



## Методичний посібник з роботи з POS-терміналами ПриватБанку

Для співробітників торговельно-сервісних підприємств



# Зміст

Вступ	3
Верифікація клієнта	3
Проведення операцій	
1. Проведення транзакції з використанням терміналу (стандартна платіжна картка)	4
2. Проведення безконтактних транзакцій з використанням терміналу (Visa – Visa PayWave, Mastercard – Contactless, NFC-гаманець – Android Pay, Privat24 та інші)	5
3. Проведення транзакції за технологіями «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка»	6
4. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс» (оплата з основного рахунку або рахунку «Бонус Плюс»)	9
5. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Дисконтний клуб «ПриватБанк VIP»	11
6. Поповнення мобільного	13
7. Повернення товару	15
7.1. Повернення за сервісом «Оплата частинами»	17
8. Операції після завершення дня	19
9. Друк останнього чека	20
10. Як зв'язатися з банком за допомогою терміналу	21
10.1. Як замовити стрічку для терміналу	21
11. Преавторизація (спеціалізований сервіс, що надається підприємствам категорії «Туризм і розваги»)	22
12. Завершення продажу (спеціалізований сервіс, що надається підприємствам категорії «Туризм і розваги»)	23
13. Проведення транзакції за сервісом AirPay	25
Як провести операцію «Завершення преавторизації»	26
Як провести операцію у валюті картки	27
Важливо знати!	27
Додатки	28

# Вступ

Цей методичний посібник розроблений спеціалістами ПриватБанку для співробітників торговельно-сервісних підприємств. У посібнику детально описано правила приймання до оплати платіжних засобів та можливі ситуації, що виникають під час цього. Будь-яку нестандартну ситуацію, що виникла, можна вирішити, звернувшись до банку.

## Як зв'язатися з банком

- **Якщо термінал працює**, то необхідно зайти в меню «Сервіс» і натиснути кнопку «Викликати банк».
- **Якщо термінал не працює**, надішліть SMS на номер **10060** із текстом **pos+s\*\*\*\*\* (s\*\*\*\*\* – номер терміналу, що зазначено на чеку та терміналі)** або зателефонуйте на номер **3700**.
- Зв'язатися з банком чи дізнатися інформацію щодо поданої заявки можна через сайт **postracker.privatbank.ua**

## Увага!

**1. Пам'ятайте, що після установки POS-терміналу на торгову точку Ви несете відповідальність за збереження обладнання!**

Згідно з Умовами та правилами надання банківських послуг у разі втрати або псування обладнання торгова точка зобов'язана відшкодувати збитки банку. Не передавайте обладнання третім особам. Під час передачі POS-терміналу співробітникам банку необхідно отримати акт приймання-передачі.

## 2. Керуйте своїми торговими точками, не виходячи з офісу чи дому, через «Приват24 для бізнесу», де є можливість:

- вносити зміни за торговою точкою, у разі необхідності подавати заявку на перереєстрацію або редагування даних чека;
- подавати онлайн-заяви на підключення (або відключення) своїх торгових точок до послуг «Еквайринг», «Оплата частинами», «Миттєва розстрочка», програми «Бонус Плюс» та інших додаткових послуг.

Спробуйте просто зараз: «Приват24 для бізнесу» → меню «Послуги» → «Еквайринг» → «Замовити установку (особистий кабінет)».

# Верифікація клієнта

Верифікація – це процес перевірки особи клієнта на підставі документів, що надані ним, або підтвердження особи клієнта його банком.

Верифікацію клієнта можна провести за допомогою введення ПІН-коду.

Якщо клієнт здійснює понад одну купівлю протягом дня з одного терміналу, на екрані терміналу з'являється повідомлення про повторну транзакцію та запит ввести ПІН-код.

# Проведення операцій

## 1. Проведення транзакції з використанням терміналу (стандартна платіжна картка)

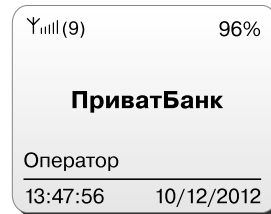
**HYPERCOM**

**VeriFone**

**Ingenico**

### Крок 1

Перевірте платіжний засіб на відповідність вимогам (докладніше – [www.pb.ua/obuchenie](http://www.pb.ua/obuchenie)). Проведіть платіжною картою через термінал.

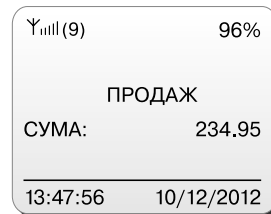
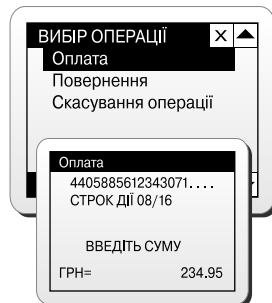


### Крок 2

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести».

Оберіть меню «Оплата» та введіть необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести».

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести».



### Крок 3

Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести його (підпис на чеку в цьому разі не потрібен). Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек та порівняйте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці.

### Крок 4

Якщо ПІН-код правильний/підписи збігаються, поверніть картку клієнтові з його екземпляром чека.

## 2. Проведення безконтактних транзакцій з використанням терміналу (Visa – Visa PayWave, Mastercard – Contactless, NFC-гаманець – Android Pay, Privat24 та інші)



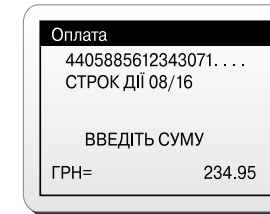
**HYPERCOM**

**VeriFone**

**Ingenico**

### Крок 1

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести».

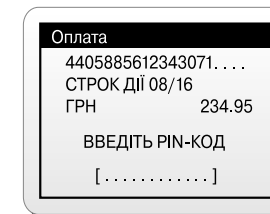


### Крок 2

Клієнт підносить безконтактний платіжний засіб до зчитувального пристрою. Якщо клієнт здійснює оплату за допомогою NFC-гаманця, клієнтові необхідно піднести телефон до платіжного терміналу й тримати його в такому положенні декілька секунд. Дочекайтеся, поки на екрані телефону з'явиться галочка або інструкції.

### Крок 3

Якщо сума платежу менша ніж 100 грн, введення ПІН-коду не потрібно. Якщо сума більша ніж 100 грн, попросіть клієнта ввести ПІН-код (підпис на чеку в цьому разі не потрібен).



### Крок 4

Після завершення транзакції необхідно віддати клієнтові його екземпляр чека.

### 3. Проведення транзакції за технологіями «Оплата частинами» та «Миттєва розстрочка»



#### HYPERCOM

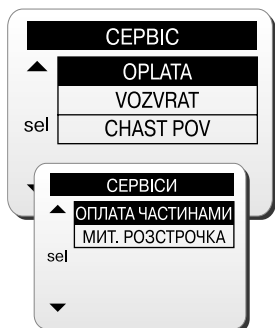
##### Крок 1

Увійдіть у меню «Сервіс» на терміналі та виберіть на екрані терміналу меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».



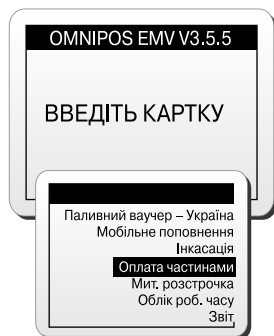
##### Крок 2

Оберіть меню «Сервіси»/«Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка» на терміналі.

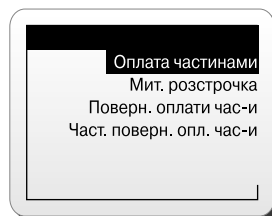


#### VeriFone

Натисніть крайню ліву кнопку бузкового кольору під екраном. Виберіть за допомогою кнопок (праворуч від екрана) меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».

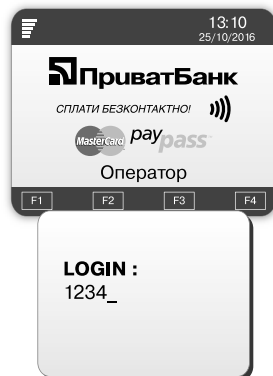


Оберіть меню «Сервіси»/«Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка» на терміналі.

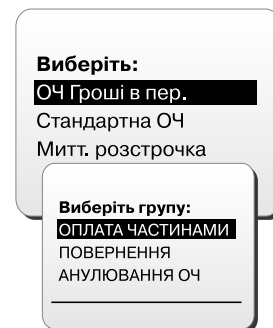


#### Ingenico

Увійдіть у меню «Сервіс», натисніть клавішу під екраном (F4), наберіть на терміналі «1234» та натисніть «ОК».



Виберіть «ОЧ Гроші в пер.»/«Стандартна ОЧ»/«Митт. розстрочка» залежно від виконуваної операції.



#### HYPERCOM

##### Крок 3

Введіть необхідну кількість платежів, на які необхідно розділити суму купівлі, та натисніть «Ввести».



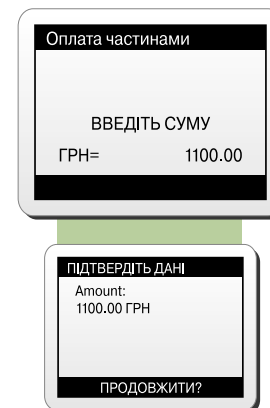
##### Крок 4

Проведіть платіжною картою через термінал.

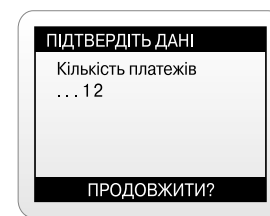


#### VeriFone

Введіть необхідну суму з урахуванням копійок, натисніть кнопку «Ввести» та підтвердіть дані, що введено.

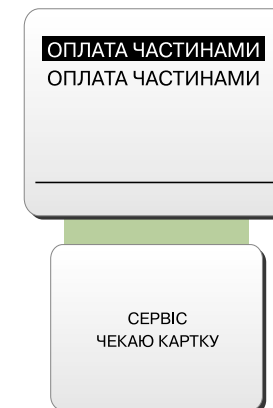


Введіть необхідну кількість платежів, на які необхідно розділити суму купівлі, і натисніть «Ввести».

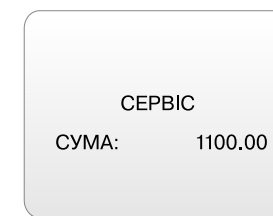


#### Ingenico

У меню «Оплата частинами» натисніть зелену кнопку, далі в меню «Сервіс»/«Чекаю картою» проведіть платіжною картою через термінал.



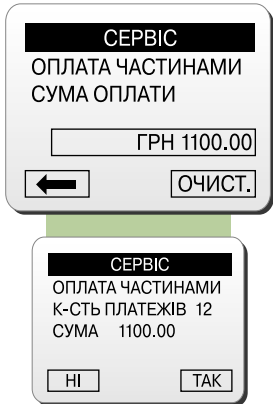
Введіть необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести».



## HYPERCOM

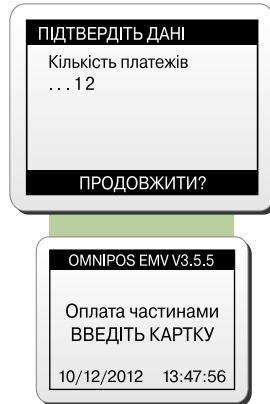
### Крок 5

Введіть необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Ввести» та підтвердіть дані, що введено.



## VeriFone

Підтвердіть дані, що було введено, і проведіть платіжною картою через термінал.



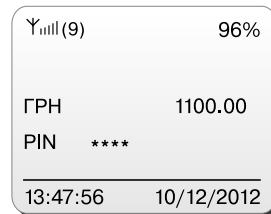
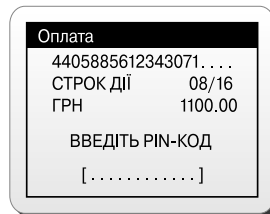
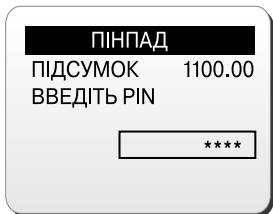
## Ingenico

Введіть необхідну кількість платежів, на які необхідно розділити суму купівлі, і натисніть «Ввести».



### Крок 6

Попросіть клієнта ввести ПІН-код.



### Крок 7

Якщо ПІН-код правильний, поверніть картку клієнтові з його екземпляром чека.

## 4. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Бонус Плюс» (оплата з основного рахунку або рахунку «Бонус Плюс»)



## HYPERCOM

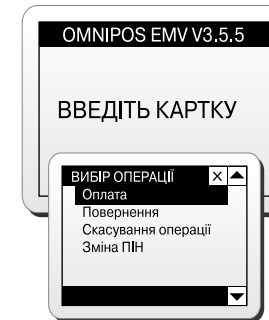
### Крок 1

Проведіть платіжною картою через термінал.



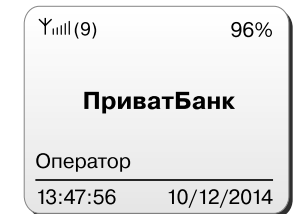
## VeriFone

Проведіть платіжною картою через термінал і виберіть операцію «Оплата».



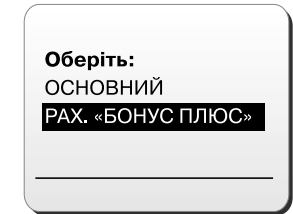
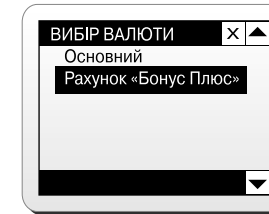
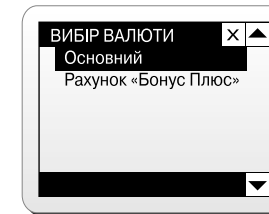
## Ingenico

Проведіть платіжною картою через термінал.



### Крок 2

Оберіть рахунок – основний або рахунок «Бонус Плюс» (за бажанням клієнта).



**HYPERCOM****VeriFone****Ingenico****Крок 3**

Введіть на терміналі необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Вести».

<b>BONUS + ОПЛАТА</b>
РАХ. «БОНУС ПЛЮС»
СУМА ОПЛАТИ
ГРН 1100.00
← ОЧИСТ.

<b>Оплата</b>
4405885612343071...
СТРОК ДІЇ 08/16
ВВЕДІТЬ СУМУ
ГРН= 1100.00

<b>ПРОДАЖ</b>
СУМА: 1100.00
ГРН

**Крок 4**

Підтвердіть розмір бонуса, що надається, натиснувши «Так».

Підтвердіть розмір бонуса, що надається.

Підтвердіть розмір бонуса.

<b>BONUS + ОПЛАТА</b>
СУМА 1100.00 ГРН
БОНУС 11.00 ГРН
(01.00%)
ПІДСУМОК 1089.00 ГРН

<b>ОПЛАТА ТОВАРУ</b>
СУМА: 1100.00
ГРН
БОНУС: 11.00

<b>ПРОДАЖ</b>
<b>БОНУС %:</b> 1.00

**Крок 5**

Попросіть клієнта ввести ПІН-код.

<b>ПІНПАД</b>
ПІДСУМОК 1089.00 ГРН
ВВЕДІТЬ ПІН
****

<b>Оплата</b>
4405885612343071...
СТРОК ДІЇ 08/16
ГРН 1089.00
ВВЕДІТЬ ПІН-КОД
[.....]

Укл (9) 96%
ГРН 1089.00
ПІН ****
13:47:56 10/12/2012

## 5. Проведення транзакції за терміналами, що беруть участь у програмі «Дисконтний клуб «ПриватБанк VIP»

**VIP** - обслуговування  
індивідуальних  
клієнтів

**HYPERCOM****VeriFone****Ingenico****Крок 1**

Проведіть платіжною картою через термінал.

30 СЕРП. 12 09:57
<b>БАЛАНС</b>
СЕРВІС
sel ВІДПРАВКА
ДОДАТКОВО
ГОЛОВН.

<b>OMNIPOS EMV V3.5.5</b>
ВВЕДІТЬ КАРТКУ
10/12/2012 13:47:56

Укл (9) 96%
<b>ПриватБанк</b>
Оператор
13:47:56 10/12/2012

**Крок 2**

Введіть необхідну суму з урахуванням копійок і натисніть кнопку «Введення» (прим.: якщо є «Бонус Плюс», виберіть перший пункт – «Торговий»).

<b>ТОРГОВЕЦЬ</b>
ТОРГОВИЙ
ОСНОВНИЙ
БОНУСНИЙ РАХУНОК
ГРН 1000.00
← ОЧИСТ.

<b>ВИБІР ВАЛЮТИ</b>
Торговий
Основний
Рахунок «Бонус Плюс»
ВВЕДІТЬ СУМУ
ГРН= 1000.00

Укл (9) 96%
ПРОДАЖ
СУМА Укл (9) 96%
13:47:56
<b>Виберіть:</b>
ТОРГОВИЙ
ОСНОВНИЙ
БОНУСНИЙ РАХУНОК
13:47:56 10/12/2012

**Крок 3**

Підтвердіть розмір знижки, натиснувши «Так», для зміни натисніть «Ні».

Натисніть «F2», введіть новий (більший) розмір знижки (%).

Якщо необхідно, введіть більший розмір знижки (%).

<b>VISA ОПЛАТА</b>
СУМА 1000.00 ГРН
ЗНИЖКА 50.00 ГРН
(05.00%)
ПІДСУМОК 950.00 ГРН
НІ ТАК

<b>ОПЛАТА ТОВАРУ</b>
СУМА: %
ГРН 1000.00
ЗНИЖКА: 0.00

Укл (9) 96%
ЗНИЖКА: 5.00%
13:47:56 10/12/2012

## HYPERCOM

## VeriFone

## Ingenico

### Крок 4

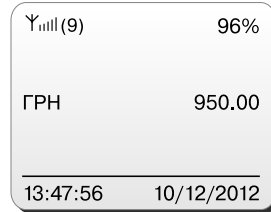
Для зміни знижки натисніть «Очист.» і введіть розмір нової (більшої) знижки.



Підтвердіть розмір нової знижки та суму платежу з урахуванням знижки.

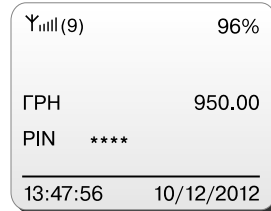
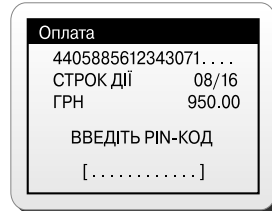
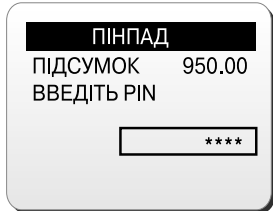


Підтвердіть суму платежу з урахуванням знижки.



### Крок 5

Якщо термінал запитав ПІН-код, попросіть клієнта ввести ПІН-код (підпис на чеку в цьому разі не потрібен).



### Крок 6

Якщо немає запиту на введення ПІН-коду, запропонуйте клієнтові підписати чек та звірте підпис на чеку та оригінальний підпис на картці. Якщо ПІН-код правильний/підписи збігаються, поверніть картку клієнтові з його екземпляром чека.

## 6. Поповнення мобільного



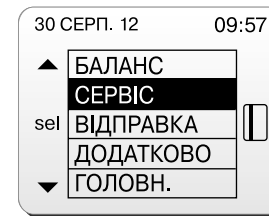
## HYPERCOM

## VeriFone

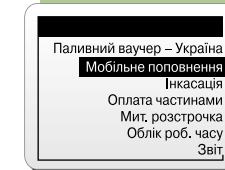
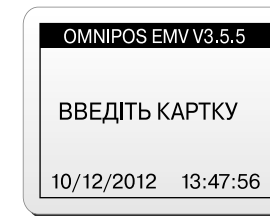
## Ingenico

### Крок 1

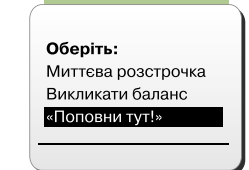
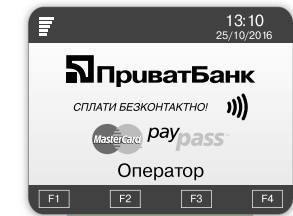
Увійдіть у меню «Сервіс» на терміналі та виберіть на екрані терміналу меню «Поповн. карткою».



Натисніть крайню ліву кнопку бузкового кольору під екраном. Оберіть меню «Мобільне поповнення».

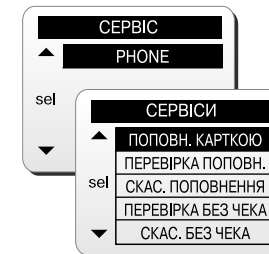


Увійдіть у меню «Сервіс», натисніть клавішу під екраном (F4), наберіть на терміналі «1234» та натисніть «ОК». Оберіть меню «Поповни тут!».

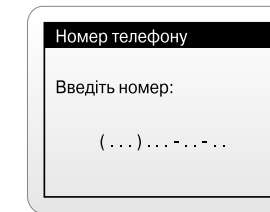


### Крок 2

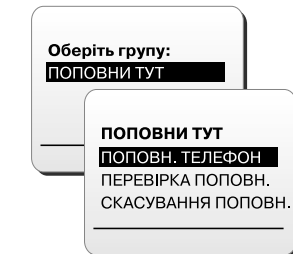
Оберіть на екрані терміналу меню «PHONE», потім – «Поповнення номера».



Введіть номер телефону, який потрібно поповнити.



Оберіть на екрані терміналу меню «Поповни тут», потім – «Поповн. телефон».



## HYPERCOM

### Крок 3

Введіть номер телефону, який потрібно поповнити.



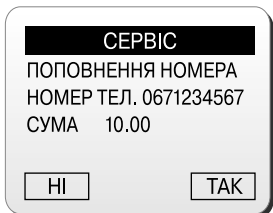
### Крок 4

Проведіть картою та введіть суму поповнення від 5 до 300 грн.



### Крок 5

У разі правильного введення натисніть «Так», у разі помилки – «Ні».

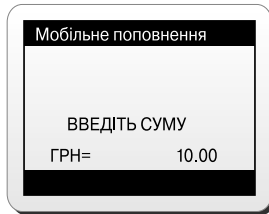


### Крок 6

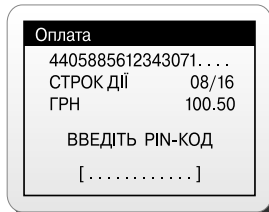
Запропонуйте клієнтові ввести ПІН-код (див. Крок 3 на стор. 4).

## VeriFone

Введіть суму поповнення від 5 до 300 грн.

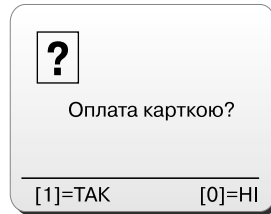


Підтвердіть дані, що введено.

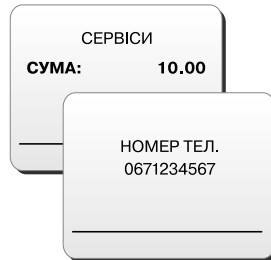


## Ingenico

Для продовження натисніть «1» та проведіть платіжною картою.



Введіть суму поповнення від 5 до 300 грн та номер телефону.



У разі правильного введення натисніть «Так», у разі помилки – «Ні».



## 7. Повернення товару

Операція «Повернення товару» проводиться для повернення коштів клієнтові через великий проміжок часу зі дня проведення операції «Продаж», наприклад, повернення за гарантією.

## HYPERCOM

### Крок 1

Увійдіть у меню «Додатково» або «Сервіс» (залежить від налаштувань терміналу).



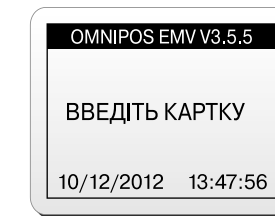
### Крок 2

Оберіть меню «Повернення» та проведіть картою.

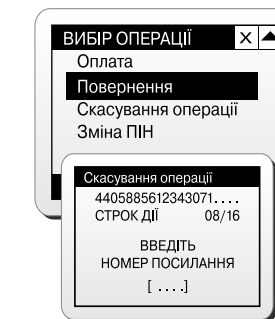


## VeriFone

Увійдіть у меню «Старший касир»\* і проведіть картою.

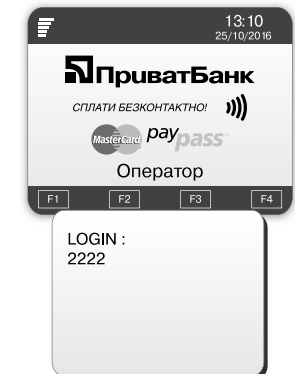


Оберіть меню «Повернення» та введіть номер послання (поле RRN).

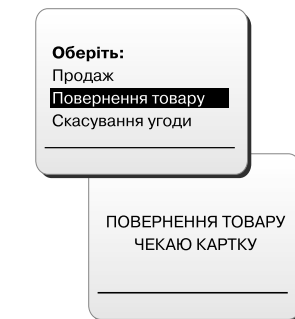


## Ingenico

Увійдіть у меню «Старший оператор» або «Сервіс» (залежить від налаштувань терміналу)\*\*.



Оберіть меню «Повернення» та проведіть картою.



\* Для входу натисніть «F4» → «Enter» → Введіть номер касира «02» → «Enter» → Введіть пароль старшого касира «11111» → «Enter»; для повернення в меню «Касир» натисніть «F4» → «Enter» → Введіть номер касира «01» → «Enter» → Введіть пароль касира «11111» → «Enter».

\*\* Для входу натисніть клавішу під екраном (F4), наберіть на терміналі «2222» («Старший оператор») або «1234» («Сервіс»).



## HYPERCOM

### Крок 3

Введіть суму повернення та пароль повернення.



### Крок 4

Введіть номер RRN (поле RRN на чеку продажу).



### Увага!

Перевірка операції продажу здійснюється за введеним RRN коду. Повернення проводиться тільки на картку, з якої проведено оплату. Сума повернення не повинна перевищувати суми операції продажу за вирахуванням бонусів і знижок.

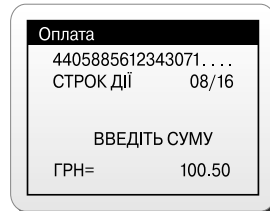
Повернення коштів на картку за заявкою на повернення буде виконано тільки після отримання коштів від торговця!

Утримання коштів з торговця проводиться з наступних відшкодувань або з рахунку, відкритого в ПриватБанку. Якщо після повернення немає операцій за терміналом і немає коштів на рахунку, повернення на картку не буде оплачено!

Детальніше про операцію повернення – на сторінці онлайн-навчання [www.pb.ua/obuchenie](http://www.pb.ua/obuchenie).

## VeriFone

Введіть суму повернення.

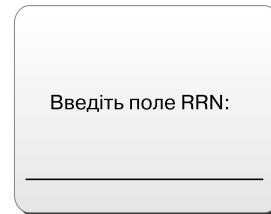


## Ingenico

Введіть суму повернення.



Введіть номер RRN (поле RRN на чеку продажу).



## 7.1. Повернення за сервісом «Оплата частинами»

## HYPERCOM

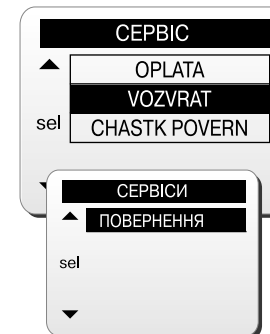
### Крок 1

Увійдіть у меню «Сервіс» і виберіть меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».



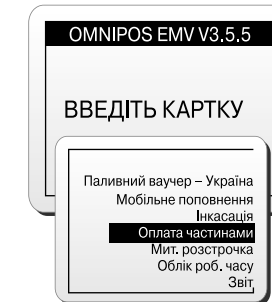
### Крок 2

Виберіть меню «VOZVRAT», а потім «Повернення».

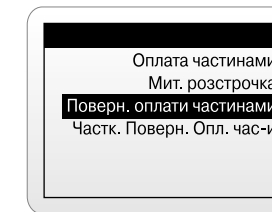


## VeriFone

Натисніть крайню ліву бузкову кнопку під екраном. Виберіть за допомогою кнопок (праворуч від екрану) меню «Оплата частинами» або «Миттєва розстрочка».

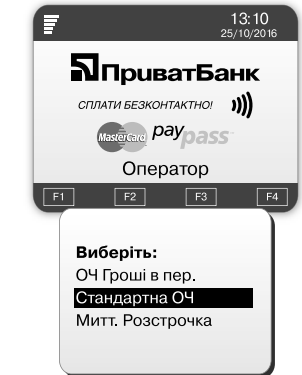


Оберіть меню «Поверн. оплати частинами».



## Ingenico

Увійдіть у меню «Сервіс», натисніть клавішу під екраном (F4), наберіть на терміналі «1234» і виберіть «ОЧ Гроші в пер.» / «Стандартна ОЧ» / «Митт. розстрочка» залежно від виконуваної операції.



Виберіть групу «Повернення» та в меню «Повернення» виберіть «ПОВЕРН. ОПЛ. ЧАСТ.» або «ЧАСТКОВЕ ПОВЕРН.».



## HYPERCOM

### Крок 3

Введіть номер договору та проведіть карткою.



### Крок 4

Введіть суму повернення, потім – пароль повернення.



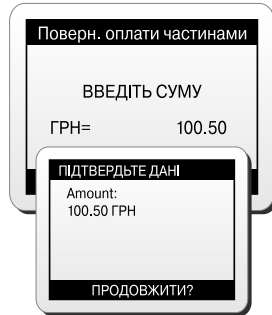
### Крок 5

Підтвердіть повернення.

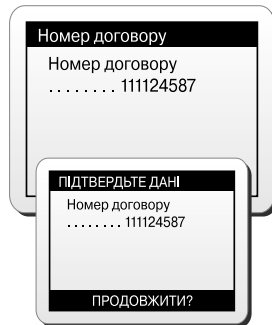


## VeriFone

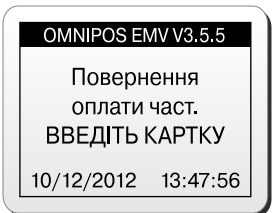
Введіть суму повернення та підтвердіть її.



Введіть номер договору та підтвердіть його.

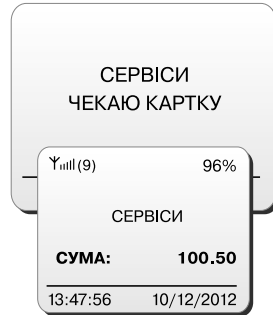


Проведіть карткою.



## Ingenico

Проведіть карткою та введіть суму повернення.



Введіть номер договору та підтвердіть повернення.



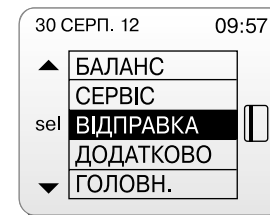
## 8. Операції після завершення дня

Наприкінці зміни співробітник ТСП повинен здійснити надсилання даних за терміналом (Z-звіт).

## HYPERCOM

### Крок 1

Увійдіть у меню «Відправка» на терміналі.



### Крок 2

Оберіть пункт меню «Всі торговці».



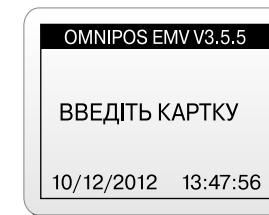
### Крок 3

Оберіть у меню тип звіту: «Всі торговці» або виберіть конкретний мерчант.

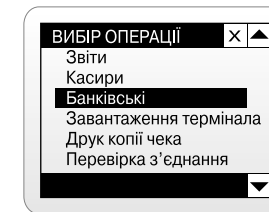


## VeriFone

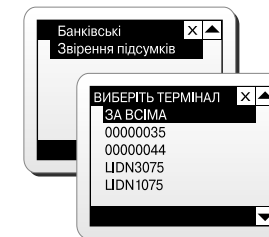
Для виклику головного меню натисніть «F1».



Оберіть пункт меню «Банківські».

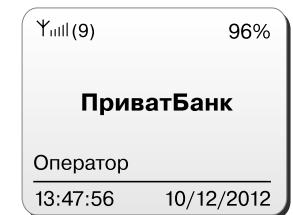


Оберіть пункт меню «Звірення підсумків» і виберіть тип звіту.

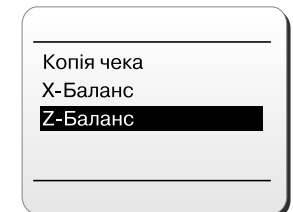


## Ingenico

Натисніть будь-яку клавішу під екраном або «ОК».



Оберіть пункт меню «Z-Баланс».



Оберіть у меню тип звіту: «Для всіх» або виберіть конкретний мерчант.



## 9. Друк останнього чека

Повторний друк останнього чека (копії) здійснюється у випадках:

- якщо закінчився папір;
- чек не вийшов із термінала;
- під час друку чек було пошкоджено;
- клієнт загубив чек.

### HYPERCOM

#### Крок 1

Увійдіть у меню «Головн.» на терміналі.



#### Крок 2

Оберіть пункт меню «Друк».



#### Крок 3

Оберіть пункт меню «Останній чек».

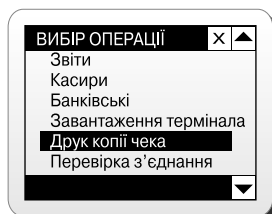


### VeriFone

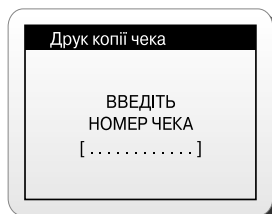
Для виклику головного меню натисніть «F1».



Оберіть пункт меню «Друк копії чека».

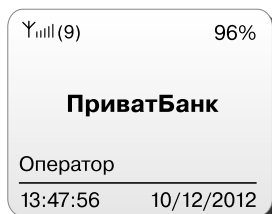


Введіть номер чека.

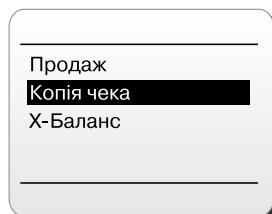


### Ingenico

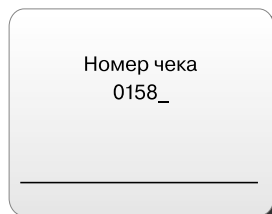
Натисніть будь-яку клавішу під екраном або «ОК».



Оберіть пункт меню «Копія чека».



Введіть номер чека.



## 10. Як зв'язатися з банком за допомогою термінала

POS-термінали дозволяють здійснювати такі види запитів:

- замовити касову стрічку для термінала;
- замовити навчання касирів;
- зв'язатися зі службою підтримки.

### 10.1. Як замовити стрічку для термінала

#### HYPERCOM

#### Крок 1

Увійдіть у меню «Сервіс» і виберіть меню «Зв'язок із банком».



#### Крок 2

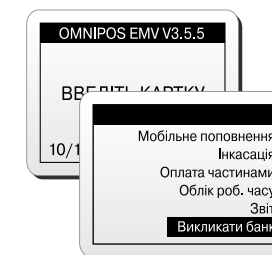
Оберіть меню «Служба підтримки» та виберіть меню «Замовлення паперу».

#### Крок 3

Введіть Ваш контактний номер телефону.

#### VeriFone

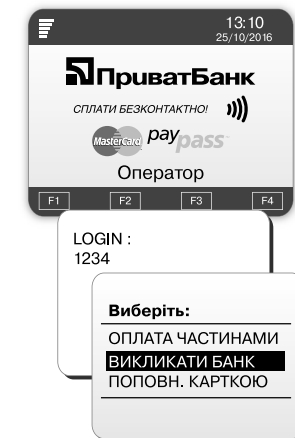
Натисніть крайню ліву кнопку під екраном. Оберіть за допомогою кнопок праворуч від екрана меню «Викликати банк».



Оберіть меню «Немає паперу».

#### Ingenico

Увійдіть у меню «Сервіс», натисніть клавішу під екраном (F4), наберіть на терміналі «1234» та натисніть «ОК». Оберіть меню «Викликати банк».



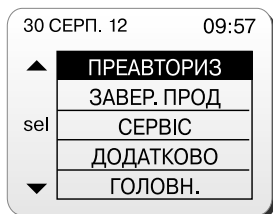
Натисніть в меню «Кнопка» та виберіть меню «Замовлення паперу».

## 11. Преавторизація (спеціалізований сервіс, що надається підприємствам категорії «Туризм і розваги»)

### HYPERCOM

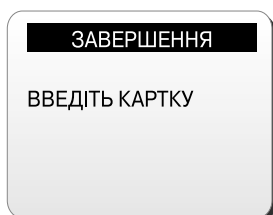
#### Крок 1

Увійдіть у меню «Преавториз» на терміналі.



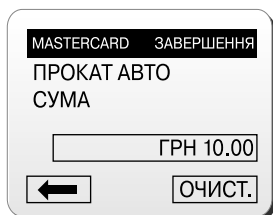
#### Крок 2

Проведіть платіжною картою через термінал.



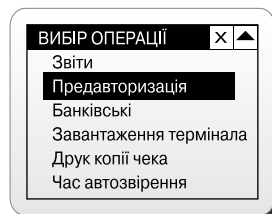
#### Крок 3

Введіть суму транзакції.



### VeriFone

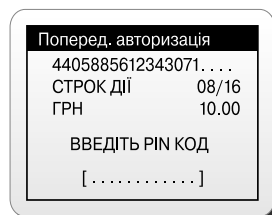
Увійдіть у меню «Предавторизація» та натисніть зелену кнопку.



Проведіть платіжною картою через термінал та введіть суму транзакції.

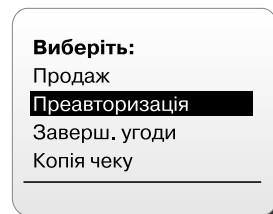


Попросіть клієнта ввести ПІН-код.



### Ingenico

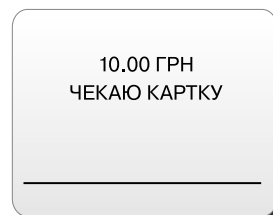
Увійдіть у меню «Преавторизація» на терміналі.



Введіть необхідну суму та натисніть зелену кнопку.



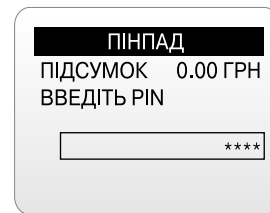
Проведіть картою.



### HYPERCOM

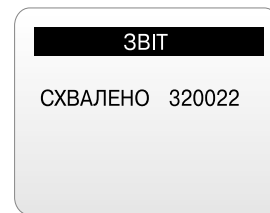
#### Крок 4

Попросіть клієнта ввести ПІН-код.



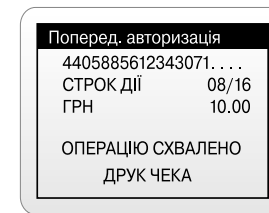
#### Крок 5

Операцію схвалено.



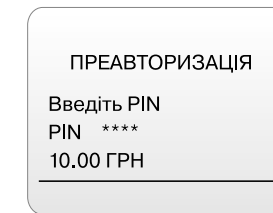
### VeriFone

Операцію схвалено.

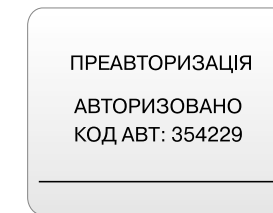


### Ingenico

Попросіть клієнта ввести ПІН-код.



Операцію схвалено.

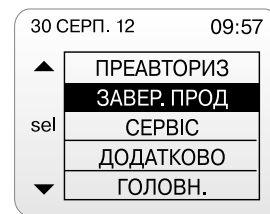


## 12. Завершення продажу (спеціалізований сервіс, що надається підприємствам категорії «Туризм і розваги»)

### HYPERCOM

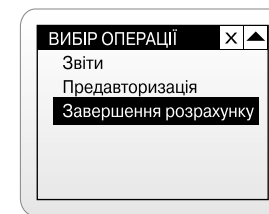
#### Крок 1

Увійдіть у меню «Завер. прод» на терміналі.



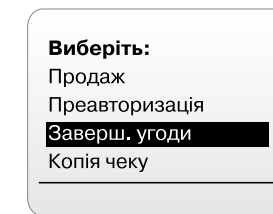
### VeriFone

Увійдіть у меню «Завершення розрахунку» на терміналі.



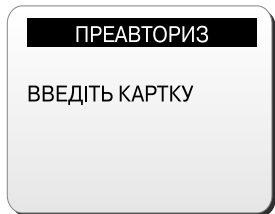
### Ingenico

Увійдіть у меню «Заверш. угоди» на терміналі.

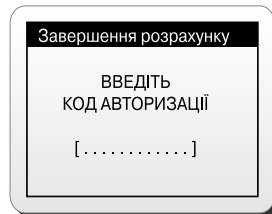


**HYPERCOM****Крок 2**

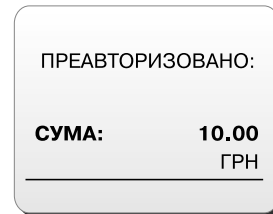
Проведіть платіжною картою через термінал.

**VeriFone**

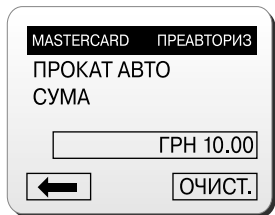
Введіть код авторизації та очікуйте опрацювання даних.

**Ingenico**

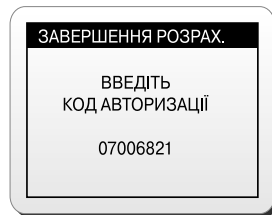
Введіть преавторизовану суму та натисніть зелену кнопку.

**Крок 3**

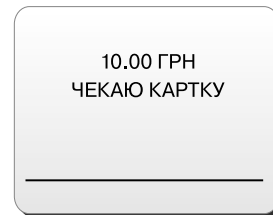
Введіть преавторизовану суму.



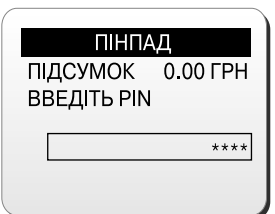
Підтвердіть операцію.



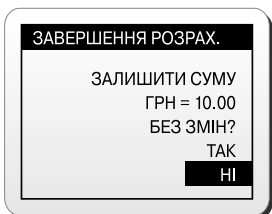
Проведіть платіжною картою через термінал.

**Крок 4**

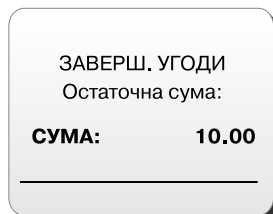
Попросіть клієнта ввести ПІН-код.



Виберіть вид завершення (зі зміненням суми або без).



Введіть остаточну суму угоди та проведіть картою через термінал.



**Увага!** Якщо операцію преавторизації не буде завершено протягом 30 днів, кошти на картці, що заблоковано за операцією «Преавторизація», розблокуються й стануть доступними для використання держателю картки.

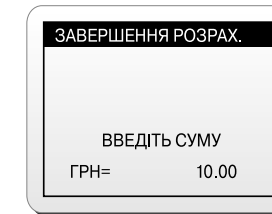
Максимальний строк, що передбачено між операцією «Преавторизація» та операцією «Завершення преавторизації», не може перевищувати 14 днів.

**HYPERCOM****Крок 5**

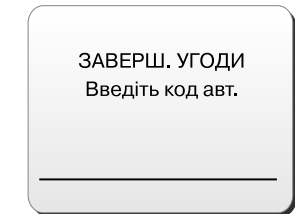
Введіть референс угоди з чека та отриманий код авторизації за транзакцією.

**VeriFone**

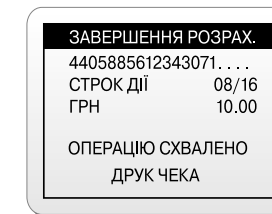
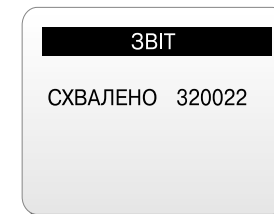
Введіть суму завершення.

**Ingenico**

Введіть код авторизації з чека.

**Крок 6**

Операцію схвалено.

**13. Проведення транзакції за сервісом AirPay**

**Крок 1.** Натисніть жовту кнопку.

**Крок 2.** Введіть код з додатка\*.

**Крок 3.** Підтвердіть оплату зеленою кнопкою.

POS-термінал роздрукує чек про оплату протягом 2–3 секунд.

Детальніше про проведення транзакції на POS-терміналі з мобільного додатка AirPay – на сторінці онлайн-навчання [www.pb.ua/obuchenie](http://www.pb.ua/obuchenie) в розділі «Інші сервіси». Докладніше про додаток AirPay – на сторінці <https://privatbank.ua/apps/airpay>

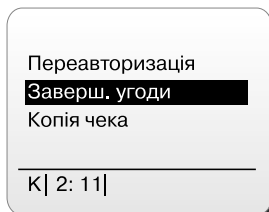
\* Якщо на терміналі заведено мультимерчант, у разі натискання жовтої кнопки термінал покаже список з усіх підключених ПП. Після вибору ПП увведіть код.

## Як провести операцію «Завершення преавторизації»

Завершення – це фінальна частина преавторизації: раніше заблоковані кошти списуються з картки та надходять на рахунок торговця.

**Крок 1.** Натисніть на терміналі кнопку «F2» для входу в меню.

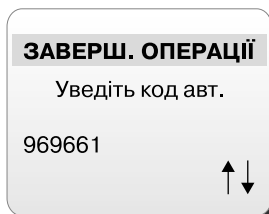
**Крок 2.** Виберіть «Заверш. угоди» та натисніть зелену кнопку «Введення» на терміналі.



**Крок 3.** Проведіть картою через термінал або введіть номер картки вручну.

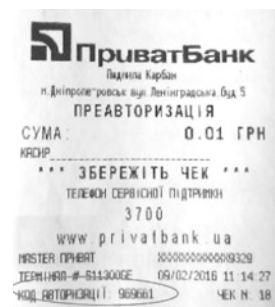


**Крок 4.** Введіть код авторизації.



### Зверніть увагу!

Подальші дані, що буде запитувати термінал, є на чеку POS-терміналу за операцією преавторизації, яку Ви здійснили раніше.



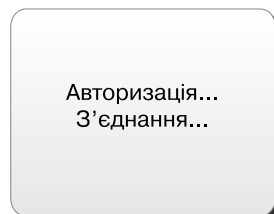
**Крок 5.** Введіть RRN.



**Крок 6.** Введіть преавторизовану раніше суму, згідно з чеком.

**Крок 7.** Введіть суму (вона має дорівнювати сумі, що зазначалася під час операції «Преавторизація»). Якщо сума менша за преавторизовану – після завершення преавторизації проведіть повернення різниці на картку. Якщо сума більше – після завершення преавторизації проведіть додаткову авторизацію різниці за картою, або за згоди власника картки проведіть звичайну операцію оплати на повну суму. Преавторизована сума розблокується на картці згідно з правилами банку, що її випустив (через 14–30 днів після преавторизації та/або після звернення власника картки).

**Крок 8.** Отримайте підтвердження операції.

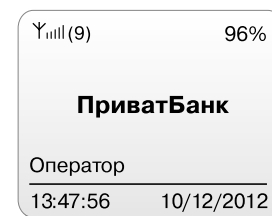


## Як провести операцію у валюті картки

**Крок 1.** Введіть суму операції.



**Крок 2.** Вставте картку чипом або проведіть магнітною смугою через зчитувач.



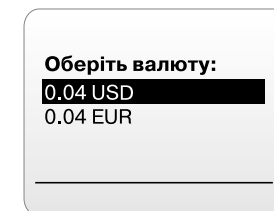
Термінал визначить можливі валюти для оплати та запропонує здійснити оплату в одній з валют: долар, євро.

### Увага! Важливо!

1. Якщо в клієнта картка ембосована (з іменем клієнта на лицьовому боці) і з фотографією на зворотному боці, звірити фотографію з пред'явником картки. Якщо справжність фотографії на картці та відповідність її власнику не викликає сумнівів, отримати підпис власника картки на чеку.
2. У разі якщо в клієнта картка ембосована (з ембосованим ім'ям клієнта на лицьовому боці) і без фотографії, необхідно отримати підпис клієнта на чеку та звірити з підписом на зворотному боці картки. Якщо клієнт ввів ПІН-код картки та операцію схвалено, підпис клієнта на чеку не потрібен.

Можна поміняти місцями Крок 1 і Крок 2, при цьому порядок подальших дій не змінюється.

**Крок 3.** Запропонуйте клієнту здійснити оплату в одній з валют, що з'явиться на екрані терміналу.



Можливість оплати в гривні зберігається (сума в гривні зазначається останньою в списку валют для розрахунку; якщо вона не видна на екрані, потрібно курсором спуститися до потрібної валюти).

**Крок 4.** Виберіть на терміналі зазначену клієнтом валюту для оплати та завершіть оплату, натиснувши зелену кнопку.

**Крок 5.** Чеком терміналу містить інформацію про курс конвертації, валюту операції та суму в гривні.



Якщо виникнуть запитання, телефонуйте на номер **080 050 00 30** (безкоштовно з мобільного).

3. Клієнт пред'явив для оплати неембосовану картку (без імені власника картки на лицьовому боці) – завжди вимагається введення ПІН-коду, підпис клієнта на чеку не потрібен.
4. Якщо клієнт пред'явив для оплати картку з чипом, важливо не видаляти картку з терміналу до повного завершення операції та появи чека про успішну оплату (у разі видалення картки до завершення операції сума з картки не буде списано).

**Додаток 1**

№ \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

**Групи кодів авторизаційних відповідей**

Код	Опис
<b>1) Дозвіл транзакції</b>	
00	Дозволено
85	Немає причини для відмови
<b>2) Повторити спробу</b>	
06	Помилка
12	Недійсна транзакція
13	Неправильно введено суму
21	Відсутність дій (не збігаються дані)
30	Неправильний формат
32	Частково завершено
68	Занадто пізно одержано відповідь
76	Попереднє повідомлення не знайдено
94	Дублювання передачі
96	Несправність системи
<b>3) Відмовити в транзакції</b>	
05	Не обслуговувати
14	Номер платіжного засобу не існує
15	Немає такого емітента
17	Відмова клієнта
31	Емітент не існує
38	Не залишилося спроб введення ПІН-коду
51	Недостатньо коштів на рахунку
52	Рахунок, що не перевіряється
57	Транзакцію за платіжним засобом не дозволено
58	Транзакцію за платіжним засобом не дозволено
61	Перевищено ліміт зняття коштів

Код	Опис
<b>3) Відмовити в транзакції</b>	
62	Заборонений платіжний засіб
65	Перевищено ліміт операцій за рахунком
66	Зв'язатися з банком-еквайрером
67	Платіжний засіб вилучено в банкоматі
75	Вичерпано спроби введення ПІН-коду
77	Дані не збігаються з оригіналом
82	Неправильний CVV
91	Немає зв'язку з банком-емітентом
92	Невдалий запит
Q1	Автентифікація платіжного засобу не пройшла
<b>4) Звернутися до банку</b>	
01	Звернутися до банку-емітента
02	Звернутися до банку-емітента (спец.)
03	Незарєєстрована торгова точка
08	Обслуговування з ідентифікацією
37	Зателефонувати до банку-емітента
55	Неправильний ПІН-код
81	Помилка в шифрі ПІН-коду
<b>5) Вилучити картку</b>	
04	Вилучити платіжний засіб
07	Вилучити платіжний засіб (спец.)
33	Закінчився строк дії платіжного засобу
41	Вилучити платіжний засіб (загублено)
43	Вилучити платіжний засіб (вкрадено)
54	Строк дії платіжного засобу закінчився

## Додаток 2

№ \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

### Варіанти можливих авторизаційних відмов щодо «Оплати частинами» та «Миттєвої розстрочки»

Код відмови	Чек термінала (авторизаційна відповідь)	Екран термінала (авторизаційна відповідь)	Причина відмови
12	Шановний клієнте! На жаль, ця послуга Вам недоступна. Довідки за тел. <b>3700</b>	Послуга недоступна для клієнта	Послуга недоступна для клієнта (відмова в наданні послуги банком)
12	Для купівлі за сервісом «Оплата частинами» оформіть безкоштовно картку «Універсальна» ПриватБанку з кредитним лімітом до 25 000 грн	Картка іншого банку. Потрібна картка ПриватБанку	Спроба оплати картою іншого банку
12	Ціна товару менша від мінімально допустимої суми купівлі за сервісом «Оплата частинами» – XXXX грн. Будь ласка, оберіть інший товар	Сума купівлі некоректна	Сума купівлі менша, ніж дозволено в цій точці (за умовами співпраці)
12	Перевищено допустиму кількість платежів за сервісом «Оплата частинами». Ви можете вибрати XX платежів	Перевищено кількість платежів	Обрана кількість платежів більша, ніж дозволено в цій точці (за умовами співпраці)
12	Перевищено допустиму кількість платежів за сервісом «Оплата частинами». Ви можете вибрати від X до YY платежів	Перевищено кількість платежів	Обрана кількість платежів більша, ніж дозволено клієнту (розрахунок банку)
12	Перевищено допустиму суму купівлі. Оберіть інший товар	Перевищено суму купівлі	Зазначена сума купівлі вища, ніж дозволено клієнту
12	Недостатньо коштів. Необхідно поповнити картку для здійснення першого платежу	Недостатньо коштів на картці	На картці недостатньо коштів для першого платежу

Код відмови	Чек термінала (авторизаційна відповідь)	Екран термінала (авторизаційна відповідь)	Причина відмови
12	Недостатньо інформації за Вашою картою. Для уточнення зателефонуйте на номер <b>3700</b>	Недостатньо інформації за картою	У банку відсутня інформація щодо клієнта
96	Криптографічний збій	Відмова транзакції	Технічна помилка

## Додаток 3

№ \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

### Загальні ознаки дійсної картки

1. Картка повинна належати до однієї з платіжних систем:



2. Картка повинна містити строк дії (місяць і рік), що не закінчився.
3. Картка обов'язково повинна містити підпис клієнта.
4. Торець картки повинен бути білого кольору.
5. На зворотному боці картки повинна знаходитися магнітна смуга й лінія для підпису з чітким підписом власника картки.

### Дії касира з верифікації картки для проведення оплати:

1. Переконайтеся в наявності логотипу на картці (приклади всіх можливих логотипів див. вище).
2. Переконайтеся у відсутності видимих пошкоджень картки.
3. Якщо на картці є фотографія, то це обов'язково повинна бути фотографія власника.
4. Перевірити наявність підпису на відповідній панелі на зворотному боці картки.
5. Переконайтеся у відсутності ознак зміни або пошкодження поля для підпису.

Касиру необхідно переконатися в дійсності картки за ознаками, описаними вище. Якщо картка не відповідає стандарту, необхідно відмовити власнику картки в проведенні транзакції.

Підпис на чеку має збігатися з підписом на зворотному боці картки.

Якщо транзакцію завершено не успішно, касиру необхідно роз'яснити власнику картки причину.



Для приміток



**3700** (безкоштовно з мобільного)



**0 800 500 030** (з технічних питань)

**[www.pb.ua](http://www.pb.ua)**