



Оплата

На экране отображается «Оплата»

1. Нажмите ENTER
2. Введите сумму оплаты
3. Нажмите ENTER

Предложите покупателю вставить или приложить карту / мобильное устройство

На экране появится «Операция одобрена» или «Операция отклонена». Сохраните чек

✓ Предложите покупателю расписаться на чеке, если есть поле для подписи держателя карты

Отмена

Выполняется до «Сверки»

1. Нажмите «0»
2. Выберите «Отмена»

1. Введите номер чека
2. Нажмите ENTER (номер указан на чеке оплаты в графе «ЧЕК»)

Сохраните чек

👤 Если запрошен пароль, уточнить у старшего кассира / администратора

Возврат

Выполняется после «Сверки»

1. Нажмите «0»
2. Выберите «Возврат»
3. Введите сумму возврата
4. Нажмите ENTER

Предложите покупателю вставить или приложить карту / мобильное устройство

На экране появится «Операция одобрена» или «Операция отклонена». Сохраните чек

👤 Если запрошен пароль, уточнить у старшего кассира / администратора

Копия чека

Выполняется до «Сверки»

1. Нажмите #
2. Выберите «Копия чека»

Выберите «Последний чек» или «Чек по номеру»

Терминал распечатает чек

📄 Номер чека указан на чеке в графе «ЧЕК»

Отчеты

Выполняется до «Сверки»

1. Нажмите #
2. Выберите «Отчеты»

Выберите тип отчета: «Краткий» или «Полный»

Терминал распечатает отчет

📄 Краткий — все операции сгруппированы по типам карт. Полный — все операции отдельно

Сверка

Обязательная операция в конце рабочего дня

1. Нажмите #
2. Выберите «Служебные операции» > «Сверка итогов»

Нажмите ENTER

Терминал распечатает отчет с операциями, прошедшими с момента последней сверки

⚠️ Без выполнения сверки деньги не будут перечислены на счет

! Что проверять на чеке

Чтобы убедиться в корректности операции, проверьте:

- тип операции («Оплата», «Отмена» или «Возврат»)
- сумму
- статус операции («Одобрено» или «Отклонено»)



Авторизация по коду 10

Если есть подозрения, что оплату совершает **мошенник**, необходимо:

- позвонить в службу поддержки банка
- спокойным голосом отвечать на вопросы сотрудника и следовать его инструкциям



Служба поддержки банка

8 800 700-99-98

Сообщите оператору:

- ИНН компании
 - номер терминала (указан на чеке)
- После этого опишите ситуацию.



Что делать, если возникают ошибки при проведении операций

|  Причина ошибки |  Код ошибки Указан на чеке |  Действие |
|--|--|---|
| Ошибка связи | CE, Z3 | Перезагрузите терминал по питанию. Если терминал работает через вашу сим-карту, проверьте баланс и выход в интернет. Если проблема не решена, обратитесь в техническую поддержку АО «Райффайзенбанк» |
| Неверный пин-код | 55 | Предложить покупателю ввести корректный пин-код |
| Неверная сумма | 13 | Обратитесь в техническую поддержку АО «Райффайзенбанк» и сообщите, что получен ответ «Неверная сумма». Далее следуйте инструкциям сотрудника банка |
| Недостаточно средств | 51 | Сообщите покупателю о том, что на карте недостаточно средств. Если у покупателя возникнут вопросы, рекомендуйте обратиться в свой банк |
| Не разрешено банком покупателя | 05, 06, 57, 62, 91 | Проведите операцию повторно. В случае повторного отказа рекомендуйте покупателю обратиться в свой банк. Для кодов 57 и 62 рекомендуйте обратиться в свой банк без повтора операции |
| Превышено число попыток ввода пин-кода | 38, 75 | Сообщите покупателю о том, что превышено число попыток ввода пин-кода. Рекомендуйте покупателю обратиться в свой банк |
| Отказать в проведении операции | 04, 07, 41, 43, 14, 15 | Запрещается проводить повторные операции по карте. Если покупатель будет предъявлять другие карты к оплате, обратиться в техническую поддержку АО «Райффайзенбанк». Для кодов 04, 07, 41 и 43 провести «Авторизацию по коду 10» |
| Терминал заблокирован | 96 | Обратитесь в техническую поддержку АО «Райффайзенбанк» для уточнения причин блокировки и возможности разблокировать терминал |
| Истек срок действия карты | 54 | Сообщите покупателю, что срок действия истек. Предложите расплатиться другой картой |



По всем ошибкам, не указанным в данной инструкции, обратитесь в техническую поддержку АО «Райффайзенбанк» 8 800 700-99-98