

Verifone

# **Инструкция продавца по работе на POS-терминалах Verifone VX520**

Служба поддержки пользователей (861) 274-88-77

Круглосуточный телефон поддержки платежной системы 8-800-333-95-00

КБ “КУБАНЬ КРЕДИТ” ООО

## Содержание

1. Внешний вид терминалов и назначение клавиш	3
2. Функциональное назначение терминалов	3
3. Установка и замена кассовой ленты	4
4. Проведение операций по терминалу	6
4.1. Операция «Оплата товара»	7
4.2. Операция «Отмена операции»	9
4.3. Операция «Возврат»	11
5. Операция «МО/ТО» (ручной ввод)	13
6. Закрытие смены (сверка итогов)	14

## 1. Внешний вид терминалов и назначение клавиш



## 2. Функциональное назначение терминалов Verifone VX520

Терминалы Verifone VX520, предназначены для реализации финансовых операций с пластиковыми картами. Приложение, загружаемое в POS-терминал, позволяет выполнять следующие финансовые и административные операции:

### **Финансовые операции**

1. ОПЛАТА ТОВАРА – Операция оплаты товара.
2. ВОЗВРАТ – Операция возврата денежных средств. Выполняется, после проведения сверки итогов.
3. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ – Отмена операции. Выполняется до сверки итогов.

### **Меню Отчёты**

Чтобы войти в меню Отчеты, необходимо в Главном меню (выбрать пункт ОТЧЕТЫ и нажать клавишу **ENTER**). После этого откроется окно ВЫБОР ОТЧЕТА. Данное меню состоит из следующих пунктов:

1. КРАТКИЙ ОТЧЕТ – Содержит различные типы сортировки печатаемых данных.
  - 1.1. ПО ОПЕРАЦИЯМ – Содержит общую сумму всех проведенных за смену операций, сгруппированных по типу операции.
  - 1.2. ПО ВАЛЮТАМ – Отчет отсортирован по валютам.

- 1.3. КАРТАМ- отчет отсортирован по типам платежных карт.
- 2. ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ – Содержит различные типы сортировки печатаемых данных.
  - 2.1. БЕЗ СОРТИРОВКИ – Отчет без отсортировки в порядке проведения операций.
  - 2.2. ПО ОПЕРАЦИЯМ –Содержит общую сумму всех проведенных за смену операций, сгруппированных по типу операции.
  - 2.3. ПО ВАЛЮТАМ – Отчет отсортирован по валютам.
  - 2.4. КАРТАМ- Отчет отсортирован по типам платежных карт.
  - 2.5. ПО ТОВАРАМ - Отчет отсортирован по валютам

#### Меню *служебных операций*

**ВНИМАНИЕ! После проведения сверки итогов, база данных терминала обнуляется.**

- 3. СВЕРКА ИТОГОВ – Содержит в себе Краткий и Полный отчеты. Выполняется при закрытии смены.
- 4. ПРОВЕРКА СВЯЗИ – Сервисная функция, **выполняется только по инициативе сотрудников банка «Кубань Кредит».**
- 5. ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ - Сервисная функция, **выполняется только по инициативе сотрудников банка «Кубань Кредит».**
- 6. КОПИЯ ЧЕКА – Печать копии чека, хранящегося в базе данных терминала. При печати необходимо ввести номер запрашиваемого чека. Быструю печать, чека последней операции можно инициировать клавишей. Операция «Печать копии чека» доступна только до закрытия смены (проведения сверки итогов).

### 3. Установка и замена кассовой ленты

Заправка кассовой ленты производится согласно рисункам. Используемая кассовая лента имеет термический слой (с помощью нагревательного элемента, находящегося в принтере терминала, происходит отображении информации только на одной из сторон кассовой ленты)



Рисунок 1



Рисунок 2



Рисунок 3



Рисунок 4

**ВАЖНО!** Заправлять ленту именно той стороной, на которой нанесен термический слой

#### 4. Проведение операций по терминалу

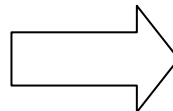
**ВАЖНО!** Визуально проверьте наличие чипа на карте. Если чип на карте присутствует, операции проводятся только по чипу, при отсутствии чипа – операции проводятся по магнитной полосе. При проведении операции по чипу, прежде чем проводить операцию, следует удостовериться, чтобы контактная площадка чипа на карте была не загрязнена.

**ВАЖНО!** Если чип на карте отсутствует и при проведении магнитной полосы по считывающему устройству терминал просит использовать чип, то проведение операции **ЗАПРЕЩЕНО. КАРТА ЯВЛЯЕТСЯ ПОДДЕЛЬНОЙ И ДОЛЖНА БЫТЬ ИЗЪЯТА.**

**ВАЖНО!** Если на карте присутствует значок бесконтактной оплаты (рисунок ниже), то операции проводятся бесконтактно. Данная возможность оплаты является не обязательной.

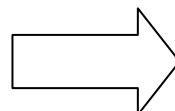


Если карта не снабжена чипом, проведите магнитной полосой через считывающее устройство (магнитной полосой вниз в сторону клавиатуры). После чего на экране появится меню:




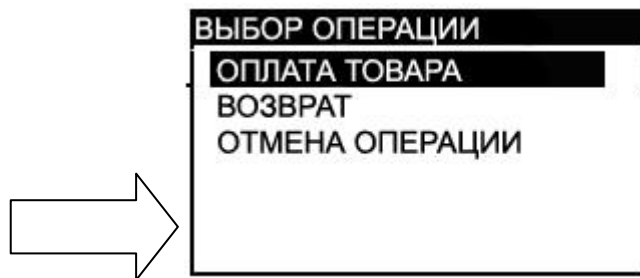
<b>ВЫБОР ОПЕРАЦИИ</b>
<b>ОПЛАТА ТОВАРА</b>
ВОЗВРАТ
ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ

Если карта снабжена чипом, для проведения операции вставьте карту в чиповый ридер, расположенный на фронтальной стороне терминала. Карту следует вставлять чипом вверх и от себя. После того как карта вставлена, на экране появится меню:



<b>ВЫБОР ОПЕРАЦИИ</b>
<b>ОПЛАТА ТОВАРА</b>
ВОЗВРАТ
ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ

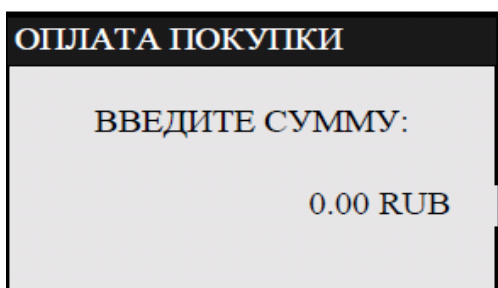
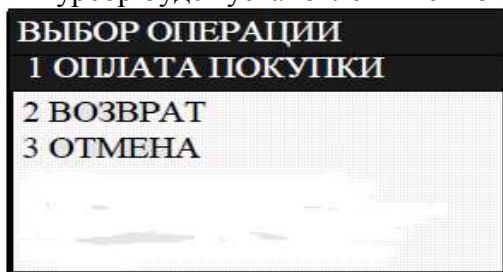
Если на карте присутствует значок бесконтактной оплаты, для проведения оплаты необходимо нажать клавишу  (ENTER), далее выбрать пункт бесконтактный ввод. После чего на экране появится меню:




#### 4.1. Операция «Оплата товара»

**ВАЖНО!** Если операция проходит по чиповой карте, карту нельзя вынимать из чипового ридера пока терминал не выдаст сообщение о завершении операции и не попросит удалить карту.


Операция «Оплата товара» установлена по умолчанию, т.е. при попадании в меню выбора операций курсор будет установлен именно на эту операцию.





Для ввода суммы используйте цифровую клавиатуру «  ....  »

Если Вы ошиблись при вводе суммы, используйте клавишу «  » (очистка поля ввода суммы).

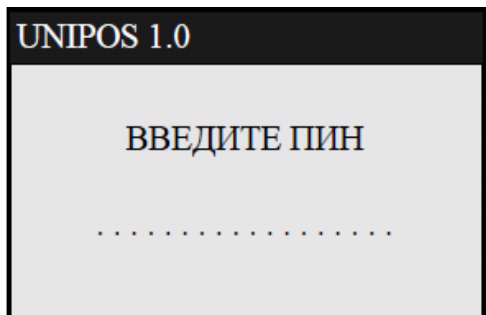
Если необходимо ввести копейки, необходимо после ввода рублей нажать на клавишу 

Если возникла ситуация, когда клиент отказался от проведения операции, операцию необходимо прервать. Для этого нажмите клавишу «  ».

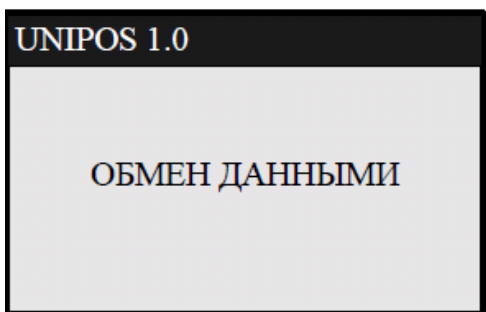
Введите сумму и нажмите клавишу «». Далее терминал выдаст окно с итоговой суммой.

Если возникла ситуация, когда клиент отказался от проведения операции или же кассир неправильно ввел сумму, операцию необходимо прервать. Для этого нажмите клавишу «».

Для продолжения операции нажмите клавишу «».



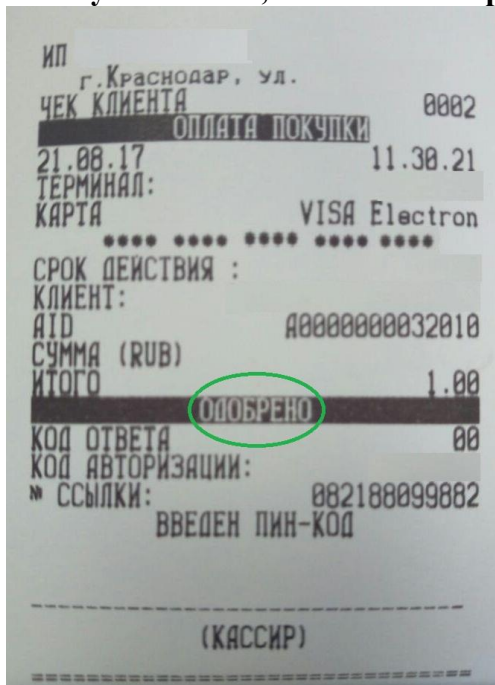
Если для проведения операции оплаты необходимо ввести ПИН-код, то на экране терминала отобразится окно указанное выше, в котором клиент должен на клавиатуре терминала ввести свой ПИН-код для Банковской карты. Если клиент не введет свой ПИН-код, то проведение платежа будет прервано. После ввода ПИН-кода пользователю необходимо нажать клавишу ENTER, после чего начнется передача данных в банк проведения платежа.



После этого сообщения терминал распечатает чек в двух экземплярах (чек клиента и чек кассира соответственно). В промежутке между печатью первого и второго экземпляра чека, терминал выдаст сообщение с просьбой оторвать чек и нажать клавишу. Оторвите первый экземпляр чека и нажмите любую клавишу, после чего распечатается второй экземпляр чека.



**ВАЖНО!** Товар отпускается при наличии на чеке статуса одобрено (рисунок ниже). Все остальные статусы на чеке, не являются признаком одобренной операции.



#### 4.2. Операция «Отмена операции»




**ВАЖНО!** Отмена операции проводится **ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ чека**, подтверждающего проведение отменяемой операции и **ПО ТОЙ ЖЕ карте**, по которой проходила отменяемая операция.

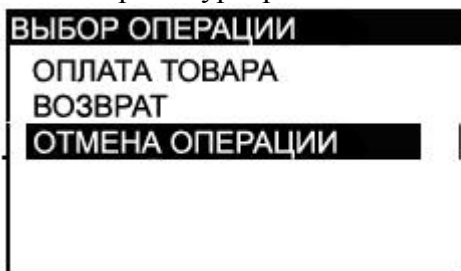
**ВАЖНО!** Если операция проходит по чиповой карте, карту нельзя вынимать из чипового ридера пока терминал не выдаст сообщение о завершении операции и не попросит удалить карту.

Если карта не снабжена чипом, проведите картой клиента через считывающее устройство. Далее терминал выдаст следующее меню:








Если карта оснащена функцией бесконтактной оплаты, необходимо нажать клавишу  (ENTER), далее выбрать пункт бесконтактный ввод. После чего на экране появится меню выбора операции. Выберите курсорными клавишами «» или «» необходимую операцию:

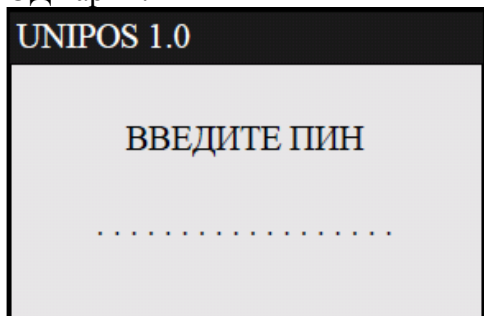


Для ввода номера чека используйте цифровую клавиатуру « .... ».

Если Вы ошиблись при вводе номера чека, используйте клавишу «» (очистка поля ввода номера чека).

Если возникла ситуация, когда клиент отказался от проведения операции или же кассир неправильно ввел номера чека, операцию необходимо прервать. Для этого нажмите клавишу «».

По завершению ввода номера чека, нажмите клавишу «». После чего терминал запросит ПИН-КОД карты:



После завершения ввода ПИН-КОДА, нажмите клавишу «».

После чего POS-терминал произведет соединение с процессинговым центром, при этом на экране терминала будет отображаться статус проведения операции в режиме реального времени.



Далее POS-терминал распечатает чек в двух экземплярах (чек клиента и чек кассира соответственно). В промежутке между печатью первого и второго экземпляра чека, терминал выдаст сообщение с просьбой оторвать чек и нажать клавишу. Оторвите первый экземпляр чека и нажмите любую клавишу, после чего распечатается второй экземпляр чека.

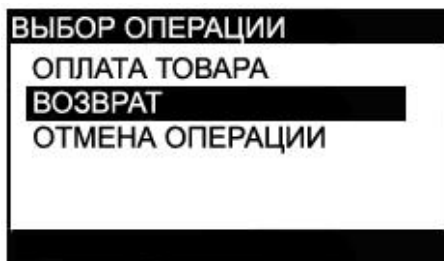
**ВАЖНО!** Чеки с отменой операции и с операцией, которая была отменена, хранятся вместе.

### 4.3. Операция «Возврат»

**ВАЖНО!** Операция «Возврат» проводится **ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ чека**, подтверждающего проведение операции и **ПО ТОЙ ЖЕ карте**, по которой проходила операция, по которой будет осуществлен возврат денежных средств.

**ВАЖНО!** Если операция проходит по чиповой карте, карту нельзя вынимать из чипового ридера пока терминал не выдаст сообщение о завершении операции и не попросит удалить карту.



Если карта не снабжена чипом, проведите картой клиента через считывающее устройство. После появления на экране меню выбора операций. Выберите курсорными клавишами «» или «» необходимую операцию:

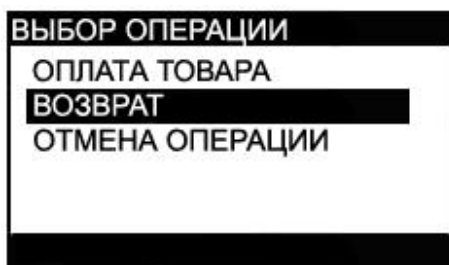



Нажмите клавишу «», необходимо ввести сумму










Если карта оснащена функцией бесконтактной оплаты, необходимо нажать клавишу (ENTER), далее выбрать пункт бесконтактный ввод. После чего на экране появится меню выбора операции. Выберите курсорными клавишами «» или «» необходимую операцию:




Если Вы ошиблись при вводе, используйте клавишу «» (очистка поля ввода кода авторизации).

Если возникла ситуация, когда клиент отказался от проведения операции, операцию необходимо прервать. Для этого нажмите клавишу «».

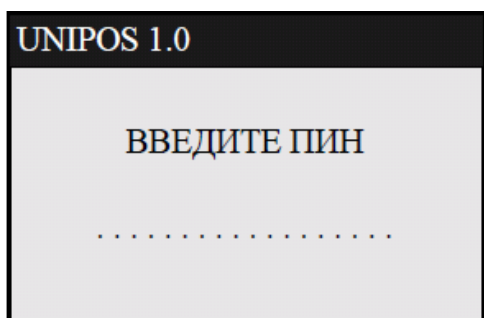
После завершения ввода кода авторизации, удостоверьтесь в его правильности и нажмите клавишу «».

Для ввода суммы используйте цифровую клавиатуру « .... », для ввода копеек используйте клавишу «».



Введите сумму, и нажмите клавишу «». Далее терминал выдаст окно с итоговой суммой.

Затем терминал запросит ПИН-КОД карты:



После завершения ввода ПИН-КОДА, нажмите клавишу «».

После чего POS-терминал произведет соединение с процессинговым центром, при этом на экране терминала будет отображаться статус проведения операции в режиме реального времени.

Далее POS-терминал распечатает чек в двух экземплярах (чек клиента и чек кассира соответственно). В промежутке между печатью первого и второго экземпляра чека, терминал выдаст

сообщение с просьбой оторвать чек и нажать клавишу. Оторвите первый экземпляр чека и нажмите любую клавишу, после чего распечатается второй экземпляр чека.

**ВАЖНО!** Нельзя прерывать операцию, если начался процесс «Формирования данных». Следует дождаться выполнения операции и после этого, при необходимости, ее отменить.

**ВАЖНО!** Чеки с операцией «Возврат» и с операцией, которая была отменена, хранятся вместе.

## 5. Операция «МО/ТО» (ручной ввод)

**ВАЖНО!** Операция «МО/ТО» (ручной ввод) проводится при наличии данной функции на терминале.


Для определения наличия функции «МО/ТО» (ручной ввод), необходимо нажать клавишу



» (ENTER) и убедиться, что в основном меню присутствует строка **«Ручной ввод»**

Если на ПОС-терминале включена функция «МО/ТО» (ручной ввод), необходимо нажать




клавишу «» (ENTER), далее выбрать пункт **«Ручной ввод»**. После чего необходимо ввести шестнадцатизначный номер карты, расположенный на лицевой стороне банковской карты и нажать



клавишу «» (ENTER), далее появится строка, в которой необходимо ввести срок действия



карты и снова нажать клавишу «» (ENTER). После верно введенных данных появится окно с надписью «ВВЕДИТЕ CVV». CVV код расположен на обратной стороне банковской карты и состоит из трех цифр.

Далее выбираем источник:




1. **«По телефону»** – функция выбирается, если данные для операции «МО/ТО» (ручной ввод), были предоставлены посредством телефонного звонка.
2. **«Из письма»** - функция выбирается, если данные для операции «МО/ТО» (ручной ввод), были предоставлены в письменной форме. (Любые виды передачи, за исключением телефонного звонка).

**ВАЖНО!** При выборе источника, введенных данных, вариант **«От клиента»** - **НЕ ВЫБИРАЕТСЯ**.

Дальнейшие операции проводятся в зависимости от необходимой, согласно пунктам 4.1, 4.2, 4.3.

## 6. Заккрытие смены (сверка итогов)

Ежедневно в обязательном порядке необходимо выполнять закрытие смены (сверка итогов).

Для этого необходимо нажать клавишу «», выбрать пункт «СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ»,  
нажать клавишу «», далее выбираем «СВЕРКА ИТОГОВ», снова нажимаем клавишу «». Терминал распечатает чек с отчетом.