

Інструкція по використанню торговельного POS-терміналу ПАТ «АКБ «КОНКОРД» (редакція від 2017.04.24)

Нижче наведено відповіді на найбільш поширені питання при роботі з POS-терміналом.

Якщо в процесі роботи виникають питання, що не описані в цій інструкції, будь ласка, зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05, або напишіть електронного листа на callcenter@concord.ua.

1. Як прийняти оплату з безконтактної картки Mastercard або іншого безконтактного платіжного пристрою з функцією Mastercard PayPass? 2
2. Як прийняти оплату з платіжної картки (карта з магнітною смугою або чипом)? 3
3. Як повернути клієнту гроші на картку? 4
4. Як відправити операції по терміналу в банк (функція ВІДПРАВКА)? 6
5. Як роздрукувати дублікат чеку? 6
6. Як повернутися на Головний екран POS-терміналу? 7
7. Як перезавантажити/ввімкнути/вимкнути POS-термінал? 7
8. Якщо в терміналі зареєстровано дві, три або більше торговельних точок (мультимерчант)? 7
9. Що робити, якщо клієнт отримав СМС про списання, але POS-термінал не надрукував чек про успішне завершення операції? 7
10. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «СЕ-ПОМИЛКА ЗВ'ЯЗКУ» або «ND-ПОМИЛКА ДОСТАВКИ» або «19-ПОВТОРИТЕ ТРАНЗАКЦИЮ» та не вдається завершити операцію? 7
11. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «51- ВІДМОВЛЕНО НЕДОСТАТНЬО КОШТІВ» та не вдається завершити операцію? 8
12. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «55- НЕПРАВИЛЬНИЙ PIN» та не вдається завершити операцію? 8
13. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «01- ТЕЛЕФОН. В БАНК» або «01- АВТ.ПО ТЕЛЕФ. authno» та не вдається завершити операцію? 8
14. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «5- ОТКАЗ В АВТОРИЗАЦИИ» або «87 - СЧЕТ ЗАБЛОКИРОВАН» або «1 - ЗАПРЕЩЕННАЯ ТРАНЗ.» або «61 - СУММА ВЫШЕ ЛИМИТА» або «65 - СЛИШКОМ ЧАСТО...» та не вдається завершити операцію? 8
15. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «54 - ПРОСРОЧЕННАЯ КАРТА» та не вдається завершити операцію? 8
16. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «ЗВОНИТЕ В СЕРВИС» або «80 - НЕПРАВ. НОМЕР ПАКЕТА» або «63 - СБОЙ ЗАЩИТЫ (*HOST*)» та не вдається завершити операцію? 8
17. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «4 - КАРТУ НЕ ОТДАВАТЬ!» або «43 - ЭТА КАРТА КРАДЕНАЯ» або «41/43 - ЭТА КАРТА УТЕРЯНА/КРАДЕНАЯ» та не вдається завершити операцію? 9
18. Якщо на екрані терміналу з'являється інше повідомлення (помилка) та не вдається завершити операцію? 9
19. Де взяти чековий папір? 9
20. Який пароль касира POS-терміналу? 9
21. Якщо на рахунок не надійшло відшкодування по операціях в терміналі? 9

1. Як прийняти оплату з безконтактної картки Mastercard або іншого безконтактного платіжного пристрою з функцією Mastercard PayPass?

Для прийому оплати з безконтактної картки Mastercard   або іншого безконтактного платіжного пристрою з функцією Mastercard **paypass** на головному екрані терміналу **виберіть ПОКУПКА** і натисніть кнопку підтвердження .


Інший спосіб прийняти оплату – меню **ГОЛОВНЕ => ТРАНЗ => ПРОДАЖ.**


Введіть суму платежу в копійках та натисніть кнопку підтвердження .

Якщо необхідно видалити останню введену цифру оберіть .



Якщо необхідно очистити всю введену суму оберіть **ЗТЕРТИ** або натисніть кнопку .

Попросіть клієнта **піднести безконтактну картку**, або інший безконтактний пристрій (телефон, браслет, годинник, тощо) до безконтактного рідера терміналу.

Безконтактний рідер розташований в верхній частині екрану терміналу і позначений символом  або чотирма зеленими LED-

індикаторами . В моделі терміналу Verifone Vx675 зелені LED-індикатори з'являються на екрані терміналу лише після підтвердження суми операції.





Для операцій на суму більше 100 грн. на екрані терміналу може з'явитися запит **ВВЕДІТЬ PIN**  **держатель картки має ввести ПІН-код картки** та натиснути кнопку підтвердження .

Підтвердженням успішної операції є напис **СХВАЛЕНО** на екрані терміналу та роздрукований в двох екземплярах чек POS-терміналу з написом **ПЛАТІЖ**.

Один екземпляр чеку необхідно віддати держателю картки.

Другий екземпляр чеку необхідно зберігати в торговельній точці. Якщо сума операції більше 100 грн. та на чеку немає напису **PIN OK** – держатель картки має поставити свій підпис на екземплярі чеку, що залишається в торговельній точці.


Картки з функцією **Visa payWave**  обслуговуйте як контактні картки з чипом  (Див. [Як прийняти оплату з платіжної картки \(карта з магнітною смугою або чипом\)?](#)).

[повернутися на початок](#)

2. Як прийняти оплату з платіжної картки (карта з магнітною смугою або чипом)?


Картку з **чипом**  необхідно ввести в чип-рідер терміналу




Картку з **магнітною смугою**  необхідно провести через зчитувач терміналу



На екрані терміналу з'явиться номер та термін дії картки.


Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку підтвердження .


Введіть вартість покупки в копійках та натисніть кнопку підтвердження .


Якщо необхідно видалити останню введену цифру оберіть .

Якщо необхідно очистити всю введену суму оберіть ЗТЕРТИ або натисніть кнопку .

На екрані терміналу з'явиться сума операції для підтвердження.

Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку підтвердження .

Для скасування операції оберіть **НІ** або натисніть кнопку скасування .

Якщо на екрані терміналу з'явився запит **ВВЕДІТЬ PIN** – держатель картки має ввести ПІН-код картки та натиснути кнопку підтвердження .

Підтвердженням успішної операції є напис СХВАЛЕНО на екрані терміналу та роздрукований в двох екземплярах чек POS-терміналу з написом ПЛАТІЖ.

Один екземпляр чеку необхідно віддати держателю картки.

Другий екземпляр чеку необхідно зберігати в торговельній точці. Якщо на чеку немає напису PIN ОК – держатель картки має поставити свій підпис на екземплярі чеку, що залишається в торговельній точці.


[повернутися на початок](#)

3. Як повернути клієнту гроші на картку?

Існує три способи повернути клієнту гроші на картку:

СПОСІБ 1. ВІДМІНА операції.

ВІДМІНА повертає лише **повну суму операції, яка ще не була відправлена до банку** (зазвичай – це операції за поточний робочий день). Для ВІДМІНИ потрібен лише номер чека.

Для відміни операції на головному екрані терміналу **виберіть** меню ДОДАТКОВЕ => ВІДМІНА і натисніть кнопку підтвердження .

Введіть номер чека та натисніть кнопку підтвердження .


Якщо необхідно видалити останню введenu цифру оберіть .


Якщо необхідно очистити весь введений номер оберіть ЗТЕРТИ або натисніть

кнопку .

Введіть пароль касира (див. [Який пароль касира POS-терміналу?](#)).

На екрані терміналу з'явиться номер чека, номер картки та сума операції для підтвердження.

Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку підтвердження .

В разі необхідності оберіть **НІ** або натисніть кнопку скасування  для повернення на головний екран.

Підтвердженням успішної операції є напис ТРАНЗАКЦІЯ ПРИЙНЯТА на екрані терміналу та роздрукований в двох екземплярах чек POS-терміналу з написом АНУЛЬВАНО.


Один екземпляр чеку касир повинен підписати та віддати держателю картки.

Другий екземпляр чеку необхідно зберігати в торговельній точці.


По операції ВІДМІНА гроші на картку клієнта повертаються в момент проведення операції.

СПОСІБ 2. ПОВЕРНЕННЯ операції.

За допомогою функції ПОВЕРНЕННЯ можна повернути як **повну суму операції**, так і **частину суми операції**. Функцію ПОВЕРНЕННЯ можна виконати якщо оригінальна операція покупки вже була відправлена до банку (див. [функція ВІДПРАВКА](#)). Для ПОВЕРНЕННЯ потрібен чек POS-терміналу по оригінальній операції покупки та картка якою оплачувалась оригінальна покупка.

На головному екрані терміналу перейдіть в меню ДОДАТКОВЕ виділіть функцію **ПОВЕРНЕННЯ** та натисніть кнопку підтвердження .

Інший спосіб прийняти оплату – меню **ГОЛОВНЕ** => **ТРАНЗ** => ПОВЕРН.

Введіть суму ПОВЕРНЕННЯ в копійках та натисніть кнопку підтвердження .

Сума операції ПОВЕРНЕННЯ не може бути більшою за суму оригінальної операції покупки.


Якщо необхідно видалити останню введenu цифру оберіть .

Якщо необхідно очистити всю введenu суму оберіть ЗТЕРТИ або натисніть кнопку .



На екрані терміналу з'явиться напис **ВВЕДІТЬ КАРТУ**.

Картку з **чипом**  необхідно ввести в чип-рідер терміналу




Картку з **магнітною смугою**  необхідно провести через зчитувач терміналу



Безконтактну картку Mastercard  або інший безконтактний платіжний пристрій (телефон, браслет, годинник, тощо) з функцією Mastercard  необхідно піднести до безконтактного рідера терміналу.

Безконтактний рідер розташований в верхній частині екрану


терміналу і позначений символом  або чотирма зеленими LED-

індикаторами . В моделі терміналу Verifone Vx675 зелені LED-індикатори з'являються на екрані терміналу лише після підтвердження суми операції.


Введіть пароль касира (див. [Який пароль касира POS-терміналу?](#)).

На екрані терміналу з'явиться номер та термін дії картки.


Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку

підтвердження .

Введіть **RRN** вказаний в чеку та натисніть кнопку

підтвердження .

Введіть **КОД АВТОРИЗАЦІЇ** вказаний в чеку та натисніть


кнопку підтвердження .


Код авторизації може містити як цифри, так і букви. В разі

необхідності введення букв, виберіть  для зміни розкладки клавіатури.

На екрані терміналу з'явиться сума операції для підтвердження.

Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку

підтвердження .

В разі необхідності натисніть кнопку скасування  для повернення на головний екран.

Підтвердженням успішної операції **ПОВЕРНЕННЯ** є напис **СХВАЛЕНО** на екрані терміналу та роздрукований в двох екземплярах чек POS-терміналу з написом **ПОВЕРН.**

Один екземпляр чеку касир повинен підписати та віддати держателю картки.

Другий екземпляр чеку необхідно зберігати в торговельній точці. Якщо на чеку немає напису PIN OK – держатель картки має поставити свій підпис на екземплярі чеку, що залишається в торговельній точці.

По операції **ПОВЕРНЕННЯ** гроші на картку клієнта повертаються протягом 1-5 робочих днів.

СПОСІБ 3. Направити в банк лист з реквізитами операції, що має бути повернута клієнту.

В випадку якщо ні функція **ВІДМІНА**, ні функція **ПОВЕРНЕННЯ** не можуть бути використані, торговельна точка має надати в банк офіційний лист з реквізитами операції, що має бути повернута. Потрібно вказати обставини та причину повернення.

Сканкопію листа потрібно відправити в обслуговуюче відділення.




4. Як відправити операції по терміналу в банк (функція ВІДПРАВКА)?

Банк виплачує відшкодування лише по тих операціях в POS-терміналі, які були відправлені в банк (виконана ВІДПРАВКА).


Зазвичай в кінці робочого дня термінал виконує функцію відправки автоматично. Автоматична відправка проходить у визначений час за умови якщо термінал ввімкнено в електромережу та є зв'язок з банком.


Для зміни часу автоматичної відправки даних зверніться до обслуговуючого відділення.

Якщо автоматична відправка не відбулась, для виконання відправки в довільний час на головному екрані терміналу **виберіть ВІДПРАВКА** і натисніть кнопку підтвердження .

Введіть пароль касира (див. [Який пароль касира POS-терміналу?](#)).

На екрані терміналу з'явиться кількість та сума Продажів і кількість та сума Повернень для підтвердження.

Для продовження оберіть **ТАК** або натисніть кнопку підтвердження .


В разі необхідності оберіть **НІ** або натисніть кнопку скасування  для повернення на головний екран.

Підтвердженням успішної операції ВІДПРАВКА є роздрукований чек POS-терміналу в якому вказана кількість та сума Платежів і кількість та сума Повернень. Зберігайте цей чек до отримання відшкодування від банку.

Якщо в терміналі зареєстровано дві, три або більше торговельних точок (мультимерчант) функція ВІДПРАВКА виконується окремо по кожній торговельній точці.

[повернутися на початок](#)

5. Як роздрукувати дублікат чеку?

На головному екрані терміналу **виберіть КОПІЯ ЧЕКУ** і натисніть кнопку підтвердження .

Роздрукувати копію чека можна лише по операціях, по яким ще не виконана [функція ВІДПРАВКА](#) (зазвичай це операції з поточного дня).

Якщо потрібно надрукувати дублікат останнього чеку – оберіть

ОСТАННІЙ ЧЕК і натисніть кнопку підтвердження .

Якщо потрібно надрукувати дублікат чеку по останній відправці даних –

оберіть **ЗВІРКА** і натисніть кнопку підтвердження .

Якщо потрібно надрукувати дублікат довільного чеку – оберіть


ЧЕК ЗА НОМЕРОМ і натисніть кнопку підтвердження .

Введіть номер чека та натисніть кнопку підтвердження .

Якщо необхідно видалити останню введену цифру оберіть .

Якщо необхідно очистити весь введений номер оберіть ЗТЕРТИ або

натисніть кнопку .

Якщо натиснути кнопку підтвердження  не вводячи номер чеку – термінал надрукує дублікат останнього чеку.

Введіть пароль касира (див. [Який пароль касира POS-терміналу?](#)) і термінал надрукує копію чека.



[повернутися на початок](#)


6. Як повернутися на Головний екран POS-терміналу?


Через 30 секунд після виконання операції термінал автоматично відображає головний екран.

Якщо потрібно примусово повернутися до Головного екрану – натисніть кнопку скасування .

[повернутися на початок](#)


7. Як перезавантажити/ввімкнути/вимкнути POS-термінал?

Щоб вимкнути термінал натисніть кнопку скасування  і утримуйте її 4 секунди.

Щоб ввімкнути термінал натисніть кнопку підтвердження  і утримуйте її 4 секунди. Термінал перезавантажиться.

[повернутися на початок](#)

8. Якщо в терміналі зареєстровано дві, три або більше торговельні точки (мультимерчант)?

В такому разі при здійсненні операцій ПОКУПКА, ПОВЕРНЕННЯ, ВІДПРАВКА та ін. на екрані терміналу з'явиться перелік зареєстрованих в терміналі торговельних точок (мерчантів). Потрібно обрати назву маранта, по якому потрібно провести операцію і натиснути кнопку підтвердження  для продовження.

[повернутися на початок](#)

9. Що робити, якщо клієнт отримав СМС про списання, але POS-термінал не надрукував чек про успішне завершення операції?

В такому випадку покупка вважається **неоплаченою**.

Клієнт може повторити операцію по платіжній картці, або оплатити покупку готівкою.

Клієнту можете повідомити, що сума неуспішної операції буде повернута на картку протягом 1-14 календарних днів. Якщо протягом цього строку сума неуспішної операції не буде повернута, держателю картки потрібно звернутися до банку, що випустив картку з відповідною заявою.

Якщо наступного робочого дня торговельна точка отримує відшкодування по такій операції, потрібно повідомити про це обслуговуюче відділення.

[повернутися на початок](#)

10. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «СЕ–ПОМИЛКА ЗВ'ЯЗКУ» або «ND–ПОМИЛКА ДОСТАВКИ» або «19–ПОВТОРИТЕ ТРАНЗАКЦІЮ» та не вдається завершити операцію?

Це повідомлення означає що терміналу не вдалося встановити зв'язок з банком. Спробуйте провести операцію ще раз.

Якщо помилка виникає повторно:

- для терміналів з провідним підключенням до Інтернет: зверніться до адміністратора мережі або Інтернет-провайдера; перевірте надійність кабелю, яким підключено термінал;
- для терміналів з GPRS-підключенням до Інтернет: перезавантажте термінал (див. [Як перезавантажити/ввімкнути/вимкнути POS-термінал?](#));

Якщо вказані вище дії не допомогли, будь ласка, зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05 та залиште заявку на виїзд інженера банку в Торговельну точку.

Виїзд інженера здійснюється протягом 1-2 робочих днів.

[повернутися на початок](#)

11. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «51– ВІДМОВЛЕНО НЕДОСТАТНЬО КОШТІВ» та не вдається завершити операцію?

Це повідомлення означає що на картці недостатньо коштів.

[повернутися на початок](#)

12. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «55– НЕПРАВИЛЬНИЙ PIN» та не вдається завершити операцію?

Це повідомлення означає що держатель картки неправильно ввів PIN-код картки.

[повернутися на початок](#)

13. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «01– ТЕЛЕФОН. В БАНК» або «01– АВТ.ПО ТЕЛЕФ. authno» та не вдається завершити операцію?

Це повідомлення означає що для завершення операції в присутності держателя картки зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05.

Скажіть оператору, що на екрані терміналу з'явилося повідомлення «телефонуйте в банк» і що вам потрібно завершити операцію.

Керуйтеся інструкціями оператора.

Оператор може запитати номер картки по якій не вдалося провести операцію, ПІБ держателя картки, його дату народження, адресу прописки та контактний номер телефону.

[повернутися на початок](#)

14. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «5– ОТКАЗ В АВТОРИЗАЦИИ» або «87 – СЧЕТ ЗАБЛОКИРОВАН» або «1 – ЗАПРЕЩЕННАЯ ТРАНЗ.» або «61 – СУММА ВЫШЕ ЛИМИТА» або «65 – СЛИШКОМ ЧАСТО...» та не вдається завершити операцію?

Це повідомлення означає що операцію відхилено банком, що видав картку. Для уточнення причини відхилення операції держателю картки потрібно зателефонувати в банк, що випустив картку.

Зазвичай номер телефону банку, що видав картку вказаний на картці.

[повернутися на початок](#)

15. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «54 – ПРОСРОЧЕННАЯ КАРТА» та не вдається завершити операцію?

Термін дії картки сплив. По цій картці провести операцію неможливо.

[повернутися на початок](#)

16. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «ЗВОНИТЕ В СЕРВИС» або «80 – НЕПРАВ. НОМЕР ПАКЕТА» або «63 – СБОЙ ЗАЩИТЫ (*HOST*)» та не вдається завершити операцію?

Швидше за все має місце технічна несправність терміналу.

Якщо подібна помилка виникає не вперше, будь ласка, зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05 та повідомте оператору назву та адресу торговельної точки, код помилки, що з'являється на екрані терміналу.

Протягом 1-2 робочих днів в торговельну точку завітає інженер банку для усунення проблеми.

[повернутися на початок](#)

17. Якщо на екрані терміналу з'являється повідомлення «4 – КАРТУ НЕ ОТДАВАТЬ!» або «43 – ЭТА КАРТА КРАДЕНАЯ» або «41/43 – ЭТА КАРТА УТЕРЯНА/КРАДЕНАЯ» та не вдається завершити операцію?


Держатель картки раніше заявив про втрату або крадіжку цієї картки.

Якщо ситуація не видається працівнику торговельної точки загрозовою, потрібно вилучити картку. На вимогу особи, що пред'являла картку до оплати працівник торговельної точки повинен надати розписку про вилучення картки за формою, наведеною у додатку до договору еквайрингу.

Для отримання подальших інструкцій, будь ласка, повідомте про факт вилучення картки за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05.

[повернутися на початок](#)

18. Якщо на екрані терміналу з'являється інше повідомлення (помилка) та не вдається завершити операцію?

- Керуйтеся підказками, що відображаються на екрані терміналу.
- Натисніть кнопку підтвердження  для продовження виконання операції.
- Переконайтеся, що термін дії картки не сплив та спробуйте повторити операцію спочатку.
- Якщо при невдалій спробі провести операцію використовувався безконтактний рідер, спробуйте провести операцію через чип-рідер терміналу.
- Якщо при невдалій спробі провести операцію використовувався чип-рідер, спробуйте провести операцію зчитавши магнітну смугу картки.

Якщо наведене вище не призвело до успішного завершення операції, зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05.

[повернутися на початок](#)

19. Де взяти чековий папір?

Для замовлення доставки чекового паперу зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05.

Повідомте назву торговельної точки, адресу доставки та потрібну кількість рулонів чекового паперу.

Термін доставки 1-3 робочих днів.

[повернутися на початок](#)

20. Який пароль касира POS-терміналу?

Пароль касира POS-терміналу повідомляє інженер при встановленні терміналу.

Якщо ви забули пароль касира POS-терміналу, будь ласка, зателефонуйте за одним з номерів Цілодобової підтримки ПАТ «АКБ «КОНКОРД» +380 68 734 50 05 або +380 50 734 50 05 або +380 56 734 50 05.

[повернутися на початок](#)

21. Якщо на рахунок не надійшло відшкодування по операціях в терміналі?

Відшкодуванню на наступний робочий день підлягають лише операції, по яким була здійснена ВІДПРАВКА.

Тому переконайтеся, що по операціях, які не відшкодовані була здійснена ВІДПРАВКА. Виконайте функцію ВІДПРАВКА (див. [Як відправити операції по терміналу в банк \(функція ВІДПРАВКА\)?](#)).

Якщо ВІДПРАВКА була здійснена – сфотографуйте, або відскануйте чеки по операціям та чек ВІДПРАВКИ. Фотографії/сканкопії чеків надішліть до обслуговуючого відділення.

[повернутися на початок](#)