**АО "Банк ЦентрКредит"**



**Руководство пользователя**

**по работе с POS-терминалом PAX**

г. Алматы

2024 год

1. **Введение**

POS-терминал PAX является классической моделью POS-терминала, но под управлением ОС Android который позволяет помимо проведения стандартных операций по платежам за товары/услуги дополнительно интегрироваться с разными внешними системами способами через SDK или app\_to\_app.

1. **Вкладка «Оплата»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт  Автоматически созданное описание** | На главном экране терминала доступны следующие операции:   * Операции «Оплата/Отмена/Возврат/Частичный возврат»; * Просмотр промежуточного отчёта; * Режим кассы; * Закрытие операционного дня; * Иконка «**!»** - информация о терминале (ID, название предприятия, серийный номер) |
| **Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, число  Автоматически созданное описание** | Проведение операции «**Оплата**» происходит на главном экране приложения, где необходимо ввести сумму проводимой операции и нажать на кнопку «**Принять оплату**».  *Дополнительно: чтобы кнопка «****Принять оплату****» стала активной необходимо ввести сумму операции.* |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, графический дизайн  Автоматически созданное описание | Далее появится экран ожидания принятие карты для оплаты, где клиенту доступно 3 способа:   * Бесконтактный – поднести карту к верхней части терминала, возле термопринтера, где показана соответствующая иконка «Более 83 400 работ на тему «бесконтактный платёж»: стоковые фото, картинки  и изображения royalty-free - iStock». Дополнительно возможно провести оплату с помощью Smart устройства (Apple/Google/Garmin Pay); * Чип – внизу терминал с торца терминала необходимо вставить карту чипом в положении вверх и вперёд; * Магнитная лента - с правого торца терминала необходимо провести магнитной лентой стороной к терминалу с вверху вниз. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, Бренд  Автоматически созданное описание | После успешного проведения транзакции на экране появится результат оплаты со статусом **«Оплата прошла успешно»** с суммой оплаты.  Для печати чека транзакции нажимаем кнопку **«Распечатать чек»**, 1-ый чек которого принадлежит клиенту, после будет повторный запрос на печать 2-го чека, который принадлежит кассиру.  Если клиент отказался от чека, то нажимаем на кнопку «**Принять новую оплату**» для возврата на основной экран. |

1. **Вкладка «История»**

На данной вкладке доступно просмотр истории операций, а также проведение операций **«Отмена/Возврат/Частичный возврат»**.

Логика управления типом операции происходит на уровне приложения следующим образом:

Тип операции **«Отмена»** - возможна в текущем операционном дне и на полную сумму;

Тип операции **«Возврат»** - возможна как в текущем операционном дне, так и на следующий операционный день, также возможно проведение на полную сумму или частичную в наименьшую сторону от оригинальной суммы.

|  |  |
| --- | --- |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Шрифт  Автоматически созданное описание | На главном экране переходим на вкладку «**Истории**», где отображается журнал по всем проведенным транзакциям.  Необходимо выбрать требуемую транзакцию и выполнить операцию **«Отмена/Возврат»**.  *Дополнительно: есть возможность поиска транзакции по RRN или карты, значения которого можно найти на чеке.* |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, дизайн  Автоматически созданное описание | В верхней части экрана с правой стороны есть следующая иконкаИзображение выглядит как винт  Автоматически созданное описание, которая позволяет выполнить поиск по другим критериям. В открывшемся окне поиск можно осуществить по следующим критериями:   1. Статус операции:  * Все; * Оплата; * Отмена; * Возврат.  1. Период:  * Выбрать вручную; * Сегодня; * Вчера; * Неделя.  1. Текущий операционный день; 2. Сумма с указанием минимального и максимального порога искомой суммы. |
| Изображение выглядит как текст, электроника, снимок экрана, программное обеспечение  Автоматически созданное описание | Выбрав необходимую транзакцию, откроется окно с основными деталями по операции, где нажимаем кнопку «**Отменить покупку**».  *Дополнительно:**доступна* кнопка ***«Печатать»*** *которая осуществляет печать дубликата чека операции.* |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Операционная система  Автоматически созданное описание | Далее появится окно в котором необходимо подтвердить действие выбрав соответствующую кнопку «**Да**». |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт  Автоматически созданное описание | В открывшемся окне будет отображена сумма оригинальной транзакции в поле «**Сумма возврата**», которую можно редактировать в меньшую сторону от оригинальной суммы для проведения частичного возврата.  *Дополнительно:* *есть 3 типа операции которые возможно будет провести, это:*   * *«****Отмена****» - проходит на полную сумму в текущем операционном дне;* * *«****Возврат****» - проходит на полную сумму в следующем операционном дне;* * *«****Частичный возврат****» - проходит на сумму меньшую от оригинальной и возможен как в текущем операционном дне, так и в следующем операционном дне.* |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, логотип  Автоматически созданное описание | После установки соединения терминала с сервером, появится окно с ожиданием ввода карты клиента для проведения операции «**Возврат операции**», где клиенту будет доступно 3 способа:   * Бесконтактный – поднести карту к верхней части терминала, возле термопринтера, где показана соответствующая иконка «Более 83 400 работ на тему «бесконтактный платёж»: стоковые фото, картинки  и изображения royalty-free - iStock». Дополнительно возможно провести оплату с помощью Smart устройства (Apple/Google/Garmin Pay); * Чип – внизу терминал с торца терминала необходимо вставить карту чипом в положении вверх и вперёд; * Магнитная лента - с правого торца терминала необходимо провести магнитной лентой стороной к терминалу с вверху вниз. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, Бренд  Автоматически созданное описание | При успешном выполнении транзакции, выйдет сообщение «**Возврат операции прошёл успешно**».  По умолчанию чек операции распечатан не будет, но нажав на соотвествующую кнопку «**Распечатать чек**» можно распечатать чек клиента и кассира.  Для перехода на основной экран для принятия нового платежа требуется нажать на соответствующую кнопку «**Принять новую оплату**». |

1. **Вкладка «Возврат»**

На данной вкладке имея чек на руках возможно осуществить возврат по номеру RRN.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выбрав вкладку «**Возврат**» откроется окно, где требуется ввести **RRN (Reference Retrieval Number)** состоящий из 12 цифр который присутствует на оригинальном чеке с оплатой. После заполнения требуется нажать кнопку «**Поиск транзакции**». |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт  Автоматически созданное описание | Если транзакция была найдена, то откроется окно, где будет отображена сумма оригинальной транзакции в поле «**Сумма возврата**», которую можно редактировать в меньшую сторону от оригинальной суммы для проведения частичного возврата.  *Дополнительно:* *есть 3 типа операции которые возможно будет провести, это:*   * *«****Отмена****» - проходит на полную сумму в текущем операционном дне;* * *«****Возврат****» - проходит на полную сумму в следующем операционном дне;*   *«****Частичный возврат****» - проходит на сумму меньшую от оригинальной и возможен как в текущем операционном дне, так и в следующем операционном дне.* |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, логотип  Автоматически созданное описание | После установки соединения терминала с сервером, появится окно с ожиданием ввода карты клиента для проведения операции «**Возврат операции**», где клиенту будет доступно 3 способа:   * Бесконтактный – поднести карту к верхней части терминала, возле термопринтера, где показана соответствующая иконка «Более 83 400 работ на тему «бесконтактный платёж»: стоковые фото, картинки  и изображения royalty-free - iStock». Дополнительно возможно провести оплату с помощью Smart устройства (Apple/Google/Garmin Pay); * Чип – внизу терминал с торца терминала необходимо вставить карту чипом в положении вверх и вперёд; * Магнитная лента - с правого торца терминала необходимо провести магнитной лентой стороной к терминалу с вверху вниз. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, Бренд  Автоматически созданное описание | При успешном выполнении транзакции, выйдет сообщение «**Возврат операции прошёл успешно**».  По умолчанию чек операции распечатан не будет, но нажав на соотвествующую кнопку «**Распечатать чек**» можно распечатать чек клиента и кассира.  Для перехода на основной экран для принятия нового платежа требуется нажать на соответствующую кнопку «**Принять новую оплату**». |

1. **Вкладка «Меню»**

На данной вкладке находятся административные функции терминала.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Во вкладке «**Меню**» доступен следующий функционал:   * Отчёт по продажам; * Контакт-центр банка; * Завершить операционный день; * Режим кассы; * Меню администратора. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, программное обеспечение  Автоматически созданное описание | Пункт меню «**Отчёт по продажам**» требуется для вывода статистики по операциям за текущий операционный день. Дополнительно возможно указать период для того, чтобы сделать выгрузку данных за указанный промежуток времени.  Для просмотра более детальной информации по операциям доступна кнопка «**Смотреть детальный отчёт**», где отображается краткая информация по операции: дата/время, тип операции, сумма и RRN транзакции.  Дополнительно возможно данный отчёт распечатать, нажав на соответствующую кнопку «**Печатать**». |
|  | Пункт меню «**Контакт-центр банка**» требуется для вывода номера телефона службы поддержки банка чтобы получить необходимую консультацию. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, Шрифт  Автоматически созданное описаниеИзображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, логотип  Автоматически созданное описание | Пункт меню «**Завершить операционный день»** необходим для проведения сверки итогов и закрытие дня с печатью общего отчёта по транзакциями за текущий цикл. |
|  | Пункт меню «**Режим кассы**» требуется для активации функционала по интеграции с внешним кассовым решением.  *Дополнительно:* данный функционал активируется по паролю администратора. |
|  | Пункт меню «**Меню администратора»** открывает по паролю и необходим для технических специалистов банка. |

1. **Настройка Wi-Fi**

|  |  |
| --- | --- |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, компьютер, Операционная система  Автоматически созданное описание | На главном экране терминала необходимо свайпнуть сверху вниз для вызова всплывающего окошка с основными настройками. |
| Изображение выглядит как снимок экрана, гаджет, мультимедиа, Электронное устройство  Автоматически созданное описание | В данном меню удержанием по советующей иконке , вызываем настройки для подключения к Wi-Fi сети. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, Шрифт  Автоматически созданное описание | В открывшемся окне необходимо перевести ползунок для настройки «**Использовать Wi-Fi**» в активное состояние. После активации данной настройки появится список сетей из которых выбираем требуемый. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Операционная система, дизайн  Автоматически созданное описание | Далее в открывшемся окне необходимо ввести пароль и нажимать кнопку «**Подключить**». |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Операционная система, мультимедиа  Автоматически созданное описание | При успешном подключении статус подключения будет находиться в состоянии «**Подключено**».  *Дополнительно: В случае подключения к Wi-Fi, сеть по умолчанию будет использована, как приоритетная. Если Wi-Fi будет потерян, то в автоматическом режиме будет происходить переключения на банковские сим-карты.* |

1. **Включение банковских сим-карт**

|  |  |
| --- | --- |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, компьютер, Операционная система  Автоматически созданное описание | На главном экране терминала необходимо свайпнуть сверху вниз для вызова всплывающего окошка с основными настройками. |
| Изображение выглядит как снимок экрана, мультимедиа, гаджет, Мобильный телефон  Автоматически созданное описание | В данном меню удержанием по советующей иконке Изображение выглядит как текст, Шрифт, символ, логотип  Автоматически созданное описание, вызываем настройки для подключения к мобильным сетям. |
| Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Операционная система, программное обеспечение  Автоматически созданное описание | В открывшемся окне необходимо перевести ползунок для настройки «**Мобильный интернет**» в активное состояние. |

1. **Соблюдение правил безопасности при использовании POS-терминала.**

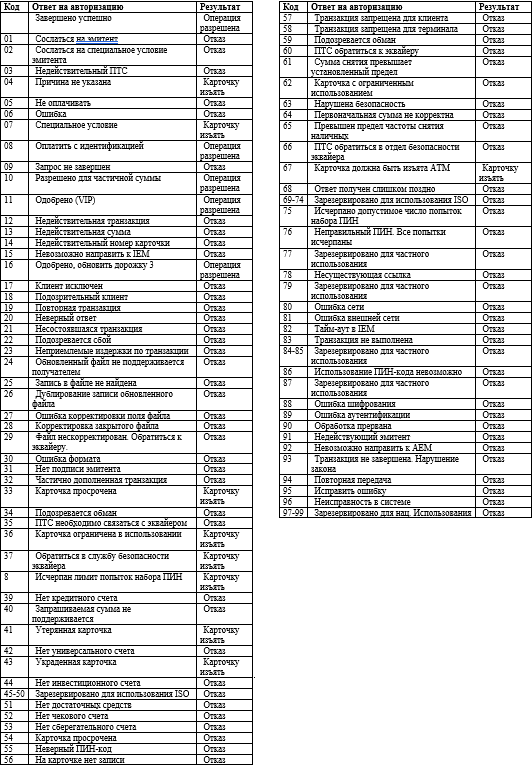
|  |  |
| --- | --- |
|  | Продажа товаров/оказание услуг производится только по карточкам, имеющим логотипы (отличительные надписи): ***MasterCard, Visa Electron,*** [***China UnionPay***](https://ru.wikipedia.org/wiki/China_UnionPay)***.***  Все карточки изготавливаются из пластика, имеют прямоугольную форму и одинаковые размеры. На принимаемых к оплате карточках в обязательном порядке должны присутствовать следующие элементы:   * Один из логотипов; * Имя, фамилия держателя; * Срок действия карточки; * Магнитная полоса; * Полоса для подписи, на которой обязательно должна присутствовать личная подпись держателя.   Карточка не должна иметь внешних повреждений (сквозных отверстий, надрезов, сколов). |
|  | ***Разъяснения по соблюдению стандартов PCI DSS.***  Требования к обеспечению защиты информации:   1. При проведении Операций с использованием Карт необходимо обеспечить безопасную обработку, передачу и хранение информации о Картах в соответствии с требованиями ПС *(далее- Платежная система)* к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), соответствовать стандартам VISA International «Acquirer Merchant Monitoring Standards». 2. Доступ к данным Карт предоставляется только уполномоченным лицам из числа работников Предприятия, которым указанный доступ необходим для выполнения их должностных обязанностей. 3. Запрещается хранить в любом виде следующие конфиденциальные данные Карт: полные данные авторизационных запросов, а именно: данные, записанные на магнитной полосе и (или) в чипе Карты, зашифрованные значения ПИН, собственно значения ПИН; трехзначный код безопасности, размещенный в трех последних позициях на полосе для подписи Карты. 4. В случае необходимости допускается хранить и передавать следующие конфиденциальные данные Карт:   • Ф.И.О. Держателя Карты;  • первые шесть и последние четыре цифры номера Карты;  • срок действия Карты.   1. Хранение и передача полных номеров Карт отдельно или совместно с другими данными Карт Клиентом возможна исключительно в случае оформления на это письменного согласия Банка. При этом хранение и передача указанных данных осуществляются в соответствии с требованиями ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта PCI DSS. В частности, при осуществлении указанных хранения и передачи должны строго соблюдаться следующие (но не только) меры безопасности:   • хранение и передача информации осуществляются с принятием необходимых мер физической защиты носителей информации, включая бумажные и электронные носители, исключающих возможность неуполномоченного доступа к ним;  • хранение и передача информации в электронном виде, в том числе по каналам связи, по электронной почте осуществляются только с применением криптографической защиты, осуществляемой путем стойкого шифрования;  • должен быть определен срок хранения данных Карт, по истечении которого данные и (или) носители данных должны подвергаться уничтожению, обеспечивающему гарантированную невозможность восстановления указанных данных.   1. Обеспечить необходимую защиту находящихся в ведении Предприятия информационных систем, информационно-телекоммуникационных сетей, носителей информации с целью обеспечения конфиденциальности, целостности, доступности обрабатываемых данных Карт, в соответствии с требованиями ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта PCI DSS. Указанная защита должна предотвращать несанкционированные действия в отношении защищаемой информации, осуществляемые как сторонними лицами, включая предотвращение возможности внешнего проникновения злоумышленника из сети Интернет, так и лицами из числа работников Клиента. 2. Требовать выполнение требований ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требований стандарта PCI DSS, включая указанные выше требования, всеми сторонними организациями, которые занимаются или будут заниматься обработкой, передачей или хранением данных Карт от имени Клиента, а также компаниями- провайдерами, которые являются поставщиками Клиенту услуг, оборудования или программного обеспечения, участвующих в обработке, передаче или хранении данных Карт. |

1. **Код ответа системы на авторизацию по POS-терминалу.**

При проведении операций по POS-терминалу, кассиру необходимо обращать внимание на код ответа системы.

По коду ответа он узнает о результатах своего запроса, и определяет какие действия ему предпринимать дальше.

**Таблица ответов системы на авторизацию.**

****