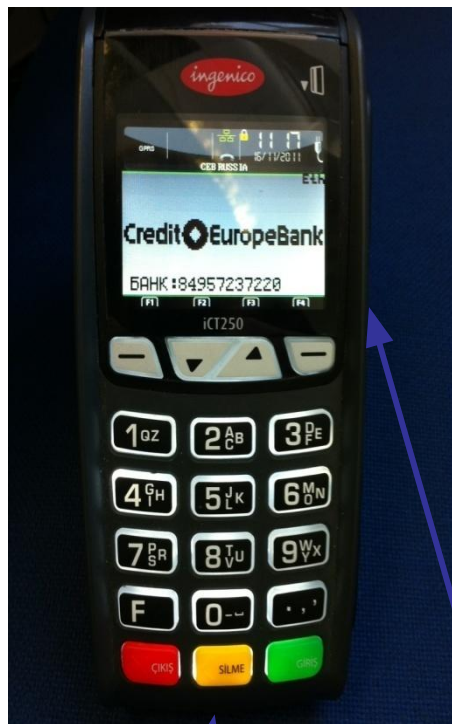


**Инструкция проведения операций на POS-терминале.  
ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»**

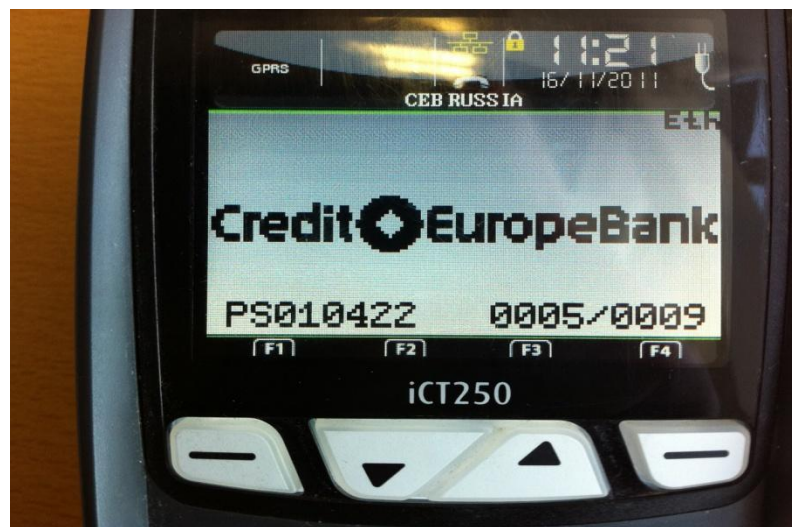
## Внешний вид POS-терминала ЗАО «Кредит Европа Банк»



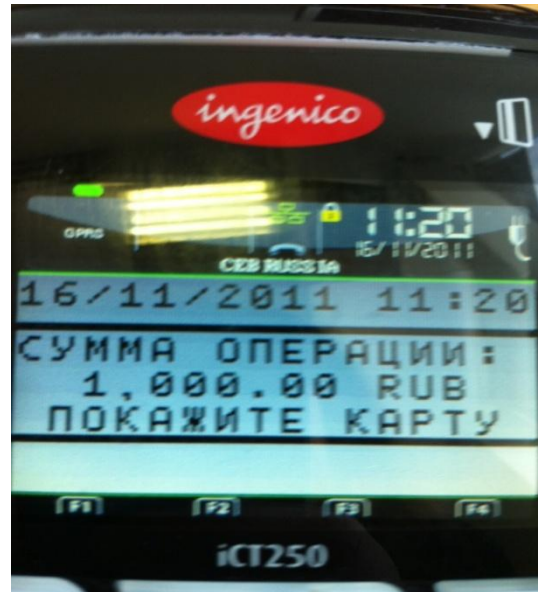
Разъём для карты с чипом  
(чип-ридер)

Разъём для прокатывания  
карты с использованием  
магнитной полосы  
(magnetic stripe)

Экран выглядит следующим образом:



Что бы совершить операцию покупка по бесконтактной карте (PAYPASS) – просто введите сумму покупки и подтвердите зеленой клавишей .

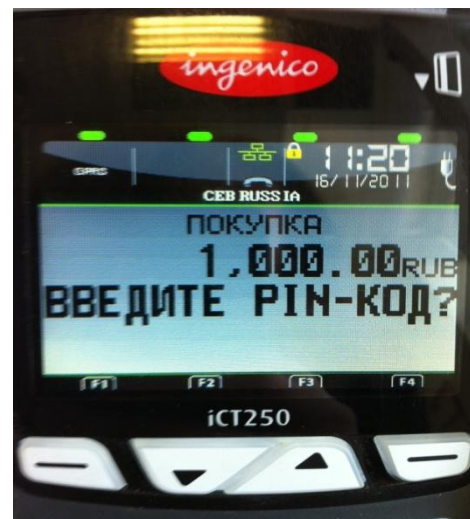


После необходимо приложить карту к экрану любой стороной .



Если сума превышает 1000 рублей, терминал запросит пин-код.

Дайте клиенту терминал для введения пин-кода. После необходимо подтвердить зеленой клавишей.



Распечатываются два идентичных чека. Один остается у кассира, другой у клиенту.





После успешного соединения POS-терминала с банком, распечатывается чек в двух экземплярах. Чеки одинаковые, не имеет значения, какой чек оставлять себе, какой отдавать клиенту. Если чек не распечатался, необходимо провести следующие действия:

1. необходимо сделать копию последней сделки;
  2. проверить сумму операции, время операции и данные по карте клиента (последние 4 цифры номера карты, срок действия Карты, если указано, фамилию и имя Держателя карты).
- Если данные совпадают, оформляете чеки, один чек отдаете клиенту, другой оставляете себе. Если данные не совпадают, необходимо позвонить в отдел авторизации и следовать полученным инструкциям.



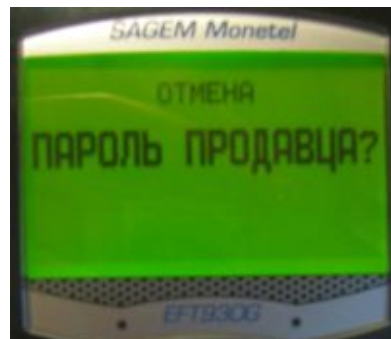
После того, как POS-терминал распечатал чеки, Вам следует сверить информацию на чеке с информацией на карте (последние 4 цифры, срок действия карты; если указаны, фамилия и имя Держателя карты). Если данные не совпадают, следует позвонить в Отдел Авторизации.

Номер сделки

Код авторизации

На чеке внизу указано, что проведена операция по бесконтактной пластиковой карте.

Что бы совершить операцию возврат и операцию отмена нужно войти в меню сделки. Для этого нужно провести магнитной полосой вниз и влево через разъем терминала или вставить карточку чипом вверх в разъем для чиповых карт.

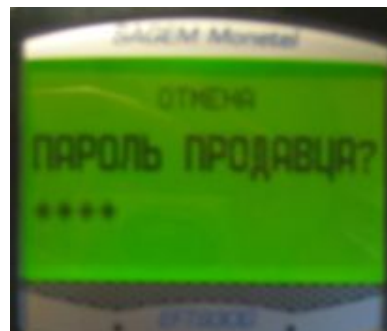


Вводим пароль продавца. На всех терминалах пароль продавца одинаковый 0000. Менять пароль не нужно.

### **ВОЗВРАТ.**

В терминале есть операция «ОТМЕНА» и операция «ВОЗВРАТ» покупки. Чем они отличаются: Отмена покупки делается всегда в день покупки (до снятия EOD), А возврат покупки совершается только после снятия EOD. При «ОТМЕНЕ» деньги поступают моментально на карту. При «ВОЗВРАТЕ», деньги поступают на третий рабочий день после совершения возврата. Если деньги на счет не вернулись, посоветуйте Клиенту позвонить в банк-эмитент.

Если клиент возвращает покупку в день покупки, выбираем операцию «ОТМЕНА» и нажимаем на зелёную клавишу.



Вводим 0000 и нажимаем на зелёную клавишу.



Терминал запрашивает номер сделки (номер документа), смотрим на чеке.

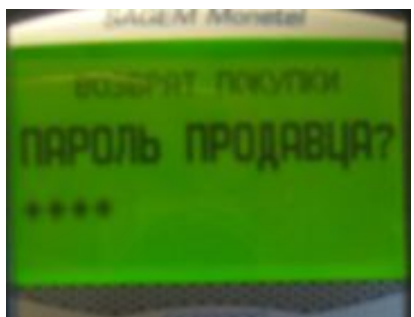
Терминал высвечивает всегда номер последней сделки, если он совпадает с чеком, нажимаем зелёную клавишу, если не совпадает стираем цифры желтой клавишей и вводим нужный номер сделки (Начинается с FM, вводить только Цифры до «/»). Например на чеке на 9 слайде номер сделки – «3».



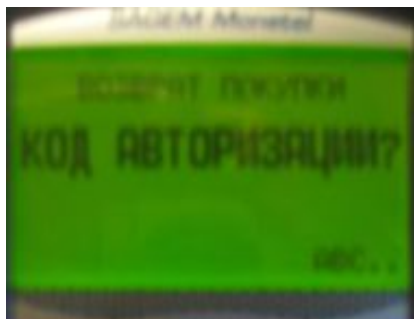




**Рис. 1**



**Рис. 2**



**Рис. 3**

### **ВОЗВРАТ ПОКУПКИ:**

1. При возврате покупки на следующий день (после снятия EOD), выбираем в меню СДЕЛКИ операцию ВОЗВРАТ ПОКУПКИ.

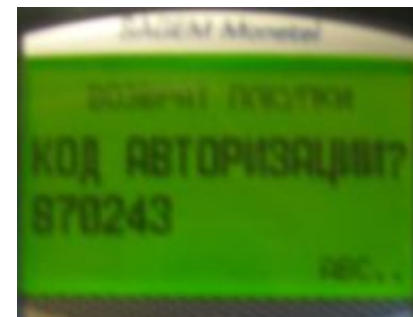
2. Вводим пароль продавца. На всех терминалах пароль продавца одинаковый 0000 и нажимаем на зелёную клавишу.

3. При возврате покупки терминал запрашивает не номер сделки, а код авторизации. Смотрим на чеке. Код авторизации указан под суммой.

4. Вводим код авторизации и нажимаем на зелёную клавишу. Код авторизации может быть буквенный, в таком случае буквы вводим как в мобильном телефоне (многократным нажатием одной и той же клавиши). Если неправильно ввели код авторизации, его можно откорректировать желтой клавишей. После ввода правильного кода авторизации нажимаем на зелёную клавишу.

5. Терминал запрашивает сумму возврата. Если клиент совершил покупку, состоящую из двух вещей, а возвращает только часть покупки, вводим сумму, которую нужно вернуть на карту. Ввели сумму возврата 3000 рублей 00 копеек. После ввода суммы нажимаем на зелёную клавишу.

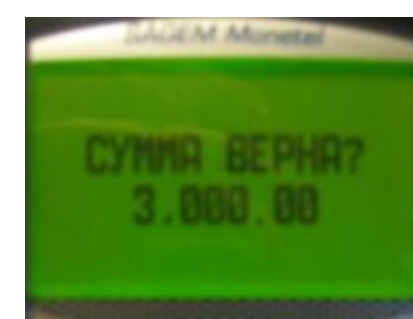
6. Подтверждаем сумму зелёной клавишей. При проведении операции по дебетовым картам (VISA Electron, Maestro, MasterCard Electronic), терминал может запросить ввод PIN-кода. В таком случае терминал (или PIN пад) передаём клиенту, где он вводит свой PIN-код и нажимает на зеленую клавишу.



**Рис. 4**



**Рис. 5**



**Рис. 6**

## Внимание!

Необходимо сверять сумму возврата,  
которая распечаталась на чеке с  
POS-терминала с кассовым чеком.

Если суммы не совпадают, необходимо  
провести операцию «ОТМЕНА» и  
повторно провести операцию  
«ВОЗВРАТ ПОКУПКИ» на правильную сумму.

На двух экземплярах чека должна стоять  
подпись клиента и кассира.

OPERATION TEST PITER  
NAGATINSKAYA OPERAION CENTER VARSHAVSKO  
MOSCOW - NAGATINO  
ТЕЛ 495 9813800 FAX 456789123456789  
ПРОДАВЕЦ: 00000000000307 ПОС ТЕРМИНАЛ: P5000242  
ДОКУМЕНТ: FRC006/0465 DATA: 07/11/2023 13:29

### ВОЗВРАТ ПОКУПКИ

\*\*\*\*\* 5031

АЛКА КАЧАКОВА  
СРОК ДЕЙСТВИЯ: 09/32

СУММА  
3,000.00 RUB

КОД АВТОРИЗАЦИИ: 692132

CARD TYPE: VISA CC

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ НА ВЫЕКАЗ, СУММУ

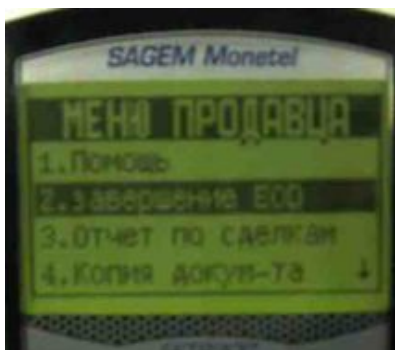
ПОДПИСЬ КЛИЕНТА

ПОДПИСЬ КАССИРА

СОХРАНИТЬ ДОКУМЕНТ (ОТТИСК)

Credit EuropeBank





В терминале возможно сделать копию последней сделки и копию последнего EOD.

Для снятия отчёта в конце дня(з-отчёт), нажмите клавишу «F» и зайдите в «Меню продавца», выберите в меню продавца строку Завершение EOD и нажмите на зеленую клавишу.

Появится сообщение: «Продолжить EOD?». Если хотите продолжить, нажмите «Зелёную» клавишу, если нет - «КРАСНУЮ».

Терминал запросит ввести «Пароль продавца?»

Введите пароль продавца «0000» и нажмите «Зелёную» клавишу.

Появится сообщение: «Вид отчёта»

1. Отчет по деталям

## ОТЧЕТ О ЗАВЕРШЕНИИ EOD

OPERATION TEST PITER  
MAGATINSKAYA SPRTAION CENTER VARSHAVSKO  
MOSCOW - MAGATINSO  
TEL 495 9813800 FAX 456789123456789  
НОМЕР ПРОДАВЦА: 00000000000000000000 POS NO: PSC00242  
НОМЕР ГРУППЫ: 0465 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:33

## СДЕЛКИ С КРЕДИТНЫМИ КАРТ АМИ

CREDIT EUROPE  
ПОКУПКА  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 3  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: 9,000.00 RUB

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 1  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: -3,000.00 RUB

П-КА В РАССРОЧКУ  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 1  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: 3,000.00 RUB

ОТМЕНА  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 2  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: -6,000.00 RUB

## ИТОГО:

3,000.00 RUB

EOD ЗАВЕРШЕН

CREDIT EUROPE

ПОДДЕРЖКА ПОСЦЕВ TEST PO  
АВТОРИЗАЦИЯ СЕВ TEST POS

Credit EuropeBank

## ОТЧЕТ О ЗАВЕРШЕНИИ EOD

OPERATION TEST PITER  
MAGATINSKAYA SPRTAION CENTER VARSHAVSKO  
MOSCOW - MAGATINSO  
TEL 495 9813800 FAX 456789123456789  
НОМЕР ПРОДАВЦА: 00000000000000000000 POS NO: PSC00242  
НОМЕР ГРУППЫ: 0465 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:33

\*\*\*\*\*ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНА\*\*\*\*\*  
ПОКУПКА CREDIT EUROPE/Кредитная карта  
НОМЕР СЧЕТА: 0003 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:26:46  
КАРТ NO: 4116 \*\*\*\* \*5031 КОД : 100263  
СУММА СДЕЛКИ: 3,000.00 RUB

\*\*\*\*\*ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНА\*\*\*\*\*  
ПОКУПКА CREDIT EUROPE/Кредитная карта  
НОМЕР СЧЕТА: 0003 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:26:05  
КАРТ NO: 4116 \*\*\*\* \*5031 КОД : 100263  
СУММА СДЕЛКИ: 3,000.00 RUB

ПОКУПКА CREDIT EUROPE/Кредитная карта  
НОМЕР СЧЕТА: 0003 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:26:21  
КАРТ NO: 4116 \*\*\*\* \*5031 КОД : 692132  
СУММА СДЕЛКИ: 3,000.00 RUB

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ CREDIT EUROPE/Кредитная карта  
НОМЕР СЧЕТА: 0003 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:26:32  
КАРТ NO: 4116 \*\*\*\* \*5031 КОД : 692132  
СУММА СДЕЛКИ: 3,000.00 RUB

П-КА В РАССРОЧКУ (ОЗ РАССРОЧКА) CREDIT EUROPE/Кр  
ОМ  
НОМЕР СЧЕТА: 0007 DATA: 07/11/2023 ВРЕМЯ: 13:30:35  
КАРТ NO: 4116 \*\*\*\* \*5031 КОД : 270262  
СУММА СДЕЛКИ: 3,000.00 RUB

## СДЕЛКИ С КРЕДИТНЫМИ КАРТ АМИ

CREDIT EUROPE  
ПОКУПКА  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 3  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: 9,000.00 RUB

ВОЗВРАТ ПОКУПКИ  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 1  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: -3,000.00 RUB

П-КА В РАССРОЧКУ  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 1  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: 3,000.00 RUB

ОТМЕНА  
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК: 2  
ИТОГОВАЯ СУММА СДЕЛОК: -6,000.00 RUB

## ИТОГО:

3,000.00 RUB

EOD ЗАВЕРШЕН

CREDIT EUROPE

ПОДДЕРЖКА ПОСЦЕВ TEST PO  
АВТОРИЗАЦИЯ СЕВ TEST POS

Credit EuropeBank

Credit EuropeBank

## ВАЖНО!

Во время проведения транзакции, карточка должна находиться у кассира до конца транзакции.

### Изъятие

- 1) Изъять карту в случае получения следующих кодов отказа и надписи на чеке «изъять карту»: **004, 007, 033, 038, 034, 041, 043**
- 2) Также изъять карту необходимо в случае получения команды от сотрудника Банка при разговоре по телефону.

# Параметры любой карты

- Отсутствие механических повреждений
- Торец карты белый пластик, либо цвет геля ( в случае, если карта гелевая)
- Региональность карты (отсутствие пометок “Valid only in ...” с указанием страны, отличной от Russia)
- Голограмма (если есть) впаена в пластик
- Срок действия карты не истек
- Имя держателя карты (мужчина/женщина)
- Наличие подписи (по правилам платежных систем отсутствие/визуальное несовпадение подписи является основанием для требования удостоверения личности)
- Номер карты:
  - **MasterCard:**
    - 16 цифр в номере, начинается на цифру 5, группировка 4x4
  - **Maestro/Cirrus:**
    - Начинается только на цифры 50, 56-58, 60-69
    - 16, 18 или 19 цифр в номере
    - Карты могут быть выданы со сроком до 12/49
  - **Visa:**
    - Начинается на цифру 4
    - 16– 4x4 (для Electron возможно наличие только первых и последних 4х цифр номера карты)