



VenFone

10000010 1 2 300 (4***) (5***) (6**** 7*** (8***) (9*** *** 0**

.

(#

Ръководство за потребителя

ПОС терминал Vx 520/675

въведение

Вие сте оборудвали Вашия търговски обект с модерен електронен терминал за плащания чрез банкови карти, терминално устройство ПОС Verifone Vx 520/675. ПОС терминалът Verifone Vx 520/675 ще бъде едно много удобно средство във Вашата търговия или услуги, които предлагате. Чрез ПОС терминала могат да се приемат електронни разплащания с банкови карти, съгласно сключените договори с обслужващата Ви банка. Терминалът ще подобри качеството на Вашите услуги и ще увеличи продажбите Ви. Желаем Ви приятна работа, използвайки терминала, и Ви благодарим за доверието.

Запазете това ръководство. То би Ви помогнало да се справите с операции, които не се използват много често.



Във всички случаи той се комплектова с:

- 1. Модул на търговеца (ПОС терминал Vx 520/675) с вграден принтер;
- 2. Модул на клиента (ПИНПАД Verifone PP1000SE) с кабел (опционален);
- 3. Захранващ адаптер с мрежов кабел.

Внимание!

Не се допуска разединяване на отделните компоненти при включено електрозахранване! Това може да доведе до повреда в устройството.



Дебитните карти Visa Electron на ПроКредит Банк Ви позволяват да:

- Използвате Вашите средства в страната и чужбина;
- Теглите пари в брой от всеки банкомат в страната и чужбина;
- Внасяте пари в брой в Зоните за самообслужване на ПроКредит Банк;
- Пазарувате стоки и услуги в търговски обекти в страната и в интернет;
- Разполагате с парите си по всяко време;
- Спестявате време, плащайки ток, телефон, вода, интернет, кабелна телевизия, без да се налага да посещавате офис на банката;
- Заявите подчинена карта на член от семейството Ви към Вашата сметка.

СЪСТАВНИ ЧАСТИ НА МОДУЛ VERIFONE VX 520:



- (1) Екран (графичен дисплей);
- (2) Четящо устройство (четец) на магнитни карти;
- (3) Четящо устройство (четец) на чип (смарт) карти;
- (4) Клавиатура, която включва:
 - а. програмируеми функционални клавиша;
 - b. анулиращ бутон [X];
 - с. бутон за връщане/изтриване [←];
 - d. [ALPHA] бутон;
 - е. бутон за потвърждение [--];
 - f. дванадесет клавиша за въвеждане на буквено-цифрови данни;
- (5) Вградено термично печатащо устройство;
- (6) Телефонни и интерфейсни входове.



- с. бутон за връщане/изтриване [←];
- d. Джойстик за управление избор на меню;
- е. бутон за потвърждение [--];
- f. дванадесет клавиша за въвеждане на буквено-цифрови данни;
- (5) Вградено термично печатащо устройство;
- (6) Телефонни и интерфейсни входове.

ПОКУПКА

Операцията ПОКУПКА може да бъде стартирана по два начина:

Чрез прекарване на карта през магнитния четец или чрез поставяне на чип карта в чип четеца, докато терминалът е в изходно състояние (на дисплея е изобразен един от екраните на главното меню);

Чрез избирането на опцията ПОКУПКА от съответния екран на главното меню. В този случай на дисплея ще бъде показан диалогът за въвеждане на карта.

Въвеждането на картата се извършва чрез прекарване на карта с магнитна ивица през магнитния четец; чрез поставяне на чип карта в чип четеца или чрез ръчно въвеждане на данните на картата.

След въвеждане на картата се предприемат определените от обслужващата банка проверки. В зависимост от конфигурацията и резултатите от проверките, операцията може да се прекрати с подходящо съобщение или да се поиска търговска парола за продължение.

След като се установи, че номерът на картата е валиден и се определи типът й, на дисплея на терминала се показва диалогът за въвеждане на сума на ПО-КУПКАТА. Проверява се дали сумата е в границите, разрешени за този тип карта. Ако не е, операцията се прекратява с подходящо съобщение. Ако въведената сума надхвърли зададен от банката лимит, то терминалът ще изисква да бъдат въведени последните 4 цифри от номера на картата.





При прочетена карта, в зависимост от конфигурацията и данните, прочетени от нея, терминалът може да поиска въвеждането на ПИН (Персонален Идентификационен Номер). На дисплея се визуализира екранът за въвеждането му.

Терминалът вече ще има цялата информация, която му е необходима за тази операция и за този тип карта. Той ще



продължи обработката, свързвайки се с обслужващата банка. На дисплея ще се визуализира екранът със състоянието на комуникационния процес. При одобрена ПОКУПКА се разпечатва бележка, която трябва да се подпише от клиента, за да се получи легално скрепен договор. За повечето от операциите, извършвани от терминала, е необходимо одобрение от обслужващата банка. За целта след набавяне на необходимата информация, терминалът влиза във връзка с нея. По време на комуникация на дисплея се изобразява текущото състояние на връзката.



При наличието на сериозен комуникационен проблем терминалът ще прекъсне обработката на операцията със съответното съобщение.



Внимание!

В случай че терминалът генерира ПОС разписка, на която е изписано "ПОДПИС НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ, МОЛЯ ЗАДЪЛЖЕТЕ МОЯТА СМЕТКА" е необходимо да сравните подписа на гърба на картата с документите за самоличност на картодържателя. Ако подписът съвпада, следва да го потвърдите от менюто на ПОС терминала, като изберете "ДА>>". Ако подписът не бъде потвърден 60 секунди след генериране на ПОС разписката, трансакцията ще бъде анулирана автоматично от ПОС устройството.

Внимание!

При работа с чип карти трябва да се има предвид, че дори одобрена от ХОСТ-а, транзакцията може да бъде отказана от чип картата. Операторът трябва да изчака крайното решение на терминала и съответната бележка. Транзакцията се счита за одобрена, само ако е отпечатана бележка. Ако не се отпечата бележка, дори и при липса на хартия, транзакцията се счита за отказана.

ПОКУПКА С ПЕЧАТ НА БЕЛЕЖКИ НА АНГЛИЙСКИ ЕЗИК

Ако желаете бележките, които печата ПОС Терминалът, да са на английски език, преди прочитане на картата или избиране на "ПОКУПКА", натиснете клавиш F8 (най-десният лилав клавиш). Надписът BG ще се промени на EN. След това изпълнявате функция покупка, както е указано по-горе.



РАБОТА С ПОС ТЕРМИНАЛИ, ПРИЕМАЩИ БЕЗКОНТАКТНИ КАРТИ



Стъпки за работа

1. Аконалицевата страна на картата има символ за безконтактни плащания))), то с нея може да се извърши безконтактно плащане на Вашия ПОС терминал.

2. Изберете меню "Покупка" и след това въведете сума на покупката. Изберете "Безконтактно плащане – Да".

3. Картодържателят трябва да доближи и задържи картата до екрана на ПОС терминала, докато терминалът потвърди, че транзакцията е успешна. 4. Плащания на стойност до 50 лева могат да се осъществят без да се въвежда ПИН код. Понякога като допълнителна мярка за сигурност, апаратът може да изиска въвеждането на ПИН код. При плащания на суми по-големи от 50 лева се изисква задължително въвеждане на ПИН код.

АНУЛИРАНЕ

Функцията, обозначена с "АНУЛИРАНЕ", анулира (отменя) транзакция, за която има запис.

Внимание!

За този тип транзакция, терминалът винаги изисква парола – 0000 (четири нули).

След въвеждане на паролата е необходимо да се избере какъв тип операция ще се анулира. Възможностите са:

• АНУЛИРАНЕ

След избор на типа на операцията за анулиране, операторът трябва да въведе номерът на бележката от оригинал-



ната транзакция, която иска да анулира. От тук нататък анулирането протича по различен начин в зависимост от това дали транзакцията, която искаме да анулираме, е от текущия файл или не.

Ако транзакцията, която искаме да анулираме, е от текущия файл, следва ръчно да въведем последните четири цифри на картата (PAN), а след това сумата за анулиране. Ако стойностите не съвпадат, терминалът ще укаже "НЯМА ТАКЪВ НОМЕР" и операцията се прекратява. Ако избраната транзакция е вече маркирана като анулирана, функцията принудително ще се прекрати с указанието "НЯМА ТАКЪВ НОМЕР". Когато транзакцията не е разрешена за анулиране, функцията ще бъде прекратена поради грешка с указание "НЕ Е РАЗРЕШЕНО".

Ако оригиналът е валидна транзакция, се проверява дали съответният тип карта поддържа функция "АНУЛИРАНЕ". Ако картата не я поддържа - функцията се прекратява поради грешка с указание "НЕ Е РАЗРЕШЕНО".



Ако транзакцията, която искаме да анулираме, не е от текущия файл, следва да въведем данните на картата, сума за анулиране, номер на авторизация, RRN (Retrieval reference number). Номерът на авторизация и RRN се вземат от оригиналната бележка. Анулирането става само чрез използване на магнитна ивица, дори и терминалът да е EMV активиран.

Забележка!

Анулирането на транзакция ПОКУПКА е от тип ONLINE, т.е. ще бъде поискано одобрението й от ХОСТА. Възможно е заявката за извършване на АНУЛИРАНЕ на ПОКУПКА да бъде отказана от авторизационния център.

АВТОРИЗАЦИЯ

АВТОРИЗАЦИЯ е операция, при която търговецът предварително запазва (блокира) пари от сметката на картодържателя за бъдеща транзакция, която може да бъде приключена в рамките на предварително определен от банката период. При успешно приключване на тази операция се издава авторизационен код, който може да се използва при последваща операция ПОКУПКА+КОД.



Операцията се стартира чрез последователно избиране на опцията АВТО-РИЗАЦИЯ от главното меню на терминала. На дисплея се появява диалогът за въвеждане на карта.

Въвеждането на картата се извършва чрез прекарване на карта с магнитна ивица през магнитния четец; чрез поставяне на чип карта в чип четеца или чрез ръчно въвеждане на данните на картата.

След въвеждане на картата се предприемат определените от обслужващата банка проверки. В зависимост от конфигурацията и резултатите от провер-



ките, операцията може да се прекрати с подходящо съобщение или да се поиска търговска парола за продължение.

След като се установи, че номерът на картата е валиден и се определи типът й, на дисплея на терминала се визуализира диалогът за въвеждане на сума за АВТОРИЗАЦИЯ. Тя трябва да е по-голяма или равна на сумата на бъдещата ПОКУПКА+КОД. Проверява се дали сумата е в границите, разрешени за този тип карта. Ако не е, операцията се прекратява с подходящо съобщение. При прочетена карта, в зависимост от конфигурацията и данните, прочетени от нея, терминалът може да поиска въвеждането на ПИН (Персонален Идентификационен Номер). На дисплея ще се покаже екранът за въвеждането му.

Терминалът вече ще има цялата информация, която му е необходима за тази операция и за този тип карта. На дисплея ще се визуализира екрана със състоянието на комуникационния процес. При одобрена АВТОРИ-ЗАЦИЯ, ще бъде разпечатана бележката с получения авторизационен код. Последният се използва при операцията ПОКУПКА+КОД.

покупка + код

Транзакцията ПОКУПКА+КОД се използва за завършване на ПОКУПКА, вследствие предишна операция АВТОРИЗАЦИЯ. Тя е като транзакция ПО-КУПКА с едно изключение: терминалът ще изиска от оператора да въведе код за авторизация, който вече е бил издаден чрез АВТОРИЗАЦИЯ и отпечатан върху бележката за авторизация.

Операцията се стартира чрез избор на ПОКУПКА+КОД от менюто. На дисплея се появява диалогът за въвеждане на картата.

След въвеждане на картата се предприемат определените от обслужващата банка проверки. В зависимост от конфигурацията и резултатите от проверките, операцията може да се прекрати с подходящо съобщение или да се поиска търговска парола за продължение.

След като се установи, че номерът на картата е валиден и се определи типът на картата, терминалът показва на дисплея диалога за въвеждане на сума на ПОКУПКА+КОД. Тя трябва да е по-малка или равна на сумата на вече направената АВТОРИЗАЦИЯ. Проверява се дали сумата е в границите, разрешени за този тип карта, ако не е, операцията се прекратява с подходящо съобщение.

Следващата стъпка е въвеждането на авторизационния код /номера на авторизация/, получен при операцията АВТОРИЗАЦИЯ.

Терминалът вече ще има всичката информация, която му е необходима за тази операция и за този тип карта. На дисплея ще се покаже екранът със

състоянието на комуникационния процес. При одобрена ПОКУПКА+КОД, след разпечатването на бележката, тя трябва да се подпише от клиента, за да се получи легално скрепен договор.

Функцията, обозначена с "АНУЛИРА-НЕ", анулира (отменя) транзакция, за която има запис във ФАЙЛ.

Забележка: За този тип транзакция, терминалът винаги изисква парола (0000 – четири нули). След въвеждане на паролата е необходимо да се избере какъв тип операция ще се анулира. Възможностите са:

🛚 АНУЛ. ПОКУПКА

• АНУЛ. АВТОРИЗАЦИЯ

След избор на типа на операцията за анулиране, операторът трябва да въведе номера на бележката от оригиналната транзакция, която иска да анулира.

От тук нататък анулирането протича по различен начин в зависимост от това дали транзакцията, която искаме да анулираме е от текущия файл или не.

Ако транзакцията, която искаме да анулираме е от текущия файл, следва ръчно да въведем последните четири цифри на картата (PAN), а след това да въведем сумата за анулиране. Ако стойностите не съвпадат, терминалът ще укаже "НЯМА ТАКЪВ НОМЕР" и операцията се прекратява. Ако избраната транзакция е вече маркирана като анулирана, функцията принудително ще се прекрати с указанието "НЯМА ТАКЪВ НОМЕР". Когато транзакцията не е разрешена за анулиране, функцията ще бъде прекратена поради грешка с указание "НЕ Е РАЗРЕШЕНО".





(F1

F2

F3

F4

Ако оригиналът е валидна транзакция, се проверява дали съответният тип карта поддържа функция "АНУЛИРАНЕ". Ако картата не я поддържа - функцията се прекратява поради грешка с указание "НЕ Е РАЗРЕШЕНО".

Ако транзакцията, която искаме да анулираме, не е от текущия файл, следва да въведем данните на картата, сумата за анулиране, номера на авторизация и RRN (Retrieval reference number).



Номерът на авторизация и RRN се вземат от оригиналната бележка. Анулирането става само чрез използване на магнитна ивица, дори и терминалът да е EMV активиран.

ПОКУПКА / ПОКУПКА+СЕРВИЗ

Операцията ПОКУПКА / ПОКУПКА+СЕРВИЗ може да бъде стартирана по два начина:

Чрез прекарване на карта през магнитния четец или чрез поставяне на чип карта в чип четеца докато терминалът е в изходно състояние (на дисплея е изобразен един от екраните на главното меню);

Чрез избирането на опцията ПОКУП-КА / ПОКУПКА+СЕРВИЗ от съответния екран на главното меню. В този случай на дисплея ще бъде показан диалогът за въвеждане на карта.

Въвеждането на картата се извършва чрез прекарване на карта с магнитна ивица през магнитния четец или чрез поставяне на чип карта в чип четеца.

След въвеждане на картата се предприемат определените от обслужващата банка проверки. В зависимост от конфигурацията и резултатите от проверките, операцията може да се прекрати с подходящо съобщение или да се поиска търговска парола за продължение.

След като се установи, че номерът на картата е валиден и се определи типът й, на дисплея на терминала се показва диалогът за въвеждане на сума на ПО-КУПКАТА. След сумата на ПОКУПКА се въвежда сумата за СЕРВИЗ (не може да надвишава 20% от стойността на сумата на ПОКУПКА). Ако бъде избрана опция ПОКУПКА, сума на СЕРВИЗ няма да бъде изискана.



При прочетена карта, в зависимост от конфигурацията и данните прочетени от нея, терминалът може да поиска въвеждането на ПИН (Персонален Идентификационен Номер). На дисплея се визуализира екранът за въвеждането му.

Терминалът вече ще има цялата информация, която му е необходима за тази операция и за този тип карта. На дисплея



ще се визуализира екранът със състоянието на комуникационния процес. При одобрена ПОКУПКА се разпечатва бележка, която трябва да се подпише от клиента, за да се получи легално скрепен договор.

За всички операции, извършвани от терминала, е необходимо одобрение от обслужващата банка. За целта след набавяне на необходимата информация, терминалът влиза във връзка с нея. По време на комуникация на дисплея се изобразява текущото състояние на връзката.



При наличието на сериозен комуникационен проблем терминалът ще прекъсне обработката на операцията със съответното съобщение.



ПОКУПКА + СПРАВКА

На този етап такъв вид транзакция не може да бъде осъществен технически и не се използва.

ПОВТ. РАЗПИСКА

Опцията "КОПИЕ" се избира чрез бутона [ALPHA], докато терминалът е в главното си меню или чрез функцията "ПОВТ. РАЗПИСКА". При активирането й терминалът печата копие на последната разпечатана бележка. На копието ще бъде изписано **ПОВТ. РАЗПИСКА**.

ТЕСТ ВРЪЗКА

Транзакцията ТЕСТ ВРЪЗКА се използва за проверка на комуникацията с хоста и изчистване на студено съобщение.

"Студено съобщение" представлява информация за настъпил проблем при изпълнението на предишна транзакция. Тази информация се обменя автоматично между терминала и системата за авторизация при първата възможна комуникационна сесия.



При наличието на студено съобщение в терминала, в горния ляв ъгъл на дисплея е изписан символът "R" или символът "C".

СПРАВКИ ЗА ТЕРМИНАЛА

Всички справки за терминала се избират чрез опцията СУМА НА ТЕРМИНАЛ от главното меню на терминала. Те са достъпни след въвеждане на Търговска парола или парола на банката. Тяхното подменю има следния вид:



КРАТЪК ОТЧЕТ

Използвайте тази функция за разпечатване на общия брой и сума на транзакциите от текущия финансов период, разделени по вид карти. Сумирането на записите се извиква чрез натискане на клавиш [1], обозначен "КРА-ТЪК ОТЧЕТ" в менюто на журнала. Дисплеят показва "ПЕЧАТАМ...". Ако не са извършвани транзакции на терминала от последното изравняване, няма да има разпечатване. Това предотвратява разпечатването на празен отчет.

подробен отчет

Тази функция винаги изисква допълнителна парола и се използва само от оторизиран технически персонал на банката или упълномощена сервизна организация.

ИЗПРАЩАНЕ НА ФАЙЛА И СЛУЖЕБНА ПРОВЕРКА

Процедурата по изпращане на файла се извиква чрез натискане на клавиш [3], обозначен "ИЗПРАЩАНЕ ФАЙЛ" в менюто на журнала. На дисплея се изписва "ПЕЧАТАМ..." и се прави КРАТЪК ОТЧЕТ. Ако не са извършвани транзакции на терминала от последното изравняване, няма да има разпечатване или изпращане. След разпечатването на отчета терминалът ще се свърже с обслужващата банка, за да изпълни изравняване на терминала за текущия ден.

Операторът на терминал трябва да запази всички отчети, разпечатвани преди, по време и след изпълнение на процедурата "ИЗПРАЩАНЕ НА ФАЙЛ". При възникване на проблем тези отчети ще позволят коректната обработка на транзакциите от текущия ден.

СЪСТОЯНИЕ "СЛУЖЕБНА ПРОВЕРКА"

При възникване на сериозен комуникационен проблем по време на "ИЗ-ПРАЩАНЕ НА ФАЙЛА", терминалът ще изпадне в състояние СЛУЖЕБНА ПРОВЕРКА:



При избор на точка 1 терминалът ще опита още веднъж да изпрати успешно файла. При успешно изпращане терминалът ще се върне в познатото ви обичайно състояние.

При повторно неуспешно изпращане на файла, се уверете, че телефонната линия е свързана към ПОС терминала и/или към телефонната розетка!

В случай на затруднение се обадете на 0 700 1 70 70.

ПОСТАВЯНЕ НА ХАРТИЕНО РУЛО

В терминалното устройство Vx 520/675 има вградено термично печатащо устройство. Печатащото устройство работи с еднопластова хартия на руло с размер 57 x 25 mm. В горната дясна част на терминалното устройство има бутон за отваряне на капака на принтера и индикатор за състоянието.

При поставяне на хартиено руло на вграденото термично печатащо

устройство на ПОС терминала Vx 520/675, е необходимо да се извършат следните действия:

- 1) Натиска се бутонът за отваряне;
- 2) Повдига се капакът нагоре;
- 3) Поставя се ролката, като й се оставя по-дълъг край;
- 4) Затваря се капакът, като краят на хартията се оставя извън принтера.



ПРИЛОЖЕНИЕ А - БЕЛЕЖКИ РАЗПЕЧАТВАНИ ОТ ТЕРМИНАЛА



Бележка "АНУЛИРАНА ПОКУПКА"

*************************************	**************************************
СОФИЯ АДРЕС 10002069	БЪЛГАРИЯ
VISA KAPTA No 4333-xxxx-xxxx-0376	01/09
ПРОЧЕТЕНА	
**АНУЛИРАНЕ/ПОКУПК	A **
СУМА	1.34 BGN
СУМА ПОДПИС НА ТЪРГОВЕЦА	1.34 BGN
СУМА ПОДПИС НА ТЪРГОВЕЦА АС 383418 / No 010029 / RPN# 307100000023 008 / 00000000009 / D1	1.34 BGN
СУМА ПОДПИС НА ТЪРГОВЕЦА AC 383418 / No 010029 / RPN# 307100000023 / 000000000009 / D1 12/03/2003	1.34 BGN 11:48:45
СУМА ПОДПИС НА ТЪРГОВЕЦА АС 383418 / No 010029 / RPN# 307100000023 008 / 00000000009 / D1 12/03/2003 БЛАГОДАРИМ ВИ МОЛЯ ЗАПАЗЕТЕ РАЗПИСКАТА ЗА СП	1.34 BGN 11:48:45 РАВКА

Бележка "КРАТЪК ОТЧЕТ"

СВ. СОФИЯ 7 ПРИНТЕК - БЪЛГАРИЯ 1000 СОФИЯ ТЕЛ. +359 - 2 - 9817353

22/10/2002

ТЕРМИНАЛ: 10002069 17 : 24: 44

BORICA

		ФАЙЛ 008		
	СУМИ ПО ТРАНЗАКL	ция		
ПОКУПКА	002	21.00 BGN		
АНУЛИРАНЕ	001	10.00 BGN		
възстановяване	000	0.00 BGN		
	СУМИ ПО КАРТИ			
MASTERCARD	004	11.00 BGN		
	СУМИ ПО КАРТИ			
БАЛАНС		11.00 BGN		

ПРИЛОЖЕНИЕ Б - СЪОБЩЕНИЯ ЗА ГРЕШКИ

Съобщение за грешка	Значение / Възможна причина
Грешен МАС	Криптираната контролна сума на полученото съобщение не е вярна. Не са заредени MASTER ключове или последните са невалидни.
	Препоръчителна реакция: Транзакцията трябва да се повтори отново или трябва да се използва "TECT BPЪ3KA". Ако грешката системно се повтаря, то устройството трябва да бъде заредено с ключове от квалифициран персонал.
Грешен ПИН!	Транзакция с ПИН е била отказана от ХОСТ-системата с код "Грешен ПИН"
	Препоръчителна реакция: Транзакцията трябва да се повтори отново или ПИН-ът трябва да се въведе отново. ВНИМАНИЕ: При няколко последователни неуспешни опита е възможно блокиране на картата.
Грешка в базата данни	Прочетени са невалидни параметри.
	Препоръчителна реакция: Без да се предприемат никакви действия, терминалът трябва да бъде предоставен на квалифициран персонал.
Невалидна локация	Въведен е невалиден номер на локация.
Липсва MASTER KEY	Не са заредени MASTER ключовете в PINPAD. Препоръчителна реакция: Устройството трябва да бъде заредено с ключове от квалифициран персонал.
Грешна парола	Въведената от оператора парола не е валидна.
	Препоръчителна реакция: Обадете се в авторизационния център.
Забранена карта	Картата, която се използва, е намерена в списъка на забранените за обслужване карти.
	Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта.

Заето	Терминалът не може да установи телефонна връзка с ХОСТ- системата. Телефонната линия е заета. Препоръчителна реакция: Транзакцията трябва да се повтори отново. Ако грешката се появява системно, то трябва да бъде уведомен отговорният за комуникациите персонал и/или поддръжката на хостовата система.
	Картата, която се използва, е с изтекъл срок на валидност.
Изтекъл срок!	Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Край на опитите	Терминалът не може да установи връзка с ХОСТ-системата и няма повече разрешени опити за връзка.
	Препоръчителна реакция: Проверете комуникационните параметри.
Лоша връзка	Терминалът е регистрирал лоши условия по време на връзка с ХОСТ-системата. Грешката се показва при повторно изпращане на съобщение.
	Препоръчителна реакция: Ако грешката се появява системно, то трябва да бъде уведомен отговорният за комуникациите персонал и/или поддръжката на хостовата система.
Много грешни PIN!	Изчерпан е броят повторни въвеждания на ПИН с една карта. Транзакцията ще бъде отхвърлена.
Модемна грешка	Грешка при управлението на вградения модем (няма отговор от модема). Препоръчителна реакция: Обадете се на сервизния център.
Не е разрешено	 Избраната операторска функция не е разрешена за дадената карта Въведената сума е по-малка от минималната сума за транзакция, определена от банката. Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта или тази сума.

Обади се за гласова авторизация	Въведената сума надвишава максималната сума за транзакция, определена от банката. Препоръчителна реакция: След обаждане в банката, трябва да бъдат следвани дадените от там инструкции
Не се обслужва	Терминалът не може да разпознае картата, която се използва. Тази карта не се обслужва според зададените параметри. Препоръчителна реакция: Проверете параметрите и/или се свържете с банката за повече информация за поддържаните от това устройство карти.
Невалиден код!	Сервизният код на картата, която се използва, не е валиден. Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Невалиден номер на карта	Дължината на номера на картата не отговаря на типа на картата. Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Грешна LUHN цифра!	Контролното число на картата, която се използва, не е валидно. Препоръчителна реакция: Плащането не може да бъде извършено с тази карта.
Невалиден отговор	Отговорът, получен от ХОСТ-системата при комуникация, не е в коректен формат или съдържа некоректни стойности. Препоръчителна реакция: Проверете комуникационните параметри и линия. Опитайте да направите транзакцията отново. Ако грешката се повтаря системно, свържете се с авторизационния център.
Невалиден протокол!	Параметърът, указващ типа на протокола за връзка с ХОСТ- системата, е с невалидна стойност. Препоръчителна реакция: Проверете параметъра и/или направете параметризация.

Няма тел. номер!	Параметърът, задаващ телефон за връзка с ХОСТ-системата, е с невалидна стойност или не е зададен. Препоръчителна реакция: Проверете параметъра и/или направете параметризация.
Некоректен отговор	Има формална грешка в отговора от хоста (различен STAN, тип на съобщение, липсващо поле и др.) Препоръчителна реакция: Опитайте да направите транзакцията отново. Ако грешката се повтаря системно, свържете се с авторизационния център.
Няма ENQ!	При обмен на данни с ХОСТ-системата не е получен контролният символ, който разрешава изпращане на данни. Препоръчителна реакция: Проверете параметрите на терминала и комуникационната линия.
Няма връзка	Поради грешка в конфигурацията не може да бъде формирано съобщение към хоста. Препоръчителна реакция: Без да се предприемат никакви действия, терминалът трябва да бъде предоставен на сервизния център.



Кредитните карти Visa Classic на ПроКредит Банк Ви позволяват да:

- Плащате стоки и услуги в магазини в страната, чужбина и интернет;
- Резервирате хотели и самолетни билети;
- Плащате сметките си за ток, телефон, вода и др. на банкомат чрез услугата b-pay.

ИНСТРУКЦИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЛАШАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ. НОСЕЩИ ЗНАЦИТЕ НА БОРИКА, VISA И MASTERCARD

I. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ, ИЗПОЛЗВАНИ ПРИ РАБОТА С БАНКОВИ КАРТИ

- Банкова карта пластмасова карта, върху която по електронен начин е записана информация и служи за извършване на плащания на стоки и услуги в магазини, заведения, бензиностанции и др. обекти (търговци).
- Картодържател физическо лице, на чието име е издадена банкова карта.
- Електронен ПОС терминал устройство при търговец, на което се извършва плащане на стоки и услуги с банкова карта.
- ПИН (персонален идентификационен номер) секретен код, служещ за допълнително идентифициране на картодържателя. ПИН е четирицифрено число. Въвежда се лично от картодържателя на клавиатурата на ПИНустройството към ПОС терминала, с цел получаване на потвърждение на плащането. ПИН има действието на подпис по смисъла на закона.
- Авторизация процесът на автоматично потвърждаване на плащането с банкова карта, извършван от Националния картов оператор БОРИКА.
- БОРИКА (Банкова Организация за Разплащания с Използване на Карти) - организация, която поддържа и развива националната система за картови разплащания.

II. ИНФОРМАЦИЯ, СЪДЪРЖАЩА СЕ В БАНКОВАТА КАРТА

Независимо от дизайна и цветовите съчетания, всяка банкова карта съдържа следните основни данни и информация



26





При дебитните карти Visa Electron (Виза Електрон) и Maestro (Maecтрo):

- Логото на Visa International (Виза Интернешънъл) и Master Card (Мастер Кард) не е задължително да присъства.
- Първите четири цифри на номера на картата се повтарят точно под или над него.
- Срокът на валидност, номерът на картата и името на картодържателя са напечатани или лазерно гравирани.
- При осветяване на гърба на картата с ултравиолетова лампа няма индикации за символи.

2. Кредитни карти

Visa (Виза)



При кредитните карти Visa (Виза) и Master Card (Мастер Кард):

- Срокът на валидност, номерът на картата и името на картодържателя са релефно отпечатани. Първите четири цифри на картовия номер се повтарят точно под или над него.
- При осветяване с ултравиолетова лампа при Visa (Виза) на лицевата страна се вижда летящ гълъб с разперени криле, а при Master Card (Мастер Кард) – латинските букви М и С в двата края на картата.
- Подпис на картодържателя на гърба на картата, като не трябва да има следи от промяна или намеса, като надраскване, изтриване или полагане на друг подпис върху оригиналния. Ако липсва подпис, картопритежателят трябва да се разпише върху лентата пред служителя, а той от своя страна да сравни този подпис с подписа върху документ за самоличност и върху разписката за извършваното плащане.
- Върху лентата за подпис на гърба на картите трябва да съдържа следната информация, набита върху нея:
 - номер на картата (същият като от предната страна или само последните 4 цифри от него), отпечатан с наклонен наляво шрифт.
 - трицифрен код за разпознаване на картата CVC (Card Validation code).

IV. ИНСТРУКЦИИ ЗА РАБОТА ПРИ ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНЕ С КАРТИ БОРИКА, VISA (ВИЗА) И MASTERCARD (МАСТЕР КАРД) НА ПОС ТЕРМИНАЛ

При обработка на плащане с електронен ПОС терминал търговецът трябва задължително да спазва следните ПРОЦЕДУРИ:

- Да провери всички задължителни характеристики на картата, съгласно общото описание на картите MasterCard (Мастер Кард) или Visa (Виза) – стр. 26-27;
- Да изиска документ за самоличност от картодържателя и да се увери, че това е притежателят на документа и на представената за плащане карта. Име и подпис върху картата трябва да съответстват точно на тези в документа за самоличност.
- За извършено плащане се счита това, за което е получен код за потвърждение и има пълно съответствие на подписите на клиента върху разписката и картата.

Важно: По време на полагането на подпис от клиента върху разписката от ПОС терминала, картата трябва да бъде обърната откъм лицевата й страна. Това се изисква с цел по време на подписването на разписката, клиентът да няма поглед върху лентата с подпис на гърба на картата.

- Първият екземпляр от разписката се съхранява във фирмата, а вторият е за картодържателя. Разписката от ПОС терминала, с информацията върху нея (отпечатаните данни, подписът, записаните цифри и т.н.) при картодържателя трябва напълно да съответства на тази, оставаща при търговеца;
- Разписките от ПОС терминала за обработени плащанията и всички придружаващи плащането документи се съхраняват от търговеца и при поискване от страна на банката се предоставят в срок до 2 работни дни.

V. АКО ПОПАДНЕТЕ В СЛЕДНИТЕ СИТУАЦИИ:

- При представяне на карта с изтекъл срок на валидност операцията на плащания на стоки и услуги се отказва.
- При забравена карта в магазин или търговски обект:
 - картата трябва да бъде задържана 48 часа на сигурно място;
 - ако картата бъде потърсена в този период, тя трябва да бъде предадена на картопритежателя след проверка на документ за самоличност и при съвпадане на подписите върху картата и този на клиента, върху протокола за предадена карта;
 - карти, непотърсени в срок от 48 часа, трябва да бъдат предадени в банката издател.
- При задържана картата:
 - от терминалното устройство се разпечатва разписка със съобщение Pick Up The Card (Вземете картата). Единият екземпляр от разписката се дава на клиента, а другият трябва да бъде предоставен от търговеца на банката.
 - търговецът предава задържаната карта и разписката от ПОС-терминала с приемо-предавателен протокол в банката.
- При проблеми с терминала
 - Когато искането за потвърждение не преминава проверете дали терминалът е включен, всички кабели да са плътно поставени в съответните им гнезда и че правилно сте прекарали чипа/лентата на картата през терминала.
 - Не слагайте каквато и да е храна или напитки в близост до терминала.
 - Не разполагайте терминала в близост до каквото и да е оборудване, което отстранява магнитните противо-кражбени устройства прикачени към стоките.
 - Честото включване и изключване би довело до проблеми с ПОС устройството, поради което Ви препоръчваме да го изключвате, когато приключите работния ден.





За повече информация и съдействие при работа с ПОС терминала:

ПроКредит Банк (България) ЕАД 0 700 1 70 70

02/ 970 26 00 БОРИКА

www.procreditbank.bg

