

## Інструкція щодо здійснення операцій з використанням ЕПЗ за допомогою Термінала



# ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

## ЗМІСТ

1. Терміни, скорочення та їх визначення
2. Порядок здійснення операцій через Термінал
  - 2.1 Включення та запуск Терміналу
  - 2.2 Оплата товару
  - 2.3 Операція «Повернення»
  - 2.4 Операція «Відміна операції»
  - 2.5 Операція «Копія чеку»
  - 2.6 Операція «Короткий звіт»
  - 2.7 Операція «Звірка підсумків»
3. Додаткові послуги та функціонал
  - 3.1 Послуга «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефон»
  - 3.2 Послуга «Оплата частинами»/«Кредит Розстрочка»
  - 3.3 Послуга «Чайові»
  - 3.4 Послуга «Purchase with Cash Out – купівля з видачею коштів»
  - 3.5 «DCC».
4. Інший функціонал Терміналу
5. Контактна інформація
6. Коди відмов в авторизації

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### 1. ТЕРМІНИ, СКОРОЧЕННЯ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ

<b>Авторизація</b>	процедура отримання дозволу або заборони на проведення операції з використанням ЕПЗ
<b>Держатель ЕПЗ</b>	фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції (у тому числі для отримання коштів в готівковій формі та для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів, робіт) та/або послуг, які Торговець пропонує придбати та/або здійснення інших операцій, визначених договором з Емітентом
<b>Договір</b>	публічна оферта АТ «Ощадбанк» щодо надання послуг Торгового еквайрингу АТ «Ощадбанк», яка регулює порядок взаємодії між АТ «Ощадбанк» та Торговцем під час здійснення Еквайрингу. Договір укладається шляхом підписання «Заяви про приєднання до Договору надання послуг еквайрингу АТ «Ощадбанк» (індивідуальна частина)»
<b>Додаткові послуги та функціонал</b>	послуги/функціонал, що реалізуються за участю Торговців, які отримують послугу Еквайрингу на умовах цього Договору, зокрема: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Послуга «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефону»,</li> <li>▪ Послуга «Кредит Розстрочка»,</li> <li>▪ Послуга «Оплата частинами»,</li> <li>▪ Послуга «Purchase with Cash Out – купівля з видачею коштів»,</li> <li>▪ Послуга «Чайові»;</li> <li>▪ «DCC».</li> </ul> Перелік послуг/функціоналу не є вичерпним, та може змінюватись, у тому числі, доповнюватись новими послугами та функціоналом
<b>Еквайр</b>	надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги
<b>Емітент</b>	надавач платіжних послуг, який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги відповідно до законодавства України
<b>ЕПЗ/Електронний платіжний засіб</b>	електронний платіжний засіб, який є платіжним інструментом контактного або безконтактного типу, що відповідає стандартам відповідної ПС та вимогам чинного Законодавства за допомогою якого Держатель ЕПЗ ініціює переказ коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів, робіт та послуг (включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі), що реалізує Торговець.  Може мати вигляд платіжної картки, мобільного платіжного інструменту або пристрою типу стікера, годинника, браслета, брелка тощо, в який вмонтовано NFC-модуль чи смарт-картку, що є носієм персоніфікованого платіжного додатку Емітента
<b>Еквайринг</b>	платіжна послуга, що полягає у прийнятті електронних платіжних засобів, результатом якої є переказ коштів Торговцю та/або видача коштів у готівковій формі Держателю ЕПЗ, що надається на умовах Договору, за допомогою Терміналу

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

<b>Код авторизації</b>	набір цифр або набір букв і цифр, який формується і надається Емітентом або платіжною системою за результатами Авторизації
<b>Мобільний платіжний інструмент</b>	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
<b>Міжнародна платіжна система (МПС)</b>	міжнародна 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 цій Інструкції під МПС розуміються Visa, Mastercard та UnionPay
<b>Недійсна операція</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ операція, що визнана Банком недійсною після проведеної перевірки обставин здійснення такої Операції на підставі правил ПС з урахуванням наданих Торговцем пояснень та документів з приводу такої операції, та має одну з наступних ознак: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ операція здійснена з порушенням положень Договору, Законодавства та/або правил ПС;</li> <li>▪ документ за Операцією із застосуванням ЕПЗ, що передано Торговцем до Банку, не відповідає документу за Операцією із застосуванням ЕПЗ, що знаходиться у Держателя ЕПЗ;</li> <li>▪ вартість товарів, робіт та/або послуг, придбаних у Торговця Держателем ЕПЗ з використанням ЕПЗ, перевищує вартість тих самих товарів, робіт та/або послуг при їх продажі за готівку;</li> <li>▪ до моменту здійснення Операції не був отриманий Код Авторизації;</li> <li>▪ номер ЕПЗ, надрукований на Чеку, не відповідає номеру, нанесеному на лицьовій стороні ЕПЗ;</li> <li>▪ Держатель ЕПЗ надає документи, що вказують про ненадання або неповне надання Торговцем товарів, робіт та/або послуг, що оплачені за допомогою ЕПЗ, а Торговець не зміг надати документи, що вказують на протилежне (документ, що засвідчує факт продажу товарів, робіт та/або послуг, підписаний Держателем ЕПЗ);</li> <li>▪ реквізити Операції, передані у вигляді платіжних інструкцій, не збігаються з реквізитами на Чеку з даними Авторизації</li> </ul> </li> </ul>
<b>НПС ПРОСТІР</b>	національна платіжна система «Український платіжний простір», система роздрібних платежів, створена Національним банком України, у якій розрахунки за товари та послуги, отримання готівки та інші операції з національною валютою здійснюються за допомогою ЕПЗ ПРОСТІР
<b>Операція</b>	дія (переказ або зняття коштів) ініційована Держателем ЕПЗ з використанням ЕПЗ та за допомогою Терміналу для здійснення розрахунків у безготівковій формі за товари, роботи і послуги, які Торговець пропонує придбати

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

<b>Платіжні системи (ПС)</b>	національна або міжнародна платіжна система розрахунків між Емітентами та Еквайрами із стандартизованими вимогами, правила та взаємодією між учасниками системи. В контексті Договору мається на увазі НПС ПРОСТІР та МПС Visa, Mastercard та UnionPay
<b>Послуга «Кредит Розстрочка»</b>	<p>використовується для забезпечення розрахунків за Операціями з використанням ЕПЗ, що здійснюється з використанням Додаткових налаштувань Терміналу Банку при здійсненні Держателями ЕПЗ розрахунку за товари, роботи та/або послуги, в рамках реалізації перерозподілу Банком ліміту кредитування Держателя ЕПЗ в порядку, передбаченому умовами банківського продукту та договору, укладеного з такими фізичними особами.</p> <p>Тип розстрочки, коли процентна ставка за користування кредитними коштами, при здійсненні розрахунку за рахунок Кредиту з використанням Додаткових налаштувань Терміналу Банку, <b>сплачується Держателем ЕПЗ</b> відповідно до умов банківського продукту та договору, укладеного між Банком та Держателем ЕПЗ</p>
<b>Послуга «Оплата частинами»</b>	<p>використовується для забезпечення розрахунків за Операціями з використанням ЕПЗ, що здійснюється з використанням Додаткових налаштувань Терміналу Банку при здійсненні Держателями ЕПЗ розрахунку за товари, роботи та/або послуги, в рамках реалізації перерозподілу Банком ліміту кредитування Держателя ЕПЗ в порядку, передбаченому умовами банківського продукту та договору, укладеного між Банком та Держателем ЕПЗ.</p> <p>Тип розстрочки, коли при здійсненні розрахунку за рахунок Кредиту з використанням Додаткових налаштувань Терміналу Банку, комісійна винагорода за послугу еквайрингу з використанням Додаткових налаштувань Терміналу Банку <b>сплачується Торговцем</b>, відповідно до укладеного Договору.</p>
<b>Послуга «Чайові»</b>	Платіжна операція, ініційована Держателем ЕПЗ з використанням ЕПЗ по переказу у безготівковій формі з використанням Терміналу, для переведення грошових коштів на рахунок держателя ЕПЗ співробітника Торговця
<b>Послуга «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефону»</b>	забезпечення технічної можливості, за рахунок Додаткових налаштувань Терміналу Банку, здійснювати з використанням ЕПЗ розрахунків у безготівковій формі з використанням Терміналу для поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефону. Реалізація Послуги забезпечується за участю Торговця, Банку та оператора мобільного зв'язку
<b>Послуга «Purchase with Cash Out – купівля з видачою коштів»</b>	забезпечення можливості видачі Торговцем Держателю ЕПЗ, за рахунок Додаткових налаштувань Терміналу Банку, грошових коштів готівкою в національній валюті України одночасно з проведенням останнім оплати вартості товару, роботи та/або послуги Торговця, за допомогою ЕПЗ та Терміналу, що встановлений на касі Торговця, з друкуванням Чека

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

<b>Процесинг</b>	діяльність, яка включає в себе виконання Авторизації, моніторинг, збір, оброблення, зберігання й надання інформації за Операціями з ЕПЗ
<b>Процесингова система</b>	автоматизований програмний комплекс, що забезпечує Процесинг
<b>Спірна операція</b>	операція, за якою отримана претензія від Держателя ЕПЗ, Емітента або ПС з приводу незгоди з фактом списання, сумою операції тощо
<b>Стоп-список</b>	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
<b>Термінал</b>	фізичний платіжний термінал - електронний програмно-технічний пристрій, що дає змогу здійснювати платіжні та інші операції з використанням платіжних інструментів та/або їх реквізитів
<b>Торгова точка Торговця</b>	місце (локація), призначене та обладнане для торгівлі (виконання робіт надання послуг), де Торговець здійснює діяльність з реалізації товару (виконання робіт/надання послуг), та є місцем проведення розрахунків із покупцем (замовником робіт, отримувачем послуг) за продані товари (виконані роботи/надані послуги)
<b>Торговець</b>	суб'єкт господарювання (юридична особа або фізична особа, яка здійснює підприємницьку діяльність), який відповідно до Договору, укладеного з Банком, приймає до обслуговування ЕПЗ з метою проведення Держателем ЕПЗ оплати вартості товарів, робіт чи послуг (включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі в межах Послуги «Purchase with Cash Out - купівля з видачею коштів»)
<b>Чек</b>	документ за Операцією з використанням ЕПЗ, що підтверджує здійснення Операції з використанням ЕПЗ й містить набір даних щодо цієї Операції та реквізити ЕПЗ
<b>Чип</b>	електронний компонент, інтегрований в ЕПЗ, який розроблений для виконання функцій обробки та збереження інформації
<b>DCC (Dynamic Currency Conversion)</b>	функціонал, що надається через Термінали Банку Держателям ЕПЗ, емітованих банками-нерезидентами, та дозволяє при здійсненні платіжної операції з оплати товару обрати валюту рахунку ЕПЗ для отримання інформації про суму операції у перерахунку в вибрану валюту (для перерахунку використовується курс МПС та Банку)
<b>NFC</b>	технологія бездротового зв'язку малого радіусу дії, за допомогою якої здійснюється обмін даними між ЕПЗ і Терміналом Банку та ініціюється Операція по ЕПЗ безконтактним шляхом

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

<b>PIN-код</b>	персональний ідентифікаційний номер - набір цифр або букв і цифр, відомий лише Держателю ЕПЗ і потрібний для його ідентифікації та автентифікації під час здійснення операцій з використанням ЕПЗ
<b>PIN-PAD</b>	електронний пристрій у вигляді виносної клавіатури, якою можна дообладнати Термінал, з метою більш зручного введення з неї Держателем ЕПЗ PIN-коду до ЕПЗ. PIN-PAD може мати вбудований безконтактний модуль зчитування інформації NFC

## 2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОПЕРАЦІЙ ЧЕРЕЗ ТЕРМІНАЛ

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

- здійснити операцію продажу/повернення за допомогою Терміналу;
- здійснити оформлення документів за результатами Операції.

### 2.1. ВКЛЮЧЕННЯ ТА ЗАПУСК ТЕРМІНАЛА

#### 2.1.1. Ввімкнення Терміналу


Для ввімкнення Терміналу необхідно підключити живлення та підключити Термінал до мережі Інтернет. Мережевий кабель вставляється в роз'єм на зворотній стороні Терміналу, 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 Терміналу. На екрані Терміналу має з'явитися стандартне запрошення ввести ЕПЗ. Якщо на екран тривалий час виводиться інформація про необхідність налаштування Терміналу чи звернення до сервісної служби, необхідно зателефонувати в Банк.

#### 2.1.2. Вимикання Терміналу

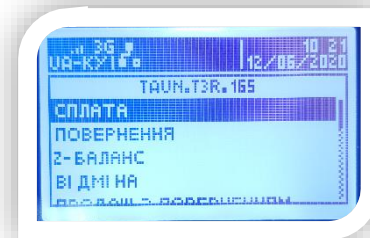
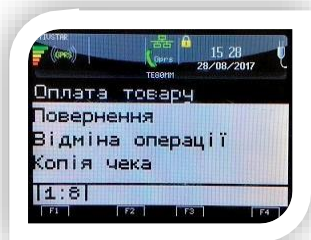
Для вимикання Терміналу відключіть живлення.

### 2.2. ОПЛАТА ТОВАРУ

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

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

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



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА



Натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼» обрати потрібного торговця. Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK). На дисплеї 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 смугою 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 зчитувач 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 картку чи смартфон до дисплея Терміналу на відстань 1 см.

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

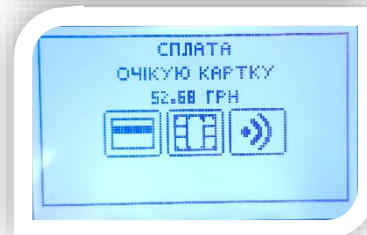
У разі обслуговування Платіжної картки, що вимагає введення PIN – коду, з'явиться повідомлення «УВЕДІТЬ PIN» з сумою покупки та полем для введення PIN – коду.

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 проведеній авторизації, Термінал друкує 2 Чека зі спеціально відведеними місцями в кінці Чеку платіжного Терміналу для підпису клієнта та касира.

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.



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### Оплата платіжною картою з безконтактною технологією

Оплата картою з безконтактною технологією ПРОСТІР, Visa PayWave та Mastercard Contactless, UnionPay QuickPass **можлива тільки в Терміналах, які підтримують безконтактні технології** :



Необхідно ввести суму оплати на платіжному терміналі.



Піднести Платіжну картку з безконтактною технологією до екрану Термінала на відстань не більш ніж 1 см.



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



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

### 2.3. ОПЕРАЦІЯ ПОВЕРНЕННЯ

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

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

Касир з клавіатури Термінала набирає суму, на яку відбувається повернення, (невірно введено суму можна відкоригувати жовтою клавішею (С), або скасувати операцію натисненням червоної клавіші (STOP)). Введена сума відображається на місці нулів.

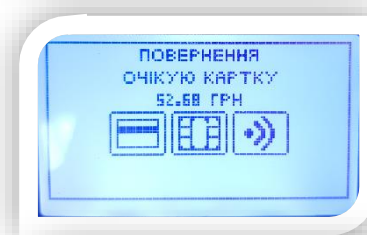
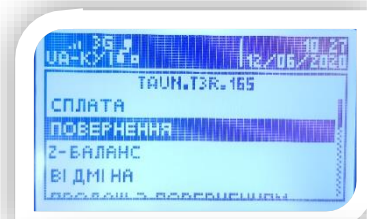
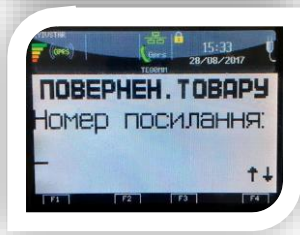
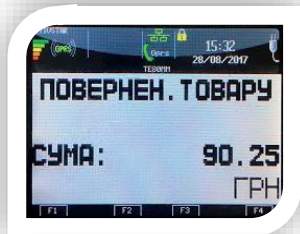
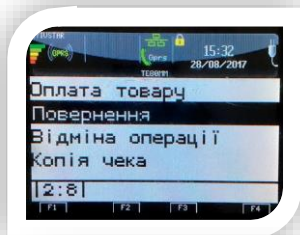
Підтвердження суми здійснюється натисканням зеленої клавіші (ОК).

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 (С).

Підтвердження номеру здійснюється натисканням зеленої клавіші (ОК).

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



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

відобразиться процес встановлення зв'язку з Процесинговим центром.

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

При успішно проведеній авторизації, термінал друкує 2 Чеки зі спеціально відведеними місцями в кінці Чеку платіжного Термінала для підпису клієнта та касира.

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

### 2.4. ОПЕРАЦІЯ «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»

**УВАГА!** Операція **«ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»** виконується тільки по тим операціям, які проходили сьогодні, та знаходяться в **«КОРОТКИЙ ЗВІТ»/Х-баланс**.

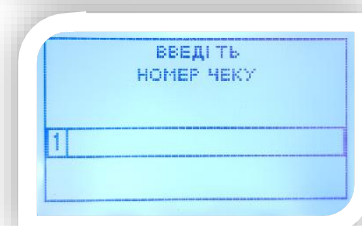
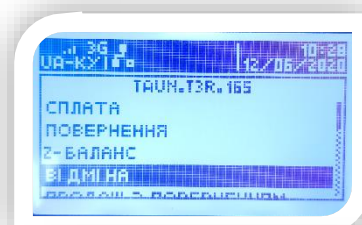
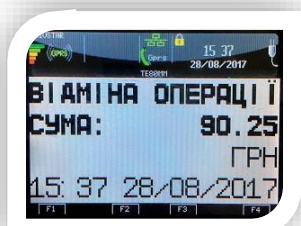
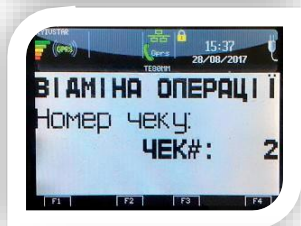
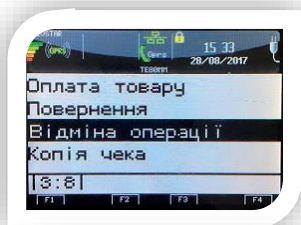
В меню терміналу касиру використовуючи клавіші **«▲ / ▼»**, обрати пункт **«ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»** **«ВІДМІНА»**.

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

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 відмінємо операції шляхом натискання зеленої клавіші **«ОК»** 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 Термінала операції **«ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»**.

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



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### 2.5. ОПЕРАЦІЯ «КОПІЯ ЧЕКА»

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

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

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

Необхідно вказати номер Чека та натиснути зелену клавішу (ОК). При цьому термінал роздрукує Чек платіжного Термінала, з відмінною від надрукованої при виконанні операції наявністю

надпису КОПІЯ.

### 2.6. ОПЕРАЦІЯ «КОРОТКИЙ ЗВІТ» (X – баланс)

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

В меню термінала касиру використовуючи клавіші «▲ / ▼», обрати пункт «КОРОТКИЙ ЗВІТ»\X-БАЛАНС.

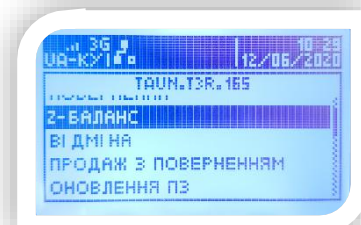
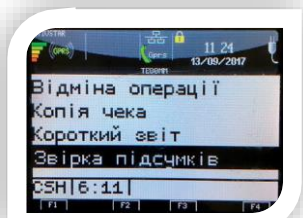
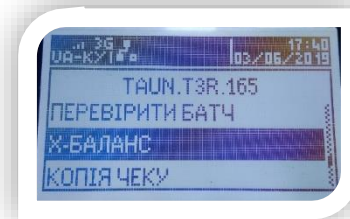
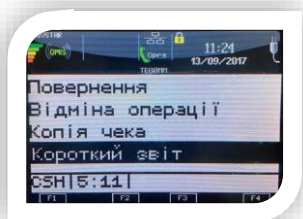
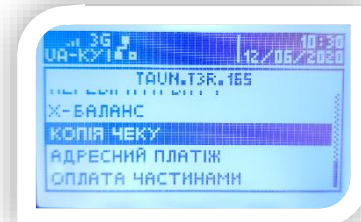
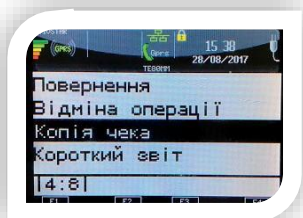
Для виконання операції необхідно натиснути зелену клавішу (ОК). Після чого друкується звіт «КОРОТКИЙ ЗВІТ»\X-баланс.

### 2.7. 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, виконаним 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 (ОК). Після чого на дисплеї відображається процес з'єднання Процесингового центру Банку. Після встановлення з'єднання друкується звіт.

У разі не виконання «ЗВІРКА ПІДСУМКІВ» вручну касиром вона буде виконана автоматично терміналом о 23:00 (час автоматичної «ЗВІРКА ПІДСУМКІВ» можливо змінити звернувшись на гарячу лінію).



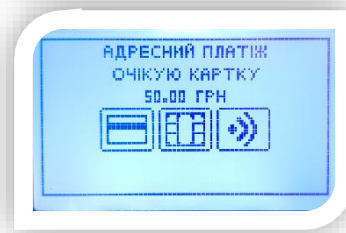
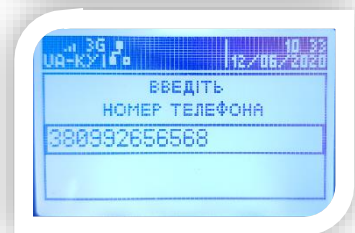
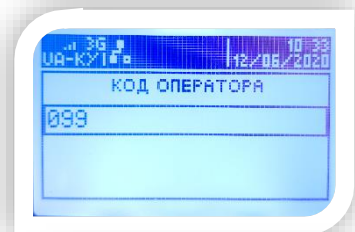
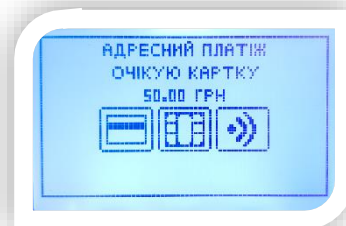
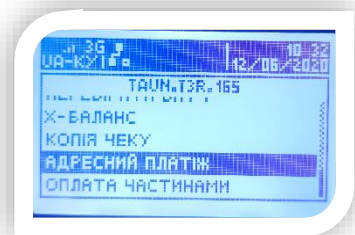
## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### 3. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ТА ФУНКЦІОНАЛ

#### 3.1 Послуга «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефон»

Послуга «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефон» – це послуга, що надає можливість Держателю ЕПЗ поповнити свій рахунок мобільного оператора зв'язку через термінал.

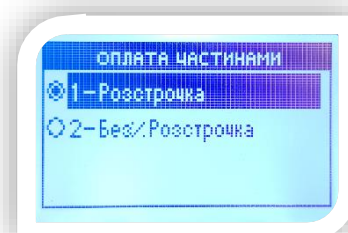
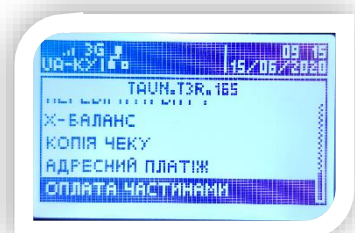
- Для проведення операції «Поповнення рахунку оператора мобільного зв'язку по номеру телефон» необхідно в меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼» обрати пункт «Адресний платіж/BILL PAYMENT»;
- Для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK);
- Введіть тризначний код мобільного оператора;
- Введіть семизначний номер телефону;
- Введіть суму поповнення;
- Проведіть оплату картою або смартфоном;
- Отримайте 2 чеки.



#### 3.2 Послуга «Оплата частинами»/ «Кредит розстрочка»

Послуга «Оплата частинами»/ «Кредит розстрочка» – це послуга, що надає можливість Держателю ЕПЗ 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).

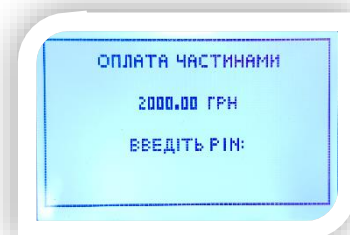
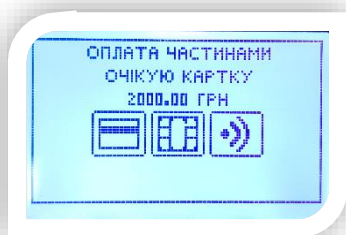
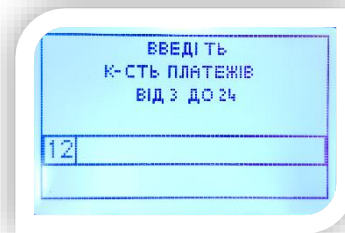
Для проведення операції «Оплата частинами»/«Кредит розстрочка» необхідно в меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲ / ▼» обрати пункт «Оплата частинами», для виконання операції потрібно натиснути зелену клавішу (OK);



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА



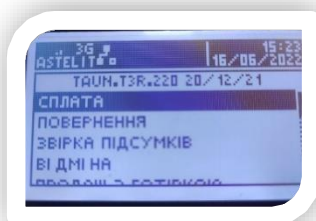
- Введіть повну суму покупки (від 500 грн. до 250 000 грн.).
- Проведіть оплату картою Ощадбанку «Моя кредитка».
- Обрати тип розстрочки:
  - 1-Розстрочка - (INST\_CLFEE) - Комісійну винагороду Банку, за користування сервісом, сплачує держатель картки «Моя кредитка»;
  - 2-Без%Розстрочка (INST\_MRCH) - Комісійну винагороду за користування сервісом сплачує Торговець.
- Введіть кількість платежів (від 3х до 24х);
- Ввести ПИН-код.
- Отримайте чек на успішну оплату з графіком погашення.



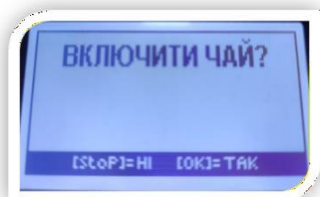
Для відміни операції «Оплата частинами» необхідно використовувати операцію «ВІДМІНА ОПЕРАЦІЇ»\ «ВІДМІНА» (пункт 4.4)

### 3.3 Послуга «Чайові»

**Послуга «Чайові»** - це послуга, що надає можливість клієнту залишити чайові при проведенні Операції



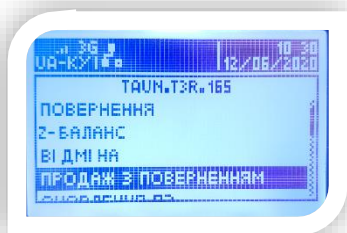
- В меню термінала, натисканням однієї з клавіш «▲/▼» обрати пункт «Оплата товару\Сплата» та натиснути зелену клавішу «ОК»
- За допомогою циферблату клавіатури ввести суму необхідну для оплати товару/послуги. Відкоригувати жовтою клавішею ГРН(С), або скасувати операцію натисканням червоної клавіші (STOP). Для підтвердження оплати слід натиснути зелену клавішу (ОК).
- Далі на запит Термінала «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 (ОК)
- Вибрати тип чайових, натисканням однієї з клавіш «▲/▼» оберіть необхідний пункт:
  - 5%** - у разі суми чайових в розмірі 5% від суми оплати;
  - 10%** - у разі суми чайових в розмірі 10% від суми оплати
  - «Введіть % 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» (зарєєструватися в системі офіціанта можливо на сайті <https://tips.oschadbank.ua>), використовуючи циферблат клавіатури та натиснути зелену клавішу (ОК).



## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### 3.4 ПОСЛУГА «PURCHASE WITH CASH OUT – КУПІВЛЯ З ВИДАЧЕЮ КОШТІВ»

Послуга «Purchase with Cash Out – купівля з видачею коштів» – видача Торговцем Держателю ЕПЗ грошових коштів готівкою в національній валюті України одночасно з проведенням останнім оплати вартості Товару Торговця, за допомогою електронного платіжного засобу та Термінала, що встановлений на касі Торговця, з друкуванням квитанції Термінала.

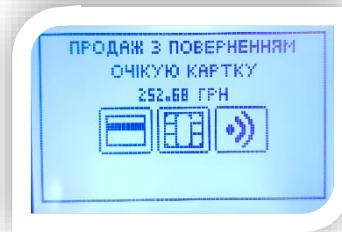
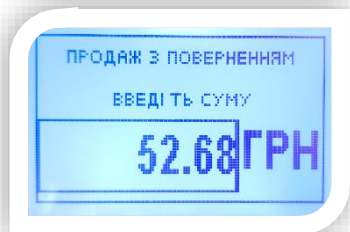
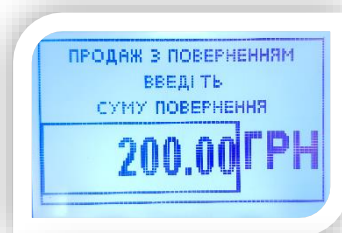


- В меню термінала, натисканням однієї з кнопок «▲/▼» обрати пункт «Продаж з поверненням» та натиснути зелену кнопку «ОК»

- Введіть суму покупки на яку придбав товари покупець та натиснути зелену кнопку «ОК»

- Введіть суму до повернення, це та сума яка буде видана покупцю готівкою та натиснути зелену кнопку «ОК» (Максимальна сума до видачі готівки – 6 000 грн.)

- Проведіть оплату ЕПЗ - з Держателя ЕПЗ буде списана сума за покупку та сума, яка буде видана Держателю ЕПЗ готівкою.



### 3.5 DCC (Dynamic Currency Conversion)

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.

## 4. ІНШИЙ ФУНКЦІОНАЛ ТЕРМІНАЛА



### 4.1 ЗАКРИТТЯ ЦИКЛУ

Щоденно 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 відвантажує «нульову» звірку.

На терміналі встановлена автоматична звірка підсумків у вказаний час (зазвичай за 5-10 хвилин до закінчення робочого дня Торговця).

За для уникнення випадків не відвантажених звірок, та припинення роботи Термінала, **ОБОВ'ЯЗКОВО**, потрібно контролювати, що термінал зробив автоматичну звірку підсумків, та не в якому разі не вимикати його, доки він не відвантажив підсумки. В разі, якщо Торговець закінчує свою роботу у інший час - відвантажити звірку вручну.

### 4.2 ПЕРЕЗАВАНТАЖЕННЯ ТЕРМІНАЛА

Перезавантаження Термінала у випадку виникнення проблем у роботі Термінал необхідно одночасно натиснути  та  (тримати дві кнопки до вимкнення ~ 5 секунд)

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

### 5. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Телефони гарячої лінії:

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

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



### 6. КОДИ ВІДМОВ В АВТОРИЗАЦІЇ, ЗА ЯКИМИ ОПЕРАЦІЯ ВИЗНАЄТЬСЯ НЕДІЙСНОЮ АБО ВІДХИЛЯЄТЬСЯ З ІНШИХ ПІДСТАВ

Цифровий код	Значення коду	
01	Зверніться до емітента картки	Call your bank
02	Зверніться до емітента картки - спеціальні умови	Call your bank
03	Відмовити, підприємство не приймає даний вид карт	Invalid merchant
04	Відмовити, картка заблокована. Вилучити картку	Your card is restricted
05	Відмовити, операція відхилена	Transaction declined
06	Помилка - повторіть запит	Error - retry
07	Відмовити, картка заблокована. Вилучити картку	Your card is disabled

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

Цифровий код	Значення коду	
08	Необхідна додаткова ідентифікація	Additional identification required
09	Запит в процесі обробки	Request in progress
10	Підтвердити для часткової суми операції	Partially approved
11	Підтвердити для особливо важливої особи	(VIP) Approved (VIP)
12	Відмовити, невідомий тип операції	Invalid transaction
13	Відмовити, некоректна сума операції	Invalid amount
14	Відмовити, картку не знайдено	No such card
15	Відмовити, емітент не існує	No such card/issuer
16	Підтвердити, поновити третю доріжку картки	Approved, update track 3
17	Відмовити, відмова користувача	Customer cancellation
18	Помилка, неприпустимий код відповіді	Customer dispute
19	Відмовити, повторити операцію	Re-enter transaction
20	Помилка, неприпустимий код відповіді	Invalid response
21	Помилка, неприпустимий код відповіді	No action taken
22	Помилка в роботі системи	Suspected malfunction
23	Відмовити, неакцептовані витрати операції	Unacceptable fee
24	Помилка, неприпустимий код відповіді	Update not supported
25	Помилка, неприпустимий код відповіді	No such record
26	Помилка, неприпустимий код відповіді	Duplicate update/replaced
27	Помилка, неприпустимий код відповіді	Field update error
28	Помилка, неприпустимий код відповіді	File locked out
29	Помилка, зв'яжіться з центром обробки	Error, contact acquirer
30	Відмовити, помилка в форматі запиту	Format error
31	Відмовити, емітент тимчасово відключився	Issuer signed-off

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

Цифровий код	Значення коду	
32	Часткове закінчення	Completed partially
33	Відмовити, термін дії картки вичерпано. Вилучити картку	Expired card
34	Відмовити, підозра у шахрайстві. Вилучити картку	Suspected fraud
35	Відмовити, підприємству зв'язатись з емітентом. Вилучити картку	Acceptor contact acquirer
36	Відмовити, картка заблокована. Вилучити картку	Restricted card
37	Відмовити, зв'яжіться зі своїм банком. Вилучити картку	Call your bank
38	Відмовити, перевищено кількість спроб введення PIN-коду	PIN tries exceeded
39	Відмовити, кредитного рахунку немає	No credit account
40	Відмовити, функція не підтримується	Function not supported
41	Відмовити, картка загублена. Вилучити картку	Lost card
42	Відмовити, універсального рахунку немає	No universal account
43	Відмовити, картку викрадено. Вилучити картку	Stolen card
44	Відмовити, інвестиційного рахунку немає	No investment account
45	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
46	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
47	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
48	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
49	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
50	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
51	Відмовити, недостатньо коштів	Not sufficient funds
52	Відмовити, чекового рахунку немає	No chequing account
53	Відмовити, ощадного рахунку немає	No savings account
54	Відмовити, термін дії картки вичерпано	Expired card
55	Відмовити, некоректний PIN-код	Incorrect PIN

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

Цифровий код	Значення коду	
56	Відмовити, інформація про картку відсутня	No card record
57	Відмовити, операцію не дозволено	Not permitted to client
58	Відмовити, невідомий тип картки	Not permitted to merchant
59	Відмовити, невірний CVC або термін дії картки	Suspected fraud
60	Відмовити, підприємству зв'язатись з центром обробки	Acceptor call acquirer
61	Відмовити, перевищено ліміт суми операцій	Exceeds amount limit
62	Відмовити, картка блокована	Restricted card
63	Помилка, порушення безпеки системи	Security violation
64	Відмовити, невірна оригінальна сума операції	Wrong original amount
65	Відмовити, перевищено ліміт повторень операції	Exceeds frequency limit
66	Відмовити, підприємству зв'язатись з центром обробки	Acceptor call acquirer
67	Відмовити, якщо операція в АТМ. Вилучити картку	Pick up at ATM
68	Помилка, немає відповіді у відведений час	Reply received too late
69	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
70	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
71	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
72	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
73	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
74	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
75	Відмовити, перевищено кількість спроб введення PIN-коду	PIN tries exceeded
76	Відмовити, невірний PIN-код, перевищено кількість спроб	Wrong PIN, tries exceeded
77	Помилка, неприпустимий код відповіді	Wrong Reference No.
78	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
79	Помилка, вже відревверсовано	Already reversed

## ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ З ВИКОРИСТАННЯМ ЕПЗ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕРМІНАЛА

Цифровий код	Значення коду	
80	Відмовити, помилка авторизаційної мережі	Network error
81	Відмовити, помилка зовнішньої мережі	Foreign network error
82	Відмовити, тайм-аут мережі зв'язку / Невірний CVV	Time-out at issuer
83	Відмовити, помилка операції	Transaction failed
84	Відмовити, перевищено час преавторизації	Pre-authorization timed out
85	Відмовити, необхідна перевірка рахунку	Account verification required
86	Відмовити, перевірка PIN -коду неможлива	Unable to verify PIN
87	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
88	Відмовити, помилка криптографії	Cryptographic failure
89	Відмовити, помилка аутентифікації	Authentication failure
90	Відмовити, повторіть через деякий час	Cutoff is in progress
91	Відмовити, емітент чи вузол комутації недоступний	Issuer unavailable
92	Відмовити, неможлива адресація запиту	Router unavailable
93	Відмовити, порушення закону	Violation of law
94	Відмовити, повторний запит	Duplicate transmission
95	Відмовити, помилка узгодження	Reconcile error
96	Відмовити, помилка в роботі системи	System malfunction
97	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
98	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved
99	Помилка, неприпустимий код відповіді	Reserved