Крок 1

Натисніть кнопку «Оплата»



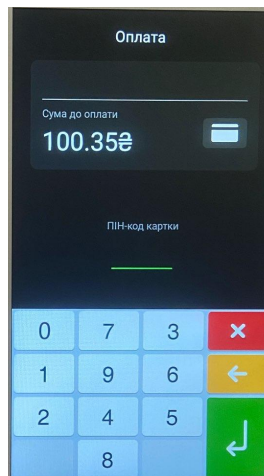
Крок 2

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата».



Крок 3

Клієнт підносить стикер (безконтактний платіжний засіб) до зчитувального пристрою.



Крок 4

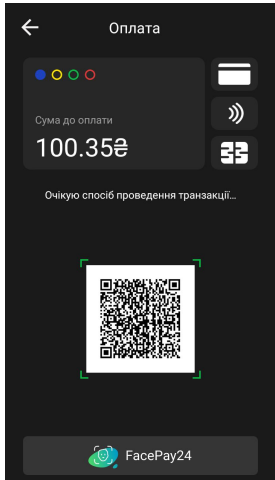
Якщо сума платежу менша ніж 100 грн, введення ПІН-коду не потрібне. Якщо сума більша ніж 100 грн, попросіть клієнта ввести ПІН-код (підпис на чеку в цьому разі не потрібен).

Увага (цифри на екрані будуть знаходитись в хаотичному порядку)

Крок 5

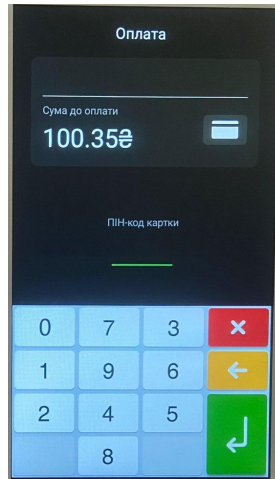
Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові та, у випадку необхідності, роздрукувати та передати клієнту його екземпляр чеку.

3. Проведення транзакції з використанням терміналу, який поєднано з касою.



Крок 1

Проведіть платіжною картою через термінал.



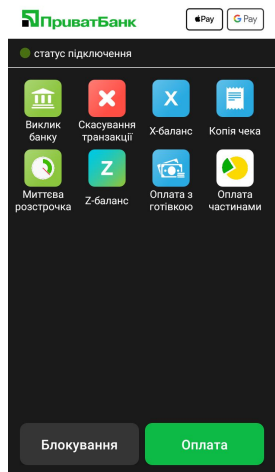
Крок 2

Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести його (підпис на чеку в цьому разі не потрібен). Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек і звірте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці.

Крок 3

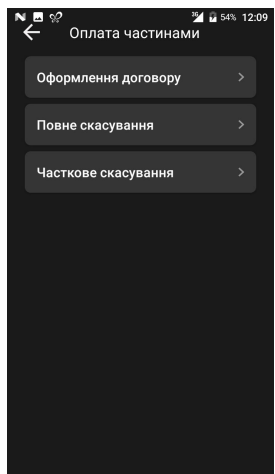
Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові та, у випадку необхідності, роздрукувати та передати клієнту його екземпляр чеку.

4. Проведення транзакції за технологіями «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка»



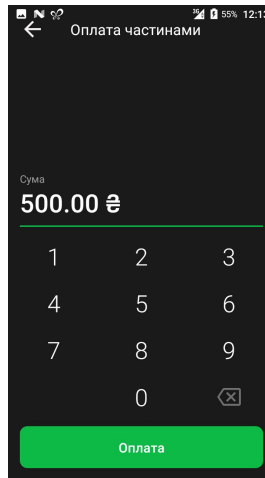
Крок 1

Виберіть на екрані терміналу меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».



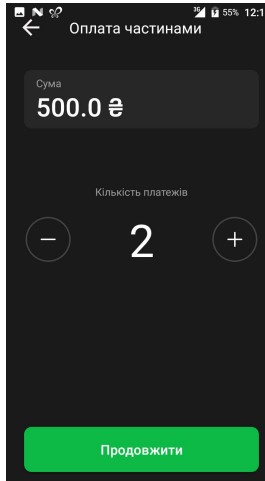
Крок 2

Натисніть кнопку «Оформлення договору»



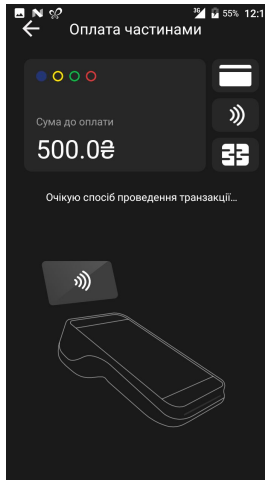
Крок 3

Введіть необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата»



Крок 4

Введіть необхідну кількість платежів, на які необхідно розділити суму купівлі, та натисніть «Продовжити».



Крок 5

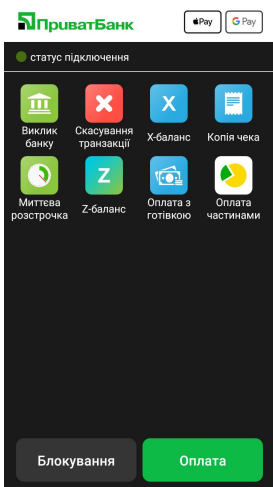
Проведіть платіжною картою через термінал.

Крок 6

Попросіть клієнта ввести ПІН-код.

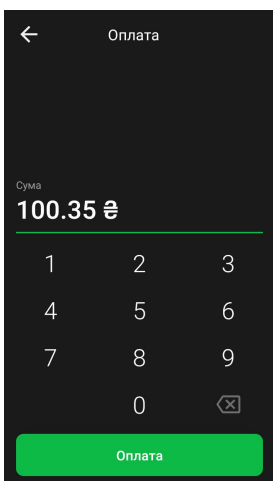
Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові та, у випадку необхідності, роздрукувати та передати клієнту його екземпляр чеку.

5. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс» (оплата з основного рахунку або рахунку «Бонус Плюс»)



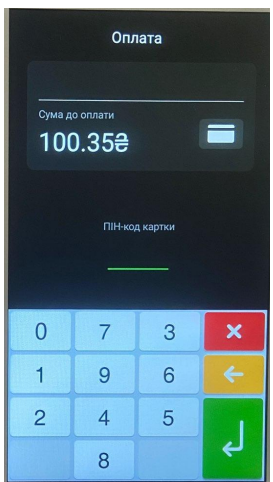
Крок 1

Проведіть платіжною картою через термінал.



Крок 2

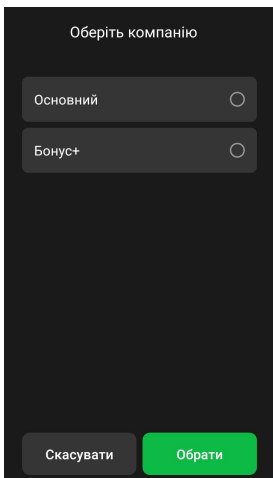
Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата»



Крок 3

Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести його (підпис на чеку в цьому разі не потрібен). Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек та порівняйте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці.

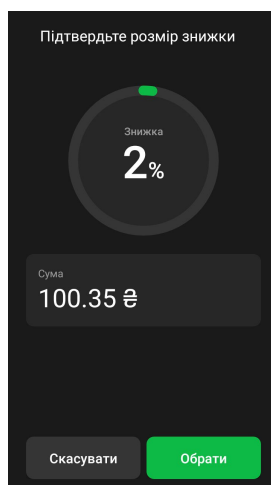
Увага (цифри на екрані будуть знаходитись в хаотичному порядку)



Крок 4

Оберіть рахунок – основний або рахунок «Бонус Плюс» (за бажанням клієнта), якщо бонус надається за програмою «Бонус Плюс».

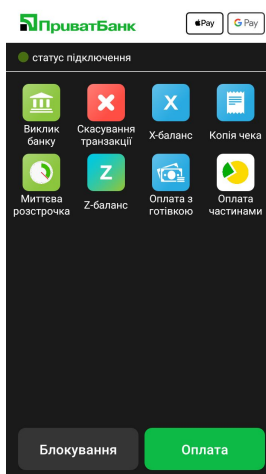
Підтвердьте розмір знижки



Крок 5

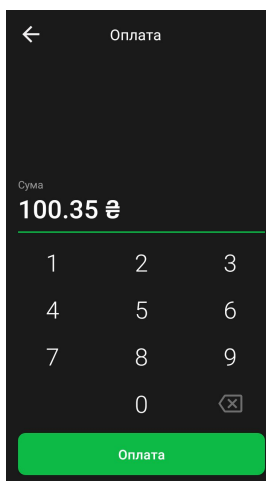
Підтвердіть розмір бонуса, що надається, натиснувши «Обрати».

6. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Дисконтний клуб «ПриватБанк VIP»



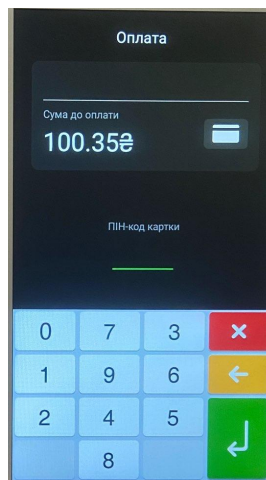
Крок 1

Проведіть платіжною картою через термінал.



Крок 2

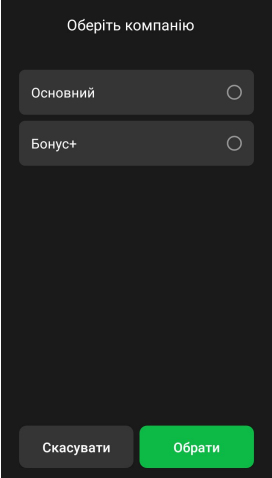
Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата»



Крок 3

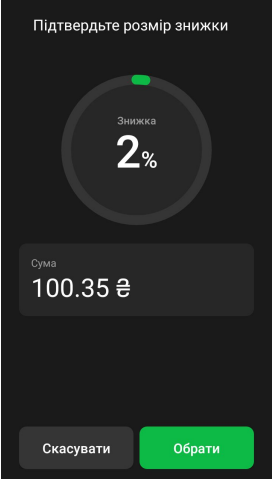
Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести його (підпис на чеку в цьому разі не потрібен). Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек та порівняйте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці.

Увага (цифри на екрані будуть знаходитись в хаотичному порядку)



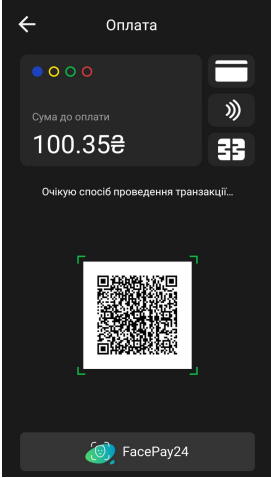
Крок 4

Якщо є «Бонус Плюс», виберіть перший пункт – «Основний».



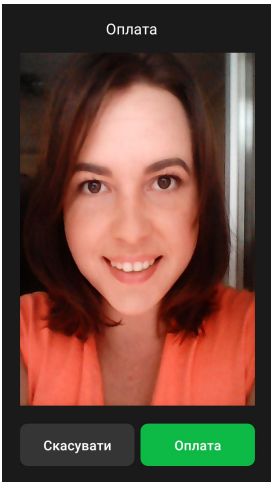
Крок 4

Підтвердіть розмір бонуса, що надається, натиснувши «Обрати».



Крок 3

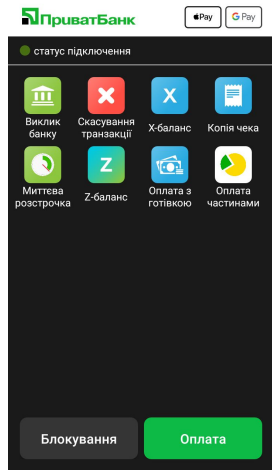
Натисніть кнопку “FacePay24”



Крок 4

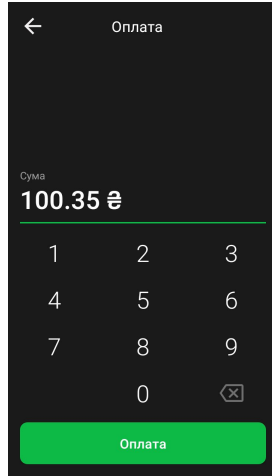
Клієнту необхідно кілька секунд не рухаючись подивитись у камеру (міміка, усмішка а також аксесуари на обличчі необхідно відтворити у разі, якщо клієнт додавав таке фото у Приват24). Натискаємо “Оплата”

7. Проведення транзакції з використанням термінала (FacePay24– безконтактний платіж)



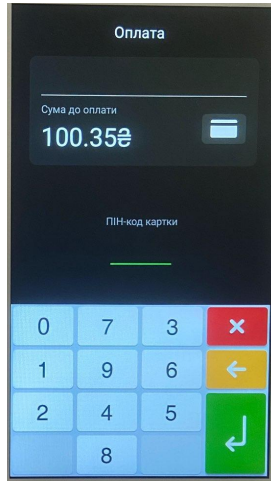
Крок 1

Натисніть кнопку “Оплата”



Крок 2

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Оплата».



Крок 5

Попросіть клієнта ввести ПІН-код (підпис на чеку не потрібен).

Увага (цифри на екрані будуть знаходитись в хаотичному порядку)

Крок 6

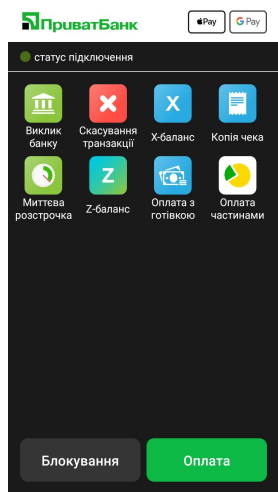
Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові та, у випадку необхідності, роздрукувати та передати клієнту його екземпляр чеку.

8. Скасування транзакції

8.1. Анулювання угоди

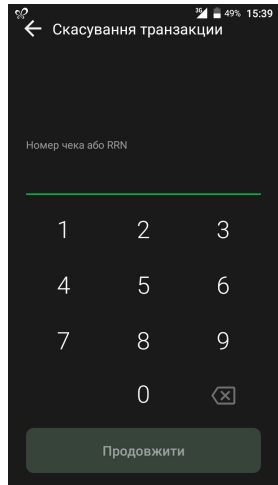
Співробітник ТСП може анулювати операцію у таких випадках:

- на прохання клієнта (відмова від покупки або послуги);
- якщо є підозра, що платіжним засобом розплатився не його власник (не збігаються підписи або інші ознаки).



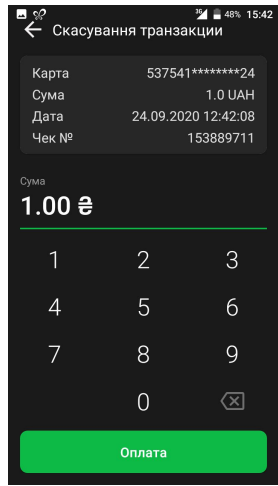
Крок 1

Увійдіть у меню “Скасування транзакції”



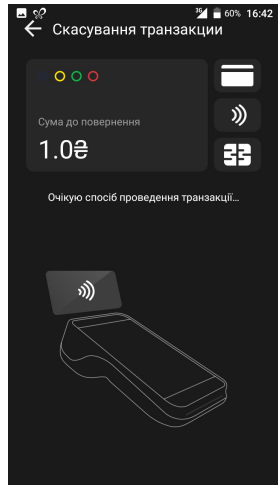
Крок 2

Введіть номер чека (зазначено на чеку) або RRN та натисніть кнопку “Підтвердити”



Крок 3

Введіть суму і натисніть кнопку “Оплата”

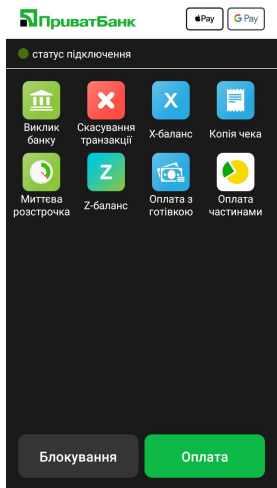


Крок 4

Попросіть клієнта провести карткою (саме та картка, якою оплачував)

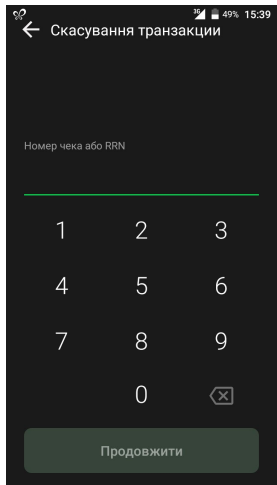
8.2. Повернення товару в разі проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс»

Операція «Повернення товару» здійснюється для повернення коштів клієнту через тривалий проміжок часу із дня проведення операції «Продаж», наприклад, повернення за гарантією. Клієнту повертається сума без урахування наданого бонуса (сума, що зазначено в чеку, поле «До оплати»). Решта операцій – як під час звичайного повернення товару.



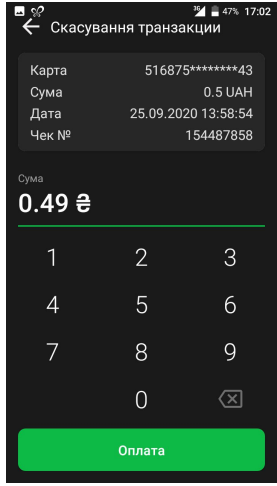
Крок 1.

Увійдіть у меню “Скасування транзакції”



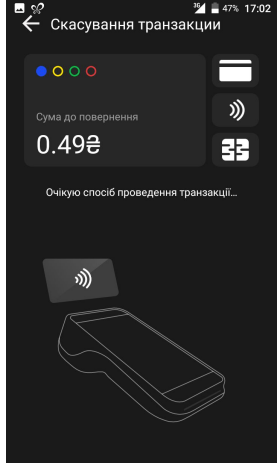
Крок 2.

Введіть номер чека (зазначено на чеку) або RRN та натисніть кнопку “Підтвердити”



Крок 3.

Введіть суму і натисніть кнопку “Оплата”



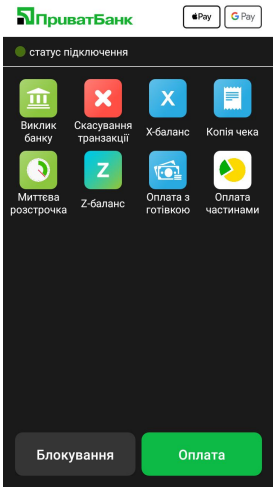
Крок 4.

Попросіть клієнта провести карткою (саме та картка, якою оплачував)

Крок 5.

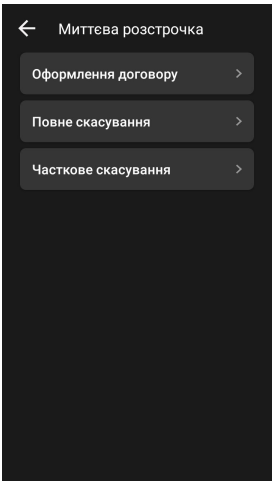
Якщо термінал запитує ПІН-код, попросіть клієнта ввести ПІН-код, підпис на чеку в цьому разі не потрібен

8.3. Повернення за сервісом «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка»



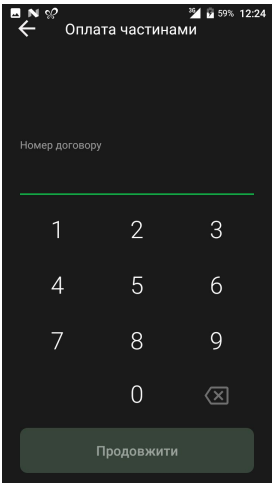
Крок 1.

Виберіть на екрані термінала меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».



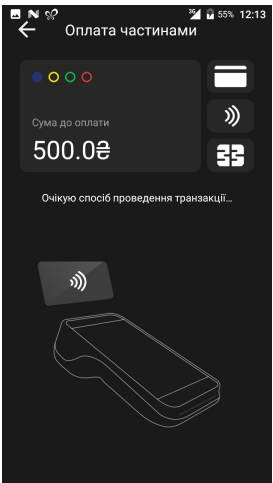
Крок 2.

Виберіть "Повне скасування" або "Часткове скасування"



Крок 3

Введіть номер договору (вказаний у чеку) та натисніть "Підтвердити"



Крок 5.

Попросіть клієнта провести карткою (саме та картка, якою оплачував)

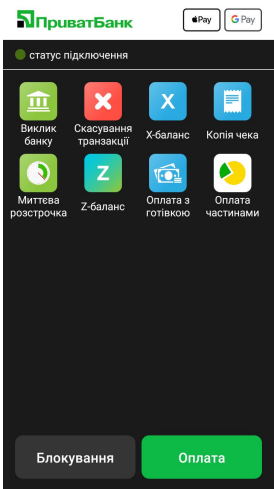
Крок 6.

Якщо термінал запитує ПІН-код, попросіть клієнта ввести ПІН-код, підпис на чеку в цьому разі не потрібен

9. Звіти

9.1 Операції після завершення дня

Наприкінці зміни співробітник ТСП повинен здійснити надсилання даних за терміналом (Z-звіт).

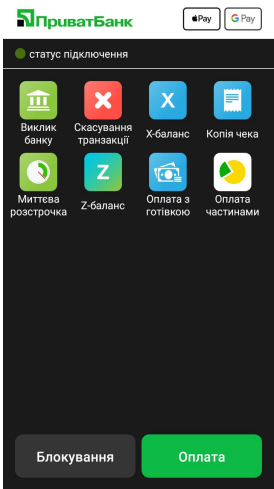


Крок 1.

Натисніть "Z-баланс" - чек роздруковується автоматично

9.2 Денний звіт

Денний звіт без обнулення інформації в оперативній пам'яті (X-звіт).



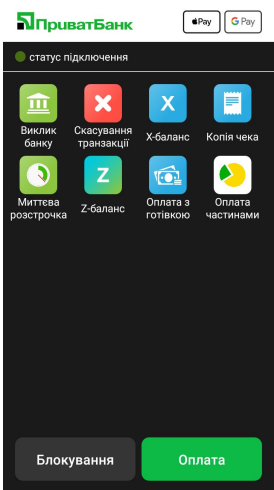
Крок 1.

Натисніть "X-баланс" - чек роздруковується автоматично

10. Друк останнього чека

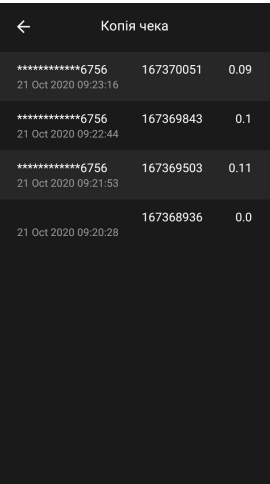
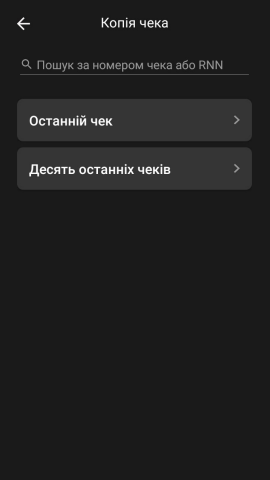
Повторний друк останнього чека (копії) здійснюється у випадках: якщо закінчився папір; чек не вийшов із термінала; під час друку чек було пошкоджено; клієнт загубив чек.

10.1 Друк одного з десяти останніх чеків

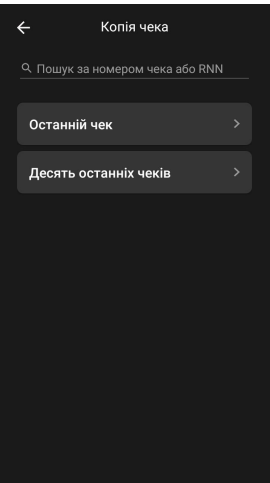
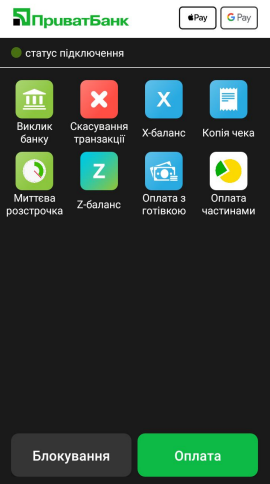


Крок 1.

Натисніть "Копія чека"



10.2 Друк останнього чека



Крок 2.

Натисніть “Десять останніх чеків”

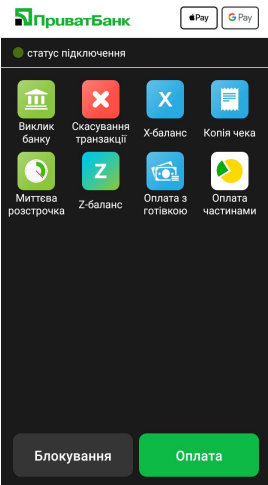
Крок 3.

Виберіть необхідну операцію - чек роздруковується автоматично

11. Як зв’язатися з банком за допомогою термінала

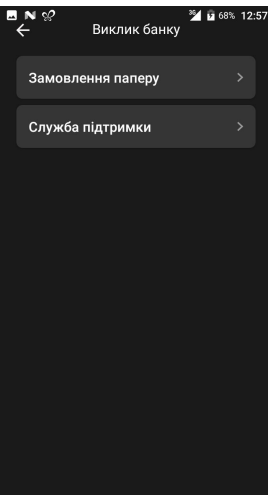
POS-термінали дозволяють здійснювати такі види запитів: замовити касову стрічку для термінала; замовити навчання касирів; отримати паролі на повернення та анулювання угоди; зв’язатися із службою підтримки.

11.1. Як замовити стрічку для термінала



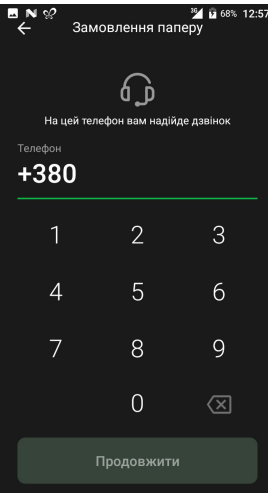
Крок 1.

Натисніть “Виклик банку”



Крок 2.

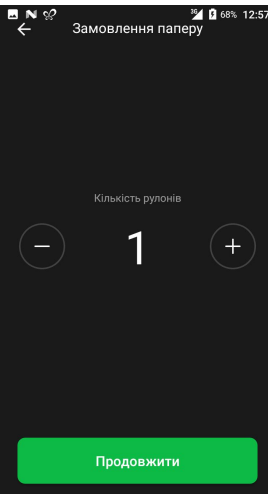
Натисніть “Замовлення паперу”



Крок 3.

Введіть номер телефону* та натисніть “Продовжити”

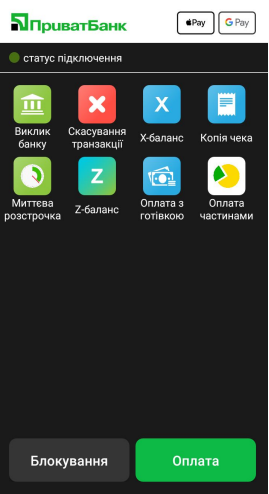
*відповідального за ТСП або того хто подає заявку



Крок 4.

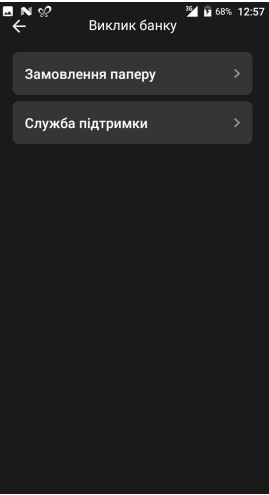
Виберіть кількість рулонів та натисніть “Продовжити”

11.2. Як викликати менеджера банку



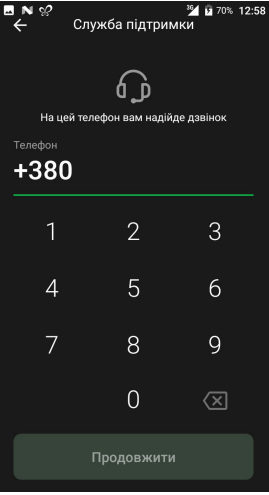
Крок 1.

Натисніть “Виклик банку”



Крок 2.

Натисніть “Служба підтримки”



Крок 3.

Введіть номер телефону* та натисніть “Продовжити”

*відповідального за ТСП або того хто подає заявку

Вилучення платіжного засобу

Платіжний засіб має бути вилучено в таких випадках:

- якщо на дисплеї термінала з'являється повідомлення «Вилучити платіжний засіб»;
- у разі спроби використати підробний, недійсний або оформлений на чуже ім'я платіжний засіб.

Повідомте про вилучення платіжного засобу клієнтові. У разі необхідності надайте держателю платіжного засобу розписку про вилучення платіжного засобу (Додаток 3).

Після одержання коду авторизаційної відповіді на вилучення платіжного засобу подальше приймання до оплати інших платіжних засобів цього ж держателя платіжного засобу співробітником ТСП категорично забороняється! Передати вилучений платіжний засіб до банку необхідно протягом 3 робочих банківських днів із дня вилучення платіжного засобу.

Особливі ситуації під час вилучення платіжного засобу

У разі одержання додаткових інструкцій від оператора центру авторизації необхідно вжити заходів для затримання цієї особи.

З цією метою співробітники ТСП повинні викликати міліцію за телефоном 102 та вжити заходів щодо утримання пред'явника картки до приїзду співробітників міліції.

У разі якщо пред'явник недійсного платіжного засобу вимагає прийняти цей платіжний засіб до оплати та погрожує фізичною розправою, співробітник ТСП може подати умовний сигнал під виглядом запиту авторизації – код «10» та адреса. Ця дія не викличе підозр у пред'явника недійсного платіжного засобу.

Важливо знати!

1. Перед проведенням транзакції необхідно визначити, чи відповідає платіжний засіб усім критеріям платіжних засобів, які підлягають до оплати (Додаток 1).

2. Якщо іменна картка без підпису, співробітник ТСП зобов'язаний попросити в клієнта документи, що засвідчують особу, попросити клієнта розписатися на картці.

3. Заборонено приймати картку до оплати від чоловіка, якщо на картці ембосовано (нанесено) жіноче ім'я, і навпаки.

4. За наявності на зворотному боці картки фотографії звірити фотографію з пред'явником картки. Заборонено приймати картку до оплати, якщо фотографія (за наявності), яку нанесено на зворотний бік картки, не відповідає людині, яка пред'явила картку до оплати.

5. Не можна розбивати суму транзакції на дрібніші суми з метою уникнення процедури верифікації! В іншому разі відповідальність переноситься на підприємство та персонал! 6. Не допускати підбір суми, якщо в клієнта під час проведення транзакції термінал видав код відмови «51» (недостатньо коштів).

7. Якщо термінал не запитав введення ПІН-коду, а відразу авторизував угоду, надати чек термінала на підпис держателю платіжного засобу. Звірити підпис на чеку з оригінальним підписом на картці. Якщо підписи не збігаються, попросіть додатково посвідчення особи. Якщо відсутнє посвідчення особи, анулюйте транзакцію та попросіть клієнта оплатити товар готівкою.

8. Товар держателю платіжного засобу не видається до закінчення транзакції та одержання чека термінала з кодом авторизації та підписом клієнта!

9. У разі участі в програмах лояльності необхідно надати знижки/бонуси під час оплати картою товарів (послуг) у розмірах не нижче від зазначених в Анкеті-заяві на підключення до послуг «Еквайринг». Не допускається перевищення ціни на розмір знижки/бонуса.

10. Якщо здійснюється оплата товару (послуги), вартість якого знижено в період акції/розпродажу та немає можливості надати знижку/бонус за програмою «Дисконтний клуб «ПриватБанк VIP»/«Бонус Плюс», на терміналі вводиться початкова вартість товару (послуги) і розмір знижки/ бонуса піднімається до необхідного.

11. Підприємство зобов'язане зберігати свої екземпляри сліпів імпринтерів (чеків терміналів) протягом 5 років з дати їх оформлення та надавати на запит банку необхідну інформацію про будь яку транзакцію.

12. Підприємство зобов'язане надавати на запит банку протягом 2 робочих для банку днів документи, що підтверджують факт проведення транзакції: копії чеків термінала (сліпів імпринтера), копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). У разі не представлення торговцем зазначених документів сума утримується з сум подальших відшкодувань торговцю.

Увага! Важливо!

1. Якщо в клієнта картка ембосована (з іменем клієнта на лицьовому боці) і з фотографією на зворотному боці, звірити фотографію з пред'явником картки. Якщо справжність фотографії на картці та відповідність її власнику не викликає сумнівів, отримати підпис власника картки на чеку.
2. У разі якщо в клієнта картка ембосована (з ембосованим ім'ям клієнта на лицьовому боці) і без фотографії, необхідно отримати підпис клієнта на чеку та звірити з підписом на зворотному боці картки. Якщо клієнт ввів ПІН-код картки та операцію схвалено, підпис клієнта на чеку не потрібен.
3. Клієнт пред'явив для оплати неембосовану картку (без імені власника картки на лицьовому боці) – завжди вимагається введення ПІНкоду, підпис клієнта на чеку не потрібен.
4. Якщо клієнт пред'явив для оплати картку з чіпом, важливо не видаляти картку з терміналу до повного завершення операції та появи чека про успішну оплату (у разі видалення картки до завершення операції суму з картки не буде списано).

Можливі проблемні ситуації

Якщо не вдалося провести транзакцію:

1. Перевірте правильність проведення операції за платіжним засобом через термінал (бік з магнітною смугою, направлення проведення картки), чи вставлено картку з чіпом відповідно до позначень на корпусі пристрою або згідно з інструкцією до терміналу.
2. Огляньте термінал і видаліть будь які перешкоди та забруднення.
3. Перевірте підключення терміналу до комунікацій.

Можливі коди помилок, які може видати термінал під час проведення транзакції

Код	Розшифрування	Дії
12	Недійсна транзакція	Клієнту необхідно звернутися до банку, що випустив платіжний засіб
96	Несправність системи	Провести операцію повторно*
51	Недостатньо коштів на рахунку	Клієнту необхідно звернутися до банку, що випустив платіжний засіб
05	Не обслуговувати	Клієнту необхідно звернутися до банку, що випустив платіжний засіб
04	Вилучити платіжний засіб	Співробітникам ТСП необхідно вилучити платіжний засіб і діяти згідно з цією інструкцією
Немає зв'язку		Провести операцію повторно*

*У разі виникнення проблеми з терміналом (немає можливості провести транзакцію) необхідно зателефонувати на номер 3700 та повідомити номер терміналу для оформлення заявки на ремонт терміналу або залишити заявку з терміналу в службу підтримки, для цього виберіть на терміналі меню «Звернення в банк» «Виклик менеджера».

Додатки

Додаток 1 № _____ від « _____ » _____

Ознаки дійсної картки, що підлягає прийманню до оплати

Загальні ознаки дійсної картки

1. Картка повинна відноситися до однієї з платіжних систем.



2. Картка повинна містити строк дії. Строк дії картки (місяць і рік) не закінчився.
3. Картка обов'язково повинна містити підпис клієнта.
4. Торець картки повинен бути білого кольору.

Розпізнавальні ознаки дійсних карток Visa, MasterCard, JCB

1. На лицьовому боці карток обов'язково має міститися номер картки.

Номер картки Visa завжди починається з цифри «4»;
Номер картки MasterCard починається з цифри «5» або «6»;
Номер картки JCB починається з цифр «35».
І складаються із 16 цифр (чотири групи по чотири).
У Visa та MasterCard останні чотири цифри обов'язково має бути ембосовано на голограмі.



2. Перші чотири цифри номера картки, що нанесено типографським способом, можуть розміщуватися як над номером картки, так і під ним.

Вони повинні обов'язково відповідати першим чотирьом цифрам номера картки.

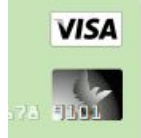
3. Строк дії картки, що розміщено на її лицьовому боці, вказує на період, протягом якого картку можна приймати до оплати. На картках, номер яких ембосовано, строк дії картки також має бути ембосовано.



4. Під строком дії картки на лицьовому боці розміщується ім'я держателя картки або найменування організації. У разі якщо номер картки ембосовано, то ім'я клієнта (найменування організації) має також бути ембосовано.



5. У карток системи Visa голограму голуба на лицьовому боці картки обов'язково повинно бути розміщено справа на картці над або під логотипом Visa. Зображення голуба на картці повинно бути об'ємним, чітким і рухатися в разі змінення положення картки.



6. У карток системи JCB голограма являє собою зображення сходу і розташовується на лицьовій або зворотній стороні картки.



7. У картки платіжної системи MasterCard голограма являє собою об'ємне зображення півкуль, які накладено одна на одну, без нанесення меридіанів і паралелей. Зображення півкуль лежить на підкладці, що складається з багаторазово повторюваного слова MasterCard, і рухається в разі змінення положення картки.



8. Логотип MasterCard – два кола, що перетинаються, червоного та жовтого кольорів (інші кольори в логотипі MasterCard використовуватися не можуть) з надписом MasterCard білого кольору, який нанесено на їх фоні. Наявність цього логотипу обов'язкова для всіх карток MasterCard.

9. На зворотному боці картки повинна знаходитися магнітна смуга та лінія для підпису.



Розпізнавальні ознаки дійсних карток Cirrus/Maestro

1. На лицьовому боці картки в правому верхньому або правому нижньому куті розміщено логотип Maestro, що являє собою два кола, що перетинаються, строго регламентованого синього та червоного кольорів з надписом Maestro білого кольору на їх фоні.



2. Кількість цифр у номері картки може бути різною – 16, 18 або 19. Номер картки повинен починатися з 50, 56–58 або 60–69. Його має бути ембосовано або надруковано на лицьовому боці картки.



3. На лицьовому боці картки завжди повинен міститися строк закінчення дії картки у форматі місяць/ рік. Картки типу Cirrus/Maestro може бути видано максимум на 3 роки.



4. Підпис на картці має бути нанесено чітко, смуга не повинна містити слідів змінення підпису.



Додаток 2
№ _____ від « _____ » _____

Заява на скасування транзакції

SALES REVERSAL

У зв'язку з помилковим списанням/поверненням товару прошу повернути на рахунок держателя платіжного засобу кошти за такою транзакцією

Номер платіжного засобу

Строк дії платіжного засобу /

Найменування фірми

Номер торгової точки

Код авторизації

Дата транзакції . .

Сума транзакції

Директор _____ / _____ /

М. П.

Додаток 3
№ _____ від « _____ » _____

Розписка про вилучення картки RECEIPT OF CARD PICK-UP

Цю розписку дано пред'явникові платіжного засобу _____
_____ у тому, що
платіжний засіб було вилучено _____
_____ (дата)
у _____
_____ (назва точки)
з такої причини

	Команда центру авторизації
	Номер платіжного засобу поміщено до стоп-листка
	Підроблений платіжний засіб
	Дані платіжного засобу не відповідають особі пред'явника

Позначте відповідний квадрат знаком «X» або «V».

Hereby we confirm card _____
_____ has been withdrawn on _____
_____ (date)
in _____
_____ (merchant name)

because of following reason

	Authorisation response
	Card is listed in CRB
	Counterfeit card
	Card datas don't match with cardholder's datas

Please tick the relevant box with sign «X» or «V».

Підпис _____
Signature _____
M. П./Stamp

Додаток 4
№ _____ від « _____ » _____

Групи кодів авторизаційних відповідей

Код	Опис
1) Дозвіл транзакції	
00	Дозволено
85	Немає причини для відмови
2) Повторити спробу	
06	Помилка
12	Недійсна транзакція
12	Неправильно введено суму
21	Відсутність дій (не збігаються дані)
20	Неправильний формат
32	Частково завершено
68	Занадто пізно одержано відповідь
76	Попереднє повідомлення не знайдено
94	Дублювання передачі
96	Несправність системи
3) Відмовити в транзакції	
05	Не обслуговувати
14	Номер платіжного засобу не існує
15	Немає такого емітента
17	Відмова клієнта
31	Емітент не існує
38	Не залишилося спроб введення ПІН-коду
51	Недостатньо коштів на рахунку
52	Рахунок, що не перевіряється
57	Транзакцію за платіжним засобом не дозволено
58	Транзакцію за платіжним засобом не дозволено

Код	Оп43ис
3) Відмовити в транзакції	
61	Перевищено ліміт зняття коштів
62	Заборонений платіжний засіб
65	Перевищено ліміт операцій за рахунком
66	Зв'язатися з банком-еквайером
67	Платіжний засіб вилучено в банкоматі
75	Вичерпано спроби введення ПІН-коду
77	Дані не збігаються з оригіналом
82	Неправильний CVV
91	Немає зв'язку з банком-емітентом
92	Невдалий запит
Q1	Автентифікація платіжного засобу не пройшла

4) Звернутися до банку	
01	Звернутися до банку-емітента
02	Звернутися до банку-емітента (спец.)
03	Незареєстрована торгова точка
08	Обслуговування з ідентифікацією
37	Зателефонувати до банку-емітента
55	Неправильний ПІН-код
81	Помилка в шифрі ПІН-коду

5) Вилучити картку	
04	Вилучити платіжний засіб
07	Вилучити платіжний засіб (спец.)
33	Закінчився строк дії платіжного засобу
41	Вилучити платіжний засіб (загублено)
43	Вилучити платіжний засіб (вкрадено)
54	Строк дії платіжного засобу закінчився

Додаток 5
№ _____ від « ____ » _____

Варіанти можливих авторизаційних відмов щодо «Оплати частинами» та «Миттєвої розстрочки»

Код відмови	Чек термінала (авторизаційна відповідь)	Екран термінала (авторизаційна відповідь)	Екран термінала (авторизаційна відповідь)
код відмови – 12	Шановний клієнте! На жаль, ця послуга Вам недоступна. Довідки за тел. 3700	Послуга недоступна для клієнта	Послуга недоступна для клієнта (відмова в наданні послуги банком)
код відмови – 12	Для купівлі за сервісом «Оплата частинами» оформіть безкоштовно картку «Універсальна» ПриватБанку з кредитним лімітом до 25 000 грн	Картка іншого банку. Потрібна картка ПриватБанку	Спроба оплати карткою іншого банку
код відмови – 12	Ціна товару менша від мінімально допустимої суми купівлі за сервісом «Оплата частинами» – XXXX грн. Будь ласка, оберіть інший товар	Сума купівлі некоректна	Сума купівлі менша, ніж дозволено в цій точці (за умовами співробітництв а)
код відмови – 12	Перевищено допустиму кількість платежів за сервісом «Оплата частинами». Ви можете вибрати XX платежів	Перевищено кількість платежів	Обрана кількість платежів більше, ніж дозволено в цій точці (за умовами співробітництв а)
код відмови – 12	Перевищено допустиму кількість платежів за сервісом «Оплата частинами». Ви можете вибрати від X до YY платежів. ПриватБанк	Перевищено кількість платежів	Обрана кількість платежів більша, ніж дозволено клієнту (розрахунок банку)
код відмови – 12	Перевищено допустиму суму купівлі. Оберіть інший товар	Перевищено суму купівлі	Зазначена сума купівлі вища, ніж дозволено клієнту
код відмови – 12	Недостатньо коштів. Необхідно поповнити картку для здійснення першого платежу	Недостатньо коштів на картці	На картці недостатньо коштів для першого платежу
код відмови – 12	Недостатньо інформації за Вашою карткою. Для уточнення зателефонуйте на номер 3700	Недостатньо інформації за карткою	У банку відсутня інформація щодо клієнта
код відмови – 96	Криптографічний збій	Відмова транзакції	Технічна помилка

Технічні характеристики термінала

Операційна система	Paydroid Powered by Android 7.1
Процесор	Cortex A53 + ARM
Пам'ять	8 Гб eMMC Flash + 1 Гб оперативної пам'яті DDR Додатково: 16 ГБ флеш-пам'яті eMMC + 2 ГБ оперативної пам'яті DDR Розширений слот для карт Micro SD до 128 ГБ
Картрідери	Фішка та PIN-код NFC безконтактний Магнітна смуга
Камери	5MP задня фасадна панель + 0,3MP фронтальна
Відображення	5,5-дюймовий IPS WXGA 720 x 1280 пікселів Багатоточковий ємнісний HD сенсорний екран
Конфігурації комунікацій	4G + WiFi (2,4 ГГц, додатково 5 ГГц) + Bluetooth 4,2
Акумулятор	3350mAh 7.2V
Принтер	40 рядків / сек Зовнішній діаметр рулону паперу: 40 мм
SIM / SAM	1 x SIM + 2 x SAM Додатково: 2 x SIM + 1 x SAM
Позиціонування	GPS
Клавіші / кнопки	3 клавіші: увімкнення / вимкнення живлення Обсяг + Гучність-
Аудіо	1 зумер 1 спікер 1 мікрофон
Порти	1 Тип C USB OTG 1 аудіороз'єм 6 PIN-код POGO PIN-код
Перехідник	Input: 100 - 240V AC, 50Hz / 60Hz Output: 5.0V DC, 2.0A
Розміри	190 * 84.4 * 65.8 mm
Екологічний	-10 ° C ~ 50 ° C (14 ° F ~ 122 ° F) Робоча температура -20 ° C ~ 70 ° C (-4 ° F ~ 158 ° F) Температура зберігання 5% ~ 96% Відносна вологість, без конденсації
Акcesуари	B930-BM: Зарядна база 1 RS232 (RJ45) 1 Ethernet (RJ45) 1 порт живлення (Type-C) 2 USB (хост) 189 * 92 * 44 мм B930-BE: зарядка + бездротові WiFi (2,4 ГГц) + Bluetooth 4.0 1 RS232 (RJ45) 1 Ethernet (RJ45) 1 Порт живлення (Тип-C) 1 Тип-C (Пристрій) 1 USB (хост) 189 * 92 * 44 мм
Сертифікати	PCI PTS 5.x SRED EMV L1 & L2 EMV Contactless L1 Visa payWave MasterCard Contactless UPI qUICS Amex ExpressPay Discover D-PAS JCB J/Speedy Interac Flash MasterCard TQM CE RoHs ATEX