

Інструкція по обслуговуванню платіжних карток платіжних систем

Для терміналів лінійки TELLUM та TETRA



2022 РІК
ДЕПАРТАМЕНТ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ ТА ПЛАТИЖНИХ ЗАСОБІВ
Управління торгового еквайрингу

Зміст

1. Визначення термінів
2. Порядок здійснення операцій
3. Реквізити ЕПЗ
4. Проведення операцій через POS – термінал
 - 4.1 Запуск у роботу
 - 4.2 Оплата товару
 - 4.3 Операція «Повернення»
 - 4.4 Операція «Відміна операції»
 - 4.5 Операція «Копія чеку»
 - 4.6 Операція «Короткий звіт»
 - 4.7 Операція «Звірка підсумків»
5. Додаткові сервіси
 - 5.1 Послуга «Поповнення мобільного»
 - 5.2 Послуга «Оплата частинами»
 - 5.3 Послуга «Чайові»
 - 5.4 Послуга «Продаж з готівкою»
 - 5.5 Послуга «DCC»
6. Особливі випадки
7. Контактна інформація
8. Коди авторизації



1. Визначення термінів

Авторизація	процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням ЕПЗ
Банк-еквайр	юридична особа, яка здійснює Еквайринг
Банк-емітент	банк, що є учасником ПС та здійснює емісію ЕПЗ
Договір	договір на еквайрингове обслуговування, що укладається між Банком та Торговцем для надання останньому Банком послуг з Еквайрингу (договір надання послуг еквайрингу АТ «ОЩАДБАНК» (публічна частина) / Договір на еквайрингове обслуговування (безплатна основа) та додатків до нього)
Електронний платіжний засіб (ЕПЗ)	платіжний інструмент контактного або безконтактного типу, стандартам відповідної внутрішньодержавної або міжнародної платіжної системи та вимогам Клієнт/Держатель ЕПЗ ініціює переказ коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів та послуг, що реалізує Торговець. Може мати вигляд Платіжної картки, Мобільного платіжного інструмента або пристрою типу стікер, годинник, браслет, брелок тощо, в який вмонтовано NFC-антену чи смарт- картку, що є носієм персоніфікованого платіжного додатку банку
Еквайринг	послуга технологічного, інформаційного обслуговування розрахунків за Операціями, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів у платіжній системі
Клієнт/Держатель ЕПЗ	фізична особа, яка на законних підставах використовує ЕПЗ, у тому числі й для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів, робіт та/або послуг, які може запропонувати придбати Торговець. юридична або фізична особа, яка є користувачем ЕПЗ. Використання ЕПЗ за довіреністю не допускається, крім випадку емісії додаткового ЕПЗ для довіроної особи
Код авторизації	набір цифр або набір букв і цифр, який формується і надається Банком-емітентом або платіжною системою за результатами Авторизації.
Мобільний платіжний інструмент	ЕПЗ у вигляді смарт-картки, що є носієм персоніфікованого додатку банку та додатку оператора мобільного зв'язку, чи платіжного додатку (програми), записаного безпосередньо в пам'ять мобільного телефону або іншого мобільного пристрою
Міжнародна платіжна система (МПС)	платіжна система, в якій платіжна організація може бути як резидентом, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу. У цьому Порядку під МПС розуміються Visa International, Mastercard Europe SA і UnionPay International.
NFC	технологія бездротового зв'язку малого радіусу дії, за допомогою якої здійснюється обмін даними між ЕПЗ та Устаткуванням Банку та ініціюється Операція по Платіжній картці безконтактним шляхом.
Недійсна операція	операція, що визнана недійсною Банком після проведеної ним перевірки обставин здійснення такої Операції на підставі правил ПС та має одну із ознак, передбачену Розділом 8 Договору або Договору «Все включено»



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

Операція	дія, ініційована Держателем ЕПЗ з використанням Устаткування, для здійснення розрахунків у безготіковій формі за товари, роботи і послуги, які може запропонувати придбати Торговець
ПК або Картка	ЕПЗ у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готіковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором
Платіжні системи (ПС)	платіжна система, в якій платіжна організація може бути як резидентом, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу. У цьому Положенні під ПС розуміються Visa International, Mastercard Europe SA, American Express, UnionPay International та ПРОСТИР.
ПРОСТИР	багатоемітентна державна платіжна система, в якій здійснюється переказ коштів за операціями, що ініційовані із застосуванням ЕПЗ ПРОСТИР
Процесинговий центр	структурний підрозділ Банку, який забезпечує функціонування власної Процесингової системи, технологічних процесів, пов'язаних з обслуговуванням емісії та еквайрингу платіжних засобів
Спірна операція	операція, за якою отримана фінансова претензія від Держателя ЕПЗ, Банка- емітента або ПС з приводу незгоди з фактом списання, сумою операції тощо. Такі операції можуть бути шахрайськими або недійсними
Стоп-список	перелік ЕПЗ з їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення Операцій. Залежно від правил платіжної системи Стоп-список може бути електронним та/або паперовим
Торгова точка	майновий комплекс, який займає окрім споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначений та обладнаній для торгівлі споруді, де Торговець здійснює діяльність з реалізації товару (робіт, послуг), а Банк здійснює Еквайринг
Устаткування	термінал та/або PIN-PAD, що передаються Торговцю на підставі укладеного Договору або Договору «Все включено»
PIN-код	персональний ідентифікаційний номер, відомий тільки Держателю ЕПЗ, за допомогою введення якого Держатель ЕПЗ може підтвердити (ініціювати) Операцію
PIN-PAD	електронний пристрій у вигляді виносної клавіатури, якою можна дообладнати Устаткування, з метою більш зручного введення з неї Держателем ЕПЗ PIN- коду до ЕПЗ. PIN-PAD може мати вбудований безконтактний модуль зчитування інформації NFC.
Чек	документ, що підтверджує здійснення Операції з використанням ЕПЗ й містить набір даних щодо цієї Операції та реквізити ЕПЗ
Чип	електронний компонент, інтегрований в ЕПЗ, який розроблений для виконання функцій обробки та збереження інформації



2. Порядок здійснення операцій

2.1 При бажанні Клієнта здійснити розрахунок за допомогою ЕПЗ касир зобов'язаний виконати наступні дії:

- здійснити операцію продажу за допомогою Устаткування;
- здійснити оформлення документів за результатами Операції.

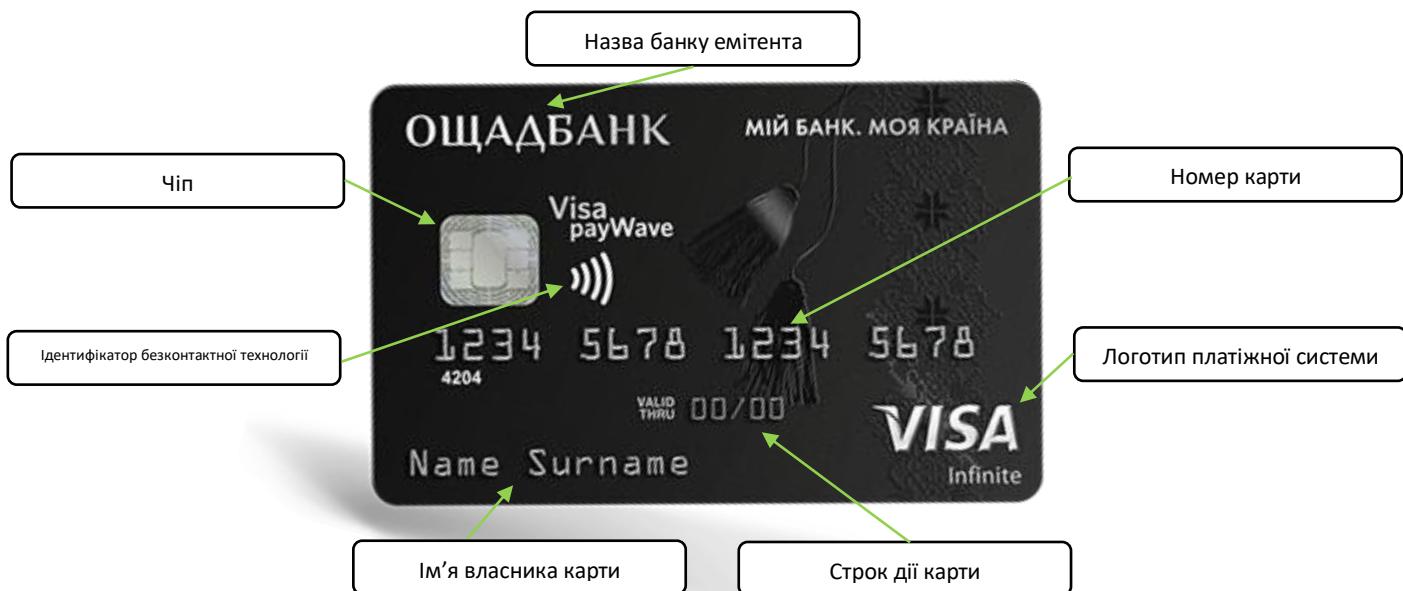
2.2 Для здійснення ідентифікації ЕПЗ касир зобов'язаний перевірити наявність всіх необхідних реквізитів ЕПЗ, визначених у пункті 3 Інструкції.

2.3 В разі відсутності підстав для відмови Клієнту у прийнятті до оплати пред'яленої ЕПЗ, касир має здійснити Операцію продажу відповідно до переліку дій, вказаних у пункті 5 даної Інструкції.

2.4 Відповідно до операційних правил МПС та ПРОСТИР картки, які заносяться банком-емітентом у стоп- список, у зв'язку із втратою, крадіжкою або підозрами на компрометацію особистих даних Клієнта та реквізитів платіжної картки, підлягають вилученню при спробі провести операцію із використанням через платіжний термінал.

3. Реквізити ЕПЗ

3.1.1 Лицьова сторона¹



¹ Фактичний вигляд лицьової сторони ЕПЗ може відрізнятись від прикладу наведеного в п.3.1.1 , а також аналогічні елементи захисту можуть знаходитись на зворотній стороні ЕПЗ.



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

3.1.1 Номер ЕПЗ може складатися від 13 до 19 цифр. Номер має бути нанесений типографським способом або ембосуванням (видавленням).

Залежно від ПС до якої належить Платіжна картка її номер починається з цифри:

- ЕПЗ Visa – 4;
- ЕПЗ Mastercard – 5;
- ЕПЗ Maestro – 6;
- ЕПЗ UnionPay – 62, 81;
- ПРОСТИР – 9.

3.1.2 Термін дії ЕПЗ. На ЕПЗ має бути нанесено термін її дії із відповідним надписом: «Valid dates», «Valid thru», «Valid thru end of» чи подібним за змістом. ЕПЗ може бути прийнятий до оплати лише протягом терміну його дії.

Номер ЕПЗ та термін її дії не є обов'язковими атрибутами ідентифікації. Способ проведення операцій по таких картках нічим не відрізняється від звичайних.

3.1.3 Голограма знаходиться на лицьовій стороні ЕПЗ та призначена для захисту від підробок. Останні чотири цифри номеру Платіжної картки повинні бути проембасовані по голограмі.



Голограма ПрОСТІР – стилізоване зображення торговельної марки ПРОСТИР.



Голограма Mastercard на голограмі зображені дві півкулі, при нахилені Платіжної картки материков та надписи Mastercard на задньому плані зміщуються.

3.1.4 Логотип платіжної системи.

ПРОСТИР Логотип ПРОСТИР (кирилична версія) або (латинська версія) являє собою стилізований напис ПРОСТИР/PROSTIR синього кольору із жовтим напівколом меншого розміру, розташованим у синьому напівколі більшого розміру.



Логотип Visa являє собою стилізований напис VISA синього кольору із золотистим трикутником над лівою частиною літери V, розташований у білому прямокутнику.



Логотип Visa Electron аналогічний до інших ЕПЗ Visa, але додатково містить надпис Electron, розміщений під надписом Visa.



Логотип Mastercard являє собою прямокутник, в якому заходяться логотип Mastercard – два кола червоного та жовтого кольору з надписом Mastercard білого кольору.



Логотип Maestro два пересічених кола синього та червоного кольорів з надписом Maestro білого кольору, яка нанесена на їх фоні.



Логотип три пересічні смуги різного кольору з надписом UnionPay білого кольору, яка нанесена на їх фоні.

3.1.5 назва банка емітента. У верхній частині ЕПЗ має бути розміщена назва або логотип банка, який випустив ЕПЗ, для можливості його ідентифікації.

3.1.6 ім'я Держателя ЕПЗ має бути нанесено знизу ЕПЗ (під датою терміну дії) способом, аналогічним до способу нанесення на ЕПЗ номеру ЕПЗ. На деяких ЕПЗ ім'я Держателя ЕПЗ може бути відсутнім (якщо



ЕПЗ не ембосована, тобто номер ЕПЗ та термін дії нанесені типографським способом).

3.1.7 назва продукту розташовується у верхній частині ЕПЗ та використовується для ідентифікації типу ЕПЗ.

3.1.8 чіп - мікросхема розташовується на ЕПЗ та необхідна для проведення основних операцій з ЕПЗ через електронні канали.

3.1.9 ідентифікатор безконтактної технології. Visa PayWave, Mastercard Contactless, ПРОСТИР та UnionPay QuickPass - це ЕПЗ з безконтактною технологією оплати, які забезпечують швидкі розрахунки. Для проведення оплати потрібно лише піднести Платіжну картку до устаткування (діє тільки в тих устаткуваннях, які підтримують безконтактні технології). Більш детально п. 5.3. Інструкції.

3.1.10 магнітна смуга. Знаходитьться у верхній частині ЕПЗ.

3.1.11 Поле для підпису. Розташоване під магнітною смugoю. На ній обов'язково має бути присутній зразок підпису Держателя ЕПЗ, чітко нанесений кульковою ручкою. Смуга має бути непошкоджена – при проступанні на ній надпису VOID платіжна картка не може прийматися як засіб платежу.

3.1.12 На смузі для підпису має бути надруковано останні чотири цифри номеру ЕПЗ.

3.1.13 Якщо на лицьовій стороні відсутній ідентифікатор банку, який випустив ЕПЗ, на звороті під смugoю для підпису має бути надпис «This card is issued by pursuant to license by».

3.1.14 Також на звороті (як правило, у верхній частині) має бути присутня інформація про виробника ЕПЗ.

3.1.15 Якщо у касира виникають сумніви стосовно справжності ЕПЗ, він може звернутися до Центру авторизації за телефоном, вказаним у пункті 4.6.

4. Проведення операцій через POS – термінал

4.1 Запуск у роботу

4.1.1 Ввімкнення Устаткування

Для ввімкнення Устаткування необхідно підключити живлення та підключити Устаткування до мережі Інтернет. Мережевий кабель вставляється в роз'єм на зворотній стороні Устаткування, якщо термінал для зв'язку використовує GSM мережу мобільного оператора то необхідно переконатися в наявності покриття мобільного оператора на місці встановлення.

Рулон паперу для чеків вставляється у спеціальний лоток, що розташований в передній частині Устаткування. На екрані Устаткування має з'явитися стандартне запрошення ввести ЕПЗ. Якщо на екран тривалий час виводиться інформація про необхідність налаштування Устаткування чи звернення до сервісної служби, необхідно зателефонувати в Банк.

4.1.2 Вимикання Устаткування

Для вимикання Устаткування відключіть живлення.



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

4.2 ОПЛАТА ТОВАРУ

4.2.1 Після включення Устаткування знаходиться в режимі очікування. Обрати потрібний пункт меню можна за допомогою функціональних клавіш



Для проведення операції оплата необхідно в меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼» обрати пункт «ОПЛАТА ТОВАРУ»\ «СПЛАТА».

Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK). Для терміналів з кількома торговцями на дисплеї буде пропозиція обрати торговця.

Натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼» обрати потрібного торговця. Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK). На дисплей з'явиться пропозиція ввести суму.

Касир з клавіатури набирає суму, на яку відбувається оплата, (невірно введену суму можна відкоригувати жовтою клавішею (C), або скасувати операцію натисканням червоної клавіші(STOP)). Введена сума відображається на місці нулів. Підтвердження суми здійснюється натисканням зеленої клавіші (OK).

На дисплеї буде запропоновано виконати зчитування інформації з Платіжної картки.

Для проведення операції Платіжною карткою з магнітною смugoю необхідно провести карткою через термінал таким чином, щоб магнітна смуга знаходилась знизу зліва.

Для проведення операції Платіжною карткою з чіп-модулем необхідно вставити картку з мікропроцесором (чіп) в читувач карт, тримаючи чіпом вгору від себе.

Для проведення операції по Платіжній картці з безконтактною технологією чи з смартфона за

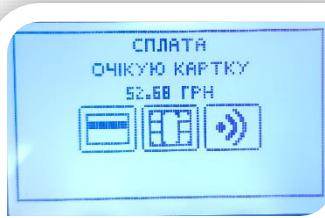
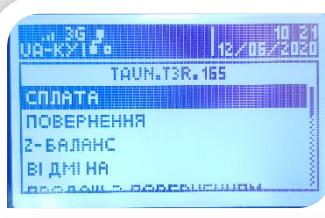


допомогою додатків «Apple Pay» та «Google Pay» необхідно піднести карту чи смартфон до дисплея терміналу на відстань 1 см.

Після введення Платіжної картки термінал перейде в режим встановлення зв'язку з Процесинговим центром, та виконання операції продажу на вказану суму. При цьому на дисплей відображається процес встановлення зв'язку з Процесинговим центром.

У разі обслуговування Платіжної картки, що вимагає введення PIN – коду, з'явиться повідомлення «УВЕДІТЬ PIN» з сумаю покупки та полем для введення PIN – коду.

У разі якщо терміналом отримано відмову в проведенні операції по Платіжній картці, на дисплеї терміналу відобразиться відповідне повідомлення і буде надрукований Чек із зазначенням причин відмови.



При успішно проведений авторизації буде надрукований Чек із підтвердженням операції.

При інтеграції терміналу з касою на екрані буде з'являтися запит на необхідність друк чеку.

У разі, якщо на Платіжній картці відсутній підпис Держателя ЕПЗ, то касир може провести операцію по такій Платіжній картці, попередньо завіривши документи, які ідентифікують клієнта і, впевнившись, що перед ним законний Держатель ЕПЗ, попросити його розписатися в полі підпису на зворотному боці Платіжної картки.

Оплата платіжною карткою з безконтактною технологією

Оплата ЕПЗ з безконтактною технологією Visa PayWave, Mastercard Contactless, UnionPay QuickPass, ПРОСТИР можлива тільки в терміналах, які підтримують безконтактні технології :



Необхідно ввести суму оплати на платіжному терміналі.



Піднести ЕПЗ до екрану терміналу на відстань не більш ніж 1 см.



Якщо на терміналі з'явиться запит PIN- коду, покупцю необхідно ввести його за допомогою клавіатури терміналу. Запит PIN - коду не спрацює, якщо сума безконтактної оплати не перевищує певний ліміт (Visa PayWave - 1500 грн., Mastercard Contactless - 500 грн., ПРОСТИР – 300 грн., UnionPay QuickPass- 1500 грн.).



Після проведення оплати, спеціальний звуковий та світловий сигнал терміналу підтверджать операцію. На екрані терміналу з'явиться повідомлення «Операція успішна»

4.3 Операція ПОВЕРНЕННЯ

В меню термінала касиру використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «ПОВЕРНЕННЯ».

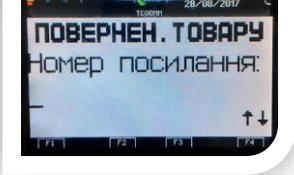
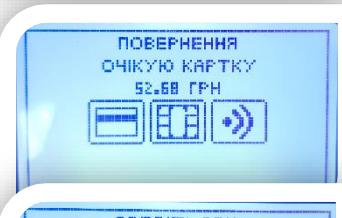
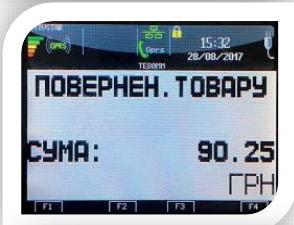
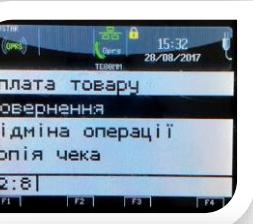
Для виконання операції необхідно натиснути зелену клавішу (OK). На дисплеї з'явиться пропозиція ввести суму.

Касир з клавіатури терміналу набирає суму, на яку відбувається повернення (невірно введену суму можна відкоригувати жовтою клавішею (C), або скасувати операцію натисненням червоної клавіші (STOP)). Введена suma відображається на місці нулів. Підтвердження суми здійснюється натисканням зеленої клавіші (OK).

На дисплеї буде пропозиція виконати зчитування інформації з Платіжної картки.

На дисплеї з'явиться пропозиція ввести «НОМЕР ПОСИЛАННЯ\RNN з Чека оригінальної операції «ОПЛАТА ТОВАРУ», «ОПЛАТА ЧАСТИНАМИ», по якій необхідно ввести з клавіатури термінала 12 цифр номера. Невірно введені цифри номеру можна відкоригувати жовтою клавішею (C).

Підтвердження номеру здійснюється натисканням зеленої клавіші (OK).



У разі обслуговування Платіжної картки, що вимагає введення PIN – коду, з'явиться повідомлення «УВЕДІТЬ PIN» з сумою покупки та полем для введення PIN – коду. На дисплеї відобразиться процес



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

встановлення зв'язку з Процесинговим центром.

У разі, якщо терміналом отримано відмову в проведенні операції по Платіжній картці, на дисплей терміналу відобразиться відповідне повідомлення і буде надруковано Чек із зазначенням причин відмови.

При успішно проведений авторизації буде надрукований Чек із підтвердженням операції.

Увага! Операції «ПОВЕРНЕННЯ» виконуються при наявності чеку та карти, з якої було проведено операція «ОПЛАТА ТОВАРУ». Якщо оплата була проведена по безконтактній технології, то «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ» та «ПОВЕРНЕННЯ» також необхідно проводити по безконтактній технології.

4.4 Операція «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»

УВАГА! Операція «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ» виконується тільки по тим операціям, які проходили в межах одного бізнес дня, та знаходяться в Х-баланс.

В меню термінала касиру використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»\ «ВІДМІНА».

Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK). На дисплеї терміналу з'явиться пропозиція ввести номер Чеку платіжного терміналу тієї операції, по якій виконується «ВІДМІНА». Замість «0» касир повинен ввести номер Чеку та натиснути зелену клавішу «OK».

При введенні правильного номера Чеку, на дисплеї буде відображена сума операції «ОПЛАТА ТОВАРУ» «ОПЛАТА ЧАСТИНАМИ» або «ПОВЕРНЕННЯ», по якій виконується відміна, час і дата її проведення. Після підтвердження касиром правильності вибору відміняємо операції шляхом натискання зеленої клавіші «OK» на дисплеї з'явиться пропозиція підтвердити виконання «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»: Скасувати угоду 1-ТАК, 0-НІ.

При натисненні касиром клавіші «0», відбудеться вихід з операції. При натисненні касиром клавіші «1», термінал виконує авторизацію з Процесинговим центром банку, та виконує друк 2 Чеків платіжного терміналу операції «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ».

Увага! Операції «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ» виконуються при наявності чеку та карти, з якої було проведено операція «ОПЛАТА ТОВАРУ». Якщо оплата була проведена по безконтактній технології, то «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ» та «ПОВЕРНЕННЯ» також необхідно проводити по безконтактній технології.

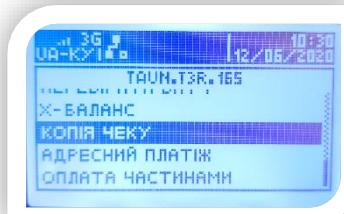
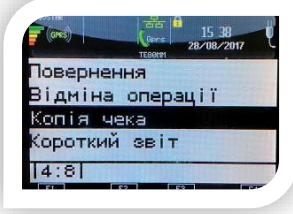
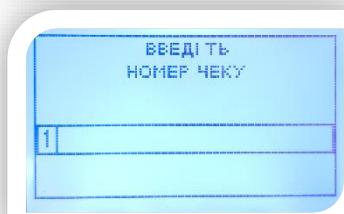
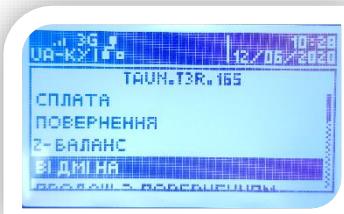
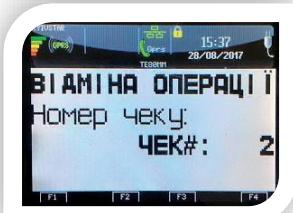
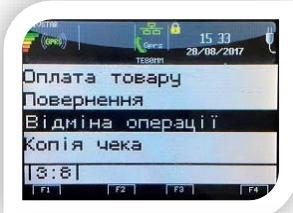
4.5 Операція «КОПІЯ ЧЕКА»

Операція використовується у випадку виникнення необхідності в отриманні копії Чеку платіжного терміналу.

В меню термінала касиру, використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «КОПІЯ ЧЕКА».

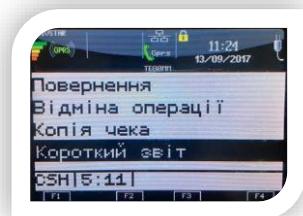
Після натискання зеленої клавіші (OK) на дисплеї термінала з'явиться запит введення номера Чека.

Необхідно вказати номер Чека та натиснути зелену клавішу (OK). При цьому термінал роздрукує Чек платіжного терміналу, відмінною від надрукованої при виконанні операції наявністю надписом КОПІЯ.

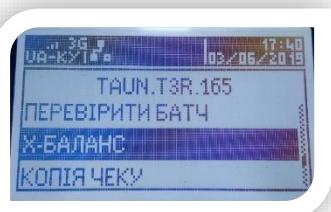


4.6 Операція «КОРОТКИЙ ЗВІТ» (Х – баланс)

Ця операція виконується касиром у випадку необхідності отримання звіту по операціям «ОПЛАТА ТОВАРУ», «ПОВЕРНЕННЯ» та «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ» проведеними за робочий день та до операції «ЗВІРКА ПІДСУМКІВ».

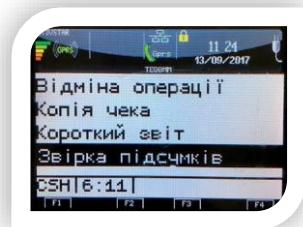


В меню термінала касиру використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «КОРОТКИЙ ЗВІТ»\Х-БАЛАНС. Для виконання операції необхідно натиснути зелену клавішу (OK). Після чого друкується звіт Х-баланс.

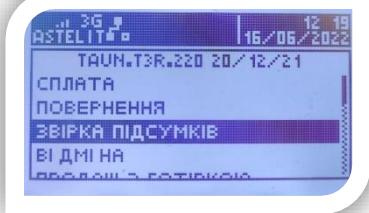


4.7 Операція «ЗВІРКА ПІДСУМКІВ»

Ця операція виконується касиром, як правило по закінченню робочого дня. В результаті її виконання відбувається звірка балансів термінала та Процесингового центру Банку по операціям, виконаних після останньої звірки. Результати відвантаження друкуються на стрічці.



В меню термінала касиру, використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «ЗВІРКА ПІДСУМКІВ». Для виконання операції необхідно натиснути зелену клавішу (OK). Після чого на дисплеї відображається процес з'єднання Процесингового центру Банку. Після встановлення з'єднання друкується звіт

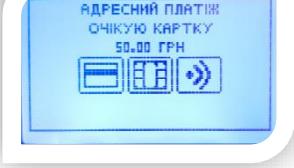
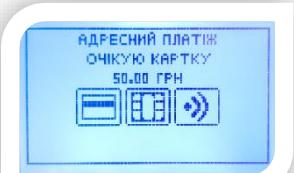
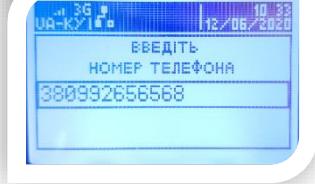
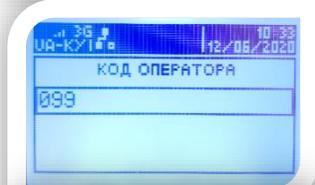
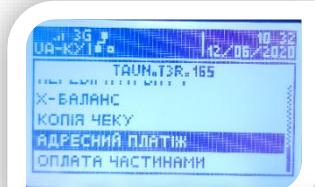


5. Додаткові сервіси

5.1 Послуга «Поповнення мобільного»

Послуга «Поповнення мобільного» (меню термінала «Адресний платіж») – це послуга, що надає можливість клієнту поповнити свій рахунок мобільного оператора зв'язку через POS – термінал

- Для проведення операції «Поповнення мобільного» необхідно в меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼», обрати пункт меню «Адресний платіж»;
- Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK);
- Введіть тризначний код мобільного оператора;
- Введіть семизначний номер телефону;
- Введіть суму поповнення;
- Проведіть оплату картою або смартфоном;



5.2 Послуга «Оплата частинами»

Послуга Оплата частинами (Розстрочка та

Без%розстрочка) – це послуга, що надає можливість клієнту оплатити обраний товар у торгово-сервісній мережі та сплачувати його рівними частинами (у розстрочку) за обраний проміжок часу, що складається з декількох місяців. (Працює тільки для власників кредитних карт від Ощадбанку).



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

Для проведення операції Оплата частинами необхідно в меню термінала, натисканням однієї з клавіш « ▲ / ▼ » обрати пункт «Оплата частинами», для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK);

- Введіть повну суму покупки (від 1 500 грн. до 100 000 грн.).
- Проведіть оплату картою Ощадбанку «Моя кредитка».
- Вибрать тип розстрочки (1-Розстрочка (INST_CLFEE) - Комісійну винагороду Банку , за користування сервісом, сплачує держатель картки «Моя кредитка»; 2-Без%Розстрочка (INST_MRCH) - Комісійну винагороду за користування сервісом сплачує Торговець.
- Введіть кількість платежів (від 3x до 24x);
- Ввести PIN-код.
- Отримайте чек на успішну оплату з графіком погашення.

Для відміни послуги Оплата частинами («Installment») необхідно використовувати операцію «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»\ «ПОВЕРНЕННЯ» (пункт 4.3\4.4)

5.3 Послуга «Чайові»

Послуга «Чайові» - це послуга, що надає можливість клієнту залишити чайові при проведенні операцією по ЕПЗ

- В меню терміналу, натисканням однієї з клавіш «▲/▼», обрати пункт «Оплата товару\Сплата» та натиснути зелену клавішу «OK»
- За допомогою циферблата клавіатури ввести суму необхідну для оплати товару/послуги. Проведіть оплату через POS-термінал. При умові введення PIN-коду держатель ЕПЗ має ввести PIN-код на клавіатурі POS-терміналу та натисн зелену клавішу (OK) Відкоригувати жовтою клавішею (C), або скасувати операцію натисканням червоної клавіші (STOP). Для підтвердження оплати слід натиснути зелену клавішу (OK).
- На екрані POS-терміналу виведеться запит «Включити чайові?»: У разі відсутності бажання клієнта залишити «чайові» натиснути червону клавішу (STOP) та продовжити стандартну оплату. У разі бажання клієнта залишити «чайові» натиснути зелену клавішу (OK)
- Вибрать тип чайових, натисканням однієї з клавіш «▲/▼» оберіть необхідний пункт:
 - «Чайові 5%» - у разі суми чайових в розмірі 5% від суми оплати ;
 - «Чайові 10%» - у разі суми чайових в розмірі 10% від суми оплати;
 - «Ввести відсоток чайових» - у разі довільної суми чайових у відсотках від суми оплати, необхідно ввести відповідний розмір відсотків;



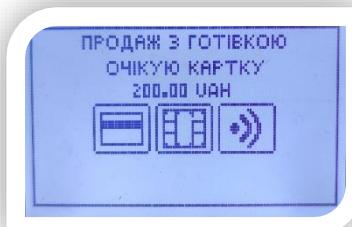
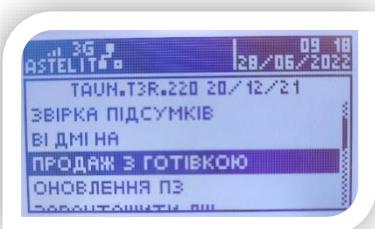
«Ввести суму чайових» - у разі довільної суми чайових, необхідно вести розмір бажаної суми.

- Ввести ідентифікаційні данні офіціанта в поле «Введіть ID офіціанта» (зареєструватися в системі офіціанта можливо на сайті <https://tips.oschadbank.ua>), використовуючи циферблат клавіатури та натиснути зелену клавішу (OK).

5.4 Послуга «Продаж з готівкою»

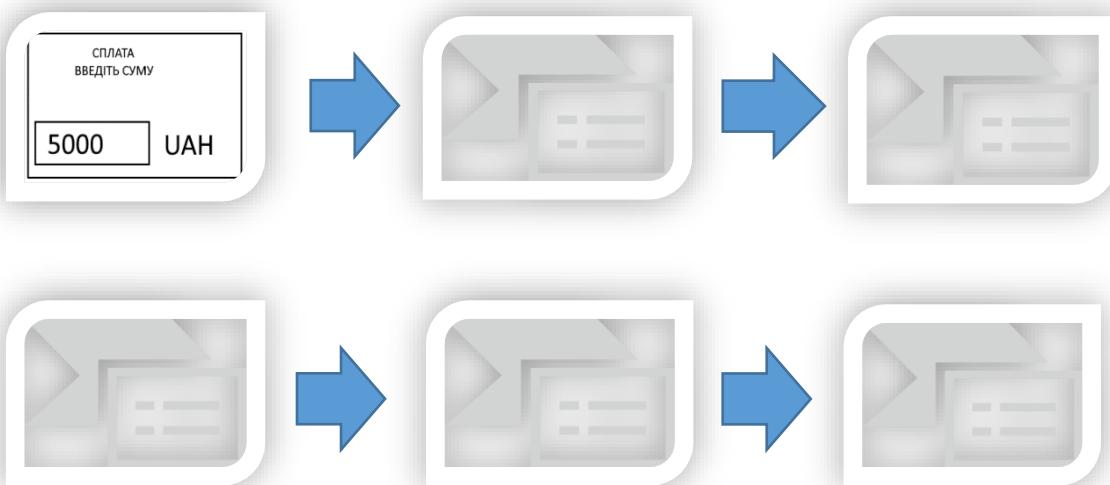
Послуга «Продаж з готівкою» – видача Торговцем Держателю ЕПЗ грошових коштів готівкою в національній валюті України одночасно з проведением останнім оплати вартості Товару Торговця, за допомогою електронного платіжного засобу та Терміналу, що встановлений на касі Торговця, з друкуванням квитанції Термінала.

- В меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲/▼» обрати пункт «Продаж з готівкою» та натиснути зелену клавішу «OK»
- Введіть суму покупки, на яку придбав товари покупець, та натиснути зелену клавішу «OK»
- Введіть суму до повернення, це та сума, яка буде видана покупцю готівкою, та натиснути зелену клавішу «OK» (Максимальна сума до видачі готівки – 6 000 грн.)
- Проведіть оплату ЕПЗ, з клієнта буде списана сума за покупку та сума, яка буде видана клієнту готівкою.



5.4 Послуга «DCC» ((Currency Conversion) – динамічний обмін валюти)

Цей функціонал передбачено для карт іноземних Банків, а саме при зчитування карти іноземного Банку термінал пропонує оплатити товар у валюті карти та вказує суму до сплати у валюті карти та комісію:



6. Особливі випадки

6.1 Вилучення ЕПЗ

7.1.1 Вилучення ЕПЗ здійснюється касиром у випадку:

- отримання на авторизаційний запит відповіді із кодами: 04, 07, 41, 43, 33, 35, 36, 37, 38;
 - при неспівпадінні перших чотирьох цифр номеру ЕПЗ із надрукованими під ними чотирма цифрами.
- Якщо виконується будь-яка з умов, викладених вище, касир повинен повідомити Клієнта, що його ЕПЗ буде вилучено, та порадити йому звернутися в банк, який видав ЕПЗ.

7.1.2 При вилученні ЕПЗ касир зобов'язаний видати Клієнту розписку, форма якої встановлена Банком.

7.1.3 Вилучені ЕПЗ передаються до Банку.

7.1.4 Якщо вилучення ЕПЗ загрожує життю або здоров'ю касира внаслідок неадекватної поведінки особи, яка надала СПЗ для здійснення оплати, касир не зобов'язаний вилучати ЕПЗ.

6.2 Закриття циклу

8.2.1 Кожен день POS термінал відвантажує до процесингового центру банку звірку підсумків по операціям які пройшли за робочий день. Навіть якщо не було жодної операції за робочий день, термінал мусить відвантажити «нульову» звірку. У кожному терміналі встановлена автоматична звірка підсумків у вказаний час (зазвичай за 5-10 хвилин до закінчення робочого дня ТСП). За для уникнення випадків не відвантажених звірок, та припинення роботи POS терміналу, ОБОВЯЗКОВО потрібно контролювати, щоб термінал зробив автоматичну звірку підсумків, та ні в якому разі не вимикати його, доки він не відвантажив підсумки. В разі, якщо ТСП закінчує свою роботу в інший час, відвантажити звірку вручну.

6.3 Перезавантаження POS – терміналу

Для перезавантаження терміналу у випадку виникнення проблем у роботі Устаткування треба одночасно натиснути  та  (тримати дві кнопки до вимкнення ~ 5 секунд)



7. Контактна інформація

Телефони гарячої лінії:

Вирішення питань	Графік роботи	Телефон
Прийом заявок та вирішення технічних питань пов'язаних з роботою POS - терміналів	Прийом заявок – Цілодобово Виїзд спеціаліста до ТСП за 8-16 годин	0 800 219 800 цифра «8»

Підключайтесь до Чат-Бот для приймання заявок та оперативного інформування:



8. Коди авторизації

Код	Повідомлення	Тлумачення	Можливі дії касирів
00	APPROVE	Погоджено.	Видати гроші, повернути документи, картку, відпустити клієнта
01	CALL ISSUER	Відмовити. Зверніться до емітента картки.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
02	CALL ISSUER	Відмовити. Зверніться до емітента картки.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
03	DECLINE	Відмовити. Невірний ідентифікатор торгового підприємства	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
04	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Без коментарів.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
05	DECLINE	Відмовити. Вказівка емітента.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

			звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
06	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
07	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Особливі умови.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
08	APPROVE WITH ID	Уточнити особу держателя.	
09	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
10	APPROVE PARTLY	Погоджено частково.	
11	APPROVE VIP	Трансакція авторизована	
12	DECLINE	Відмовити. Недозволена транзакція.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
13	DECLINE	Відмовити. Недозволена сума транзакції.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови.
14	DECLINE	Відмовити. Помилковий номер картки.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
15	DECLINE	Відмовити. Емітент не існує.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
16	APPROVE	Трансакцію погоджено.	Видати гроші, повернути документи, картку, відпустити клієнта
17	TRANSACTION CANCELLED	Трансакцію відмінено держателем.	Повернути документи, картку, відпустити клієнта
18	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
19	RE-ENTER TRANSACTION	Повторіть транзакцію	
20	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
21	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
22	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
23	DECLINE	Відмовити. Недопустима транзакція.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
24	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
25	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
26	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
27	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
28	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
29	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
30	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
31	DECLINE	Відмовити. Емітент недоступний.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати



			звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
32	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
33	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Закінчився термін дії картки.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
34	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Підозра на шахрайство.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
35	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Підозріла картка.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
36	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Картка зупинена.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
37	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Підозріла картка.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
38	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Перевищено кількість дозволених спроб вводу PIN.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
39	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
40	DECLINE	Відмовити. Функція не підтримується.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
41	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Втрачена картка.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
42	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
43	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Вкрадена картка.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
44	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
45	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
46	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
47	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
48	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
49	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
50	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
51	DECLINE	Відмовити. Недостатньо коштів на рахунку.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
52	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

53	DECLINE	Відмовити.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
54	DECLINE	Відмовити. Закінчився термін дії картки.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
55	DECLINE	Відмовити. Невірний PIN.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
56	DECLINE	Відмовити. Відсутня інформація про картку.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
57	DECLINE Попытка провести операцію магніткої	Відмовити. Трансакція не дозволена.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
58	DECLINE	Відмовити. Помилкова транзакція.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
59	DECLINE	Відмовити. Невірне значення CVC або термін дії картки.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
60	DECLINE	Відмовити. Підозріла картка.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
61	DECLINE	Відмовити. Перевищено ліміт транзакції.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
62	DECLINE	Відмовити. Картку призупинено.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
63	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Порушення безпеки системи..	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
64	DECLINE	Відмовити. Недопустима сума операції.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
65	DECLINE	Відмовити. Перевищено ліміт частоти транзакцій.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
66	DECLINE	Відмовити. Заборонена картка.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
67	PICK-UP CARD	Вилучити картку. Без коментарів.	Вилучити картку. Повернути документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини вилучення картки.
68	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
69	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з авторизаційним центром або процесінговим центром Ощадбанку щодо подальших дій
70	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
71	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій



72	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
73	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
74	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
75	DECLINE	Відмовити. Перевищено допустиму кількість спроб вводу PIN.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
76	DECLINE	Відмовити. Невірний PIN, перевищено допустиму кількість спроб вводу PIN.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
77	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
78	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
79	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
80	DECLINE	Відмовити. Збій системи.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
81	DECLINE	Відмовити. Помилка чужої мережі.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
82	DECLINE	Відмовити. Перерва в роботі мережі.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
83	DECLINE	Відмовити. Помилка зв'язку.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
84	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
85	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
86	DECLINE	Відмовити. Перевірка PIN неможлива.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
87	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
88	DECLINE	Відмовити. Помилка обробки PIN.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
89	DECLINE	Відмовити. Помилка перевірки аутентичності.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
90	RE-ENTER TRANSACTION	Повторити транзакцію	Повторити транзакцію
91	DECLINE	Відмовити. Емітент недоступний.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
92	DECLINE	Відмовити. Емітент недоступний.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати



ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

			звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
93	DECLINE	Відмовити. Порушення закону.	Вилучити картку. Діяти згідно „Обов'язків касирів при вилученні карток”
94	DECLINE	Відмовити. Дублювання запиту.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи, запропонувати звернутися в банк-емітент для з'ясування причини відмови
95	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
96	DECLINE	Відмовити. Система не функціонує.	Відмовити держателю у проведенні операції, повернути картку, документи
97	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
98	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій
99	CALL SERVICE PROVIDER	Помилка. Збій системи.	Зв'яжіться з відділом підтримки клієнтів Ощадбанку щодо подальших дій

