

# Руководство по работе с Telro P8 Bio 6.5 5.5



## Содержание

Описание продукта	1
Функциональные характеристики	1
Способы оплаты	2
Описание транзакций	2
Выполнение контрольных функций	3
Основные сообщения авторизационного центра	3
Коды ответов по операциям «Оплаты взглядом»	4
Служба поддержки	10
Информация по использованию пластиковых карт	10

## Описание продукта



## Функциональные характеристики

POS-терминалы Telro P8 Bio 6.5 и 5.5 – это электронные устройства, чтобы считывать информацию с карт. Они передают данные для обработки в процессинговый центр.

### Функции терминалов

- 1 Автоматическая проверка информации карты
- 2 Автоматическая проверка кредитной карты на наличие в стоп-листе
- 3 Автоматическая связь с авторизационным центром
- 4 Регистрация транзакций
- 5 Оплата лицом



**Камера** – чтобы провести оплату используя камеру, посмотрите в объектив

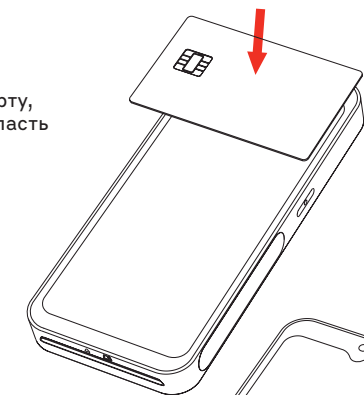
**Ридер бесконтактных карт** – для считывания бесконтактной карты поднесите карту в область NFC-антенны

**Разъём type-C** – для подключения кабеля питания / передачи данных

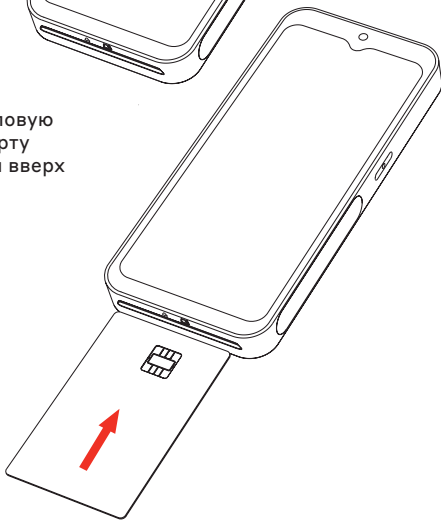
**Крепление для кронштейна** – терминал крепится к кронштейну или подставке с помощью двух болтов

## Способы оплаты

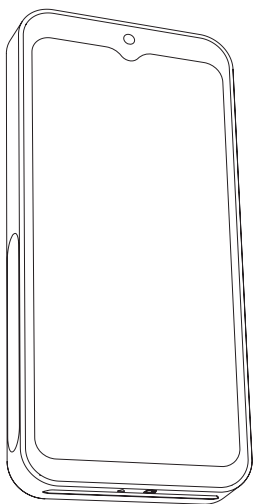
1 Чтобы считать бесконтактную карту, поднесите ее в область NFC-антенны



2 Чтобы считать чиповую карту, вставьте карту до упора, вперед и вверх чипом



3 Чтобы провести оплату, используя камеру, посмотрите в объектив камеры



После включения терминала на экране появятся:



## Описание транзакций

### Оплата

- 1 Подайте команду с кассы на оплату.
- 2 Убедитесь, что на экране терминала отображается «Оплата»
- 3 Вставьте банковскую карту чипом или поднесите карту или мобильное устройство к терминалу. При необходимости введите пин-код.

### Отмена

Проводится день в день до закрытия смены. Возврат на карту происходит моментально.

- 1 Подайте команду с кассы на «отмену»
- 2 Убедитесь, что на экране терминала отображается «Отмена»

При необходимости введите номер чека оплаты на терминале

### Возврат

Используется, если после операции «Оплата» уже проводилась операция «Закрытие смены».

- 1 Подайте команду с кассы на «Возврат»
- 2 Убедитесь, что на экране терминала отображается «Возврат»
- 3 Вставьте банковскую карту чипом или поднесите карту или мобильное устройство к терминалу.
- 4 Для продолжения операции возврата введите 12-символьный идентификатор операции (RRN) на чеке

# Выполнение контрольных функций

## Отчёт

Эта операция включает в себя печать отчёта о проведённых операциях с момента последней инкассации.

## Сверка итогов

Обычно проводится в конце дня, чтобы сравнить итоги по транзакциям с кредитными картами с момента последней сверки, которые предполагают перевод. При этом происходит закрытие текущего отчётного периода

## Работа с Системой быстрых платежей (оплата по QR-коду)

Основные понятия и принципы работы Система быстрых платежей (СБП) — это сервис Банка России, позволяющий физическим лицам совершать мгновенную оплату товаров и услуг в розничных магазинах и сети интернет по QR-коду.

QR-код СБП — это графическое изображение, в котором зашифрована информация для платежа: банковские реквизиты, сумма и назначение. Для оплаты покупатель считывает QR-код камерой в банковском приложении, проверяет детали и подтверждает платёж.

Списание и зачисление денег в СБП происходит мгновенно, круглосуточно и без выходных. По законодательству сумма одного перевода не может быть больше 600 000. Порешению банков-участников СБП могут быть установлены дополнительные лимиты. Если деньги были отправлены, но не дошли до получателя, отправителю нужно обратиться в свой банк. СБП соответствует всем стандартам информационной безопасности и безопасна на всех уровнях: банки, Банк России, Национальная система платёжных карт. Товар, оплаченный через СБП, как любой другой, можно вернуть по закону о защите прав потребителей. Для возврата нужен чек с номером операции и номером телефона, по которому проходила оплата — по этим реквизитам продавец может моментально вернуть сумму обратно также через СБП.

## Открытие и закрытие смены

Открытие смены по платежам СБП происходит автоматически при выборе операции «Оплата СБП», «Возврат СБП» или «Запрос статуса». Для закрытия смены выберите операцию «Сверка итогов», как при обычном закрытии смены по банковским картам. При открытой смене по СБП сначала будет закрыта смена по СБП, затем терминал выполнит сверку итогов с банковским хостом. По результатам закрытия смены терминал напечатает контрольную ленту. При выполнении сверки итогов необходимо соблюдать отчетность: «Отчёт СБП — Закрытие дня» — «Отчёт сверка итогов».

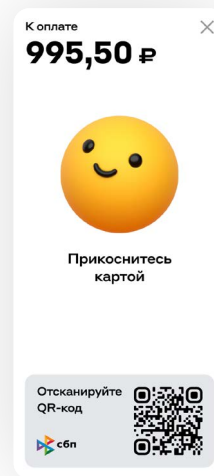
## Оплата

1 Убедитесь, что на экране терминала отображается «К Оплате»

2 Нажмите на появившийся QR-код или он автоматически уже будет на экране оплаты.

На этом этапе можно прервать операцию, нажав на экране (X), если покупатель, например, передумал совершать покупку.

3 Для продолжения оплаты покупателю нужно отсканировать появившийся QR-код в приложении банка и подтвердить перевод юридическому лицу. При успешном завершении операции на экране терминала вы увидите текст «Операция одобрена»



## Возврат

Подайте команду с кассы на «Возврат СБП» 2. На экране высветится «Возврат», для возврата через СБП терминал попросит ввести идентификатор оригинальной операции «Оплата СБП». Если покупатель передумал совершать возврат, на этом этапе можно отменить операцию, нажав клавишу (X). Для продолжения операции возврата введите 12-символьный идентификатор операции (RRN) на чеке операция «Оплата СБП». При успешном завершении операции на экране терминала появится текст «Операция одобрена»

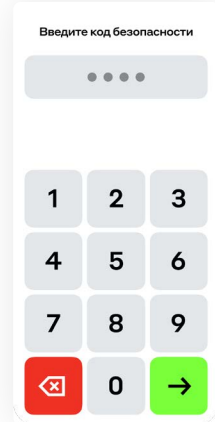
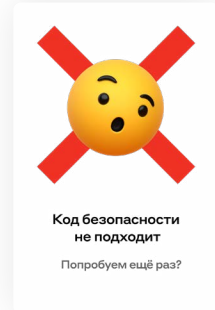
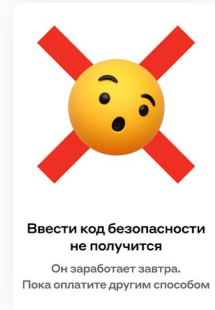
## Как происходит учёт операций оплаты и возврата

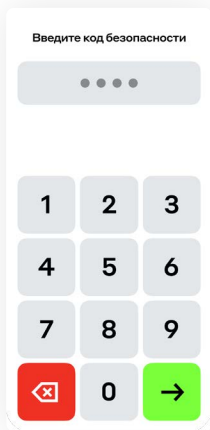
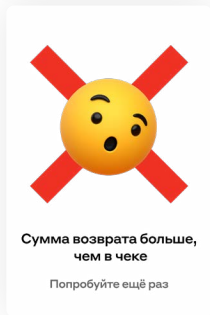
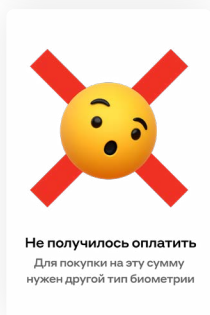
Операция «Оплата СБП» сохраняется под номером чека оригинальной операции, в журнале операции хранится последний статус выполнения операции. Операция «Возврат СБП» сохраняется под номером чека оригинальной операции в журнале операций. Терминал учитывает одобренную операцию «Оплата СБП» или «Возврат СБП» в отчетах. Терминал не учитывает операции «Оплата СБП» или «Возврат СБП» в итоговых суммах, передаваемых в процессинг банков при сверке итогов.

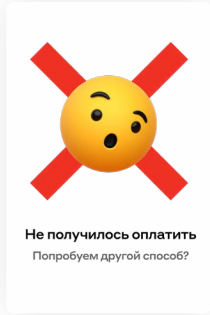
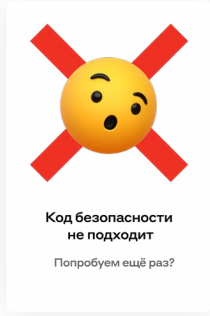
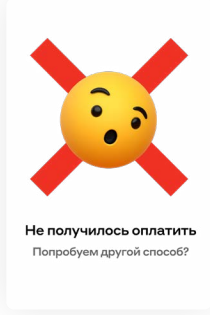
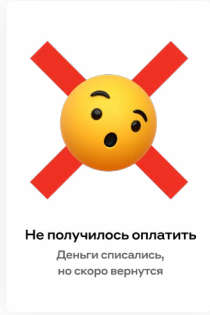
# Коды ответов по операциям «Оплаты взглядом»

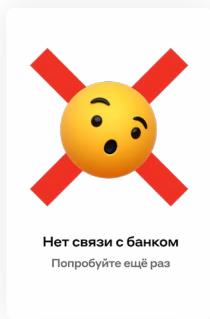

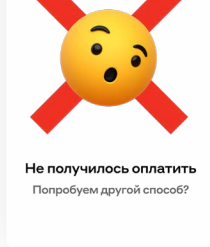
КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
0	Операция обработана успешно.	В случае PAY, товар или услугу можно отпустить.		
1	Операция оплачивается через платежную ссылку СБП	В случае PAY, товар или услугу можно отпустить.	 <p><b>995,50 ₺</b> Всё получилось</p>	Если на экране появляется надпись <b>«Всё получилось»</b> с указанием суммы покупки и валюты, то это означает, что операция обработана успешно.
10	Ошибка проверки подписи.	Подпись отсутствует или проверка на стороне системы не успешна.		
11	Ошибка валидации запроса.	Один из обязательных параметров отсутствует или содержит неправильное значение.		
14	Метод не поддерживается.	Метод не поддерживается для данного ресурса		
15	Путь или ресурс не найден.	Путь или URL не зарегистрирован в API		
20	Терминал не зарегистрирован.	В системе нет данных по указанному идентификатору терминалу или терминал заблокирован.		
21	Идентификация не успешна.	Не удалось произвести аутентификацию с необходимым минимальным пороговым значением точности.		
22	Идентификация не успешна.	Плохое качество фото или низкая степень схожести с реальным человеком.	 <p><b>Не получилось оплатить</b> Попробуем другой способ?</p>	Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Попробуем другой способ?»</b> , то необходимо попросить клиента повторить попытку оплаты или попробовать другой способ оплаты.
23	Идентификация не успешна.	Платежное средство не привязано.		
			 <p><b>Не узнаю вас</b> Попробуйте ещё раз или оплатите другим способом</p>	Если на экране появляется надпись <b>«Не узнаю вас. Попробуйте ещё раз или оплатите другим способом»</b> , то это значит, что система не распознала клиента. Это могло быть из-за внешних факторов съемки (плохое освещение, движение в кадре и т.д.). Необходимо попробовать еще раз, если результат повторяется - предложить клиенту оплатить другим способом.
			 <p><b>Нет карты или счёта для оплаты взглядом</b> Подключите или оплатите другим способом</p>	Если на экране появляется надпись <b>«Нет карты или счёта для оплаты взглядом. Подключите или оплатите другим способом»</b> , то следует предложить клиенту подключить «Оплату взглядом» к карте или счёту или оплатить другим способом.

КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
24	Недостаточно средств.	По карточной операции из процессинга получен код ответа, подтверждающий отсутствие необходимых д/с у клиента.		Если на экране появляется надпись <b>«Не хватает денег. Попробуем другую карту?»</b> , то это означает, что на карте недостаточно средств для оплаты. Необходимо попробовать оплатить другой картой.
25	Операция не найдена.	Операция по указанным requestId/operationRequestId не найдена. Вероятно, запрос не был получен системой ранее.		Если на экране появляется надпись <b>«Не могу найти покупку. Скажите об этом кассиру»</b> , то необходимо заново инициировать оплату или попробовать оплатить другим способом. В случае повтора ошибок - сообщить в тех. поддержку.
26	Операция отклонена.	От процессинга получен неуспешный код ответа.		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Попробуем другой способ?»</b> , то необходимо попросить клиента повторить попытку оплаты или перепривязать платежный инструмент к биометрии.
27	Уникальный идентификатор операции уже используется	Запрос содержит уже существующий идентификатор операции		
28	Клиент не найден в КБС	Клиент не найден в КБС при идентификации по фото.		Если на экране появляется надпись <b>«Чего-то не хватает. «Оплата взглядом» не настроена или у Альфа-Банка нет доступа к вашей биометрии»</b> , то следует предложить клиенту подключить «Оплату взглядом» (или аналог от других банков). Если «Оплата взглядом» подключена, то клиенту необходимо привязать заново платежный инструмент (все через гугл, на сайте в мобильном приложении) или оплатить другим способом.
29	«Оплата взглядом» недоступна	Что-то не так с согласием и/или биометрией и/или платежным инструментом.		

КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
30	Требуется ввод BIO-PIN.	Операция требует подтверждения ввода BIO-ПИН из-за превышения без-пинового лимита.		Необходимо <b>вести код безопасности</b> для совершения операции. Операция требует подтверждения ввода BIO-ПИН из-за превышения без-пинового лимита.
31	BIO-PIN неверен	Введённый PIN не совпадает с зарегистрированным.		Если на экране появляется надпись <b>«Код безопасности не подходит. Попробуем еще раз?»</b> , то это означает, что либо введённый PIN не совпадает с зарегистрированным, либо имеет неверный формат или длину.
32	BIO-PIN заблокирован	Превышено количество попыток ввода BIO-PIN.		Если на экране появляется надпись <b>«Ввести код безопасности не получится. Он заработает завтра. Пока оплатите другим способом»</b> , то это означает, что превышено количество попыток ввода BIO-PIN и платежный инструмент заблокирован. Заблокированный платежный инструмент заработает завтра, а сейчас необходимо оплатить другим способом.

КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
33	Превышен лимит на максимальную сумму операций без ввода BIO-PIN	Операция требует подтверждения ввода BIO-ПИН из-за превышения максимальной суммы операции.		Необходимо <b>вести код безопасности</b> для совершения операции. Операция требует подтверждения ввода BIO-ПИН из-за превышения максимальной суммы операции.
34	Превышена сумма возврата	Сумма запрашиваемого возврата и уже проведённые возвраты превышают сумму исходной оплаты.		Если на экране появляется надпись <b>«Сумма возврата больше, чем в чеке. Попробуйте еще раз»</b> , то это означает, что сумма запрашиваемого возврата и уже проведённые возвраты превышают сумму исходной оплаты. Необходимо попробовать еще раз провести операцию.
35	Превышен лимит по классу биометрии	Операция оплаты отклонена, потому что запрошенная сумма больше лимита из справочника для текущего значения класса биометрии клиента.		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Для покупки на эту сумму нужен другой тип биометрии»</b> , то операция оплаты отклонена, потому что запрошенная сумма больше лимита класса биометрии клиента. Для покупки на эту сумму необходимо иметь другой тип биометрии, который нужно сдать. Следует предложить оплатить другим способом.

КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
88	Ошибка формата PIN-блока.	Формат или длина PIN-блока не соответствует стандарту.		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Попробуем другой способ?»</b> , то имеется проблема в терминале-шлюзе. Формат или длина PIN-блока не соответствует стандарту, поэтому нужно попробовать оплатить другим способом.
89	BIO-PIN не был подтвержден.	Введённый BIO-ПИН не прошёл проверку.		Если на экране появляется надпись <b>«Код безопасности не подходит. Попробуем ещё раз?»</b> , то введённый BIO-ПИН не прошёл проверку. НСПК отклонил код безопасности, поэтому необходимо еще раз ввести код.
90	Сервис перекодировки PINBLOCK вернул ошибку.	Внешний сервис не смог корректно перекодировать PIN-блок.		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Попробуем другой способ?»</b> , то произошла внутренняя ошибка и необходимо обратиться в тех. поддержку. Необходимо попросить клиента повторить попытку оплаты или попробовать другой способ оплаты.
91	Внутренняя ошибка при взаимодействии с КБС.	Ошибка при взаимодействии с КБС		
92	Внутренняя ошибка при взаимодействии с процессингом.	Ошибка при взаимодействии с процессинговой системой.		
93	Внутренняя ошибка при взаимодействии с ПБС.	Ошибка взаимодействия с ПБС на этапе запроса платежных инструментов		
94	Внутренняя ошибка при оплате через ПБС-bio.	Ошибка взаимодействия с ПБС на этапе оплаты		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Деньги списались, но скоро вернутся»</b> , то это означает, что операция не была успешной, но деньги были списаны. В скором времени они вернутся на счет клиента. Клиенту следует повторить операцию или попробовать оплатить другим способом.
95	Операция обработана успешно с ошибкой обработки ответа. В случае платежа будет выполнена автоотмена.	Операция была успешно проведена в процессинговой системе, средства списаны, но возникла ошибка при формировании подписи или обработке ответа от системы. В случае платежа будет выполнена автоотмена.		

КОД	РАСШИФРОВКА	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ ТЕРМИНАЛ	ЧТО ДЕЛАТЬ ТСП
96	Таймаут при обработке запроса.	Превышено время ожидания ответа от внешней системы или внутреннего компонента системаа.		Если на экране появляется надпись <b>«Нет связи с банком. Попробуйте еще раз»</b> , то это означает, что банк не отвечает. Клиенту необходимо попробовать оплатить еще раз или попробовать другой способ оплаты.
97	Ошибка криптографии	Ошибка при формировании подписи в сообщении ПБС или проверки подписи в сообщении ПБС		Если на экране появляется надпись <b>«Не получилось оплатить. Попробуем другой способ?»</b> , то возникла внутренняя проблема и необходимо обратиться в тех. поддержку.
99	Внутренняя системная ошибка.	Возникла неизвестная ошибка в логике обработки системы.		

## Служба поддержки

Для Москвы: +7 495 755 58 58

Для регионов: 8 800 100 77 33

Или обратитесь в чат через мобильное приложение или интернет-банк

### По вопросам:

- технической работы POS-терминалов, в том числе их неработоспособности;
- ошибочно проведённой операции;
- проведения операции «Отмена»;
- зачислений и расчётов;
- изменения торгового наименования в чеке;
- изменения действующего тарифа;
- замены модели терминала;
- изменения количества терминалов в большую или меньшую сторону;
- повторного запроса реестров операций;
- уточнения адреса электронной почты, на который должны поступать реестры операций;
- расторжения договора торгового эквайринга.

### Кнопочное меню:

- Если вы являетесь клиентом банка, то нажмите «1».
- Далее в меню выберите «По вопросам торгового эквайринга» и нажмите «3».
- Далее в меню «Эквайринг» выберите «По вопросам работы терминалов» и нажмите «1». Далее введите номер терминала (ID). Номер состоит из восьми цифр, его можно узнать на дисплее или на чеке от проведённой операции оплаты.

**Голосовое меню:** Задайте ваш вопрос, например: «не работает терминал» или «проблема с терминалом». Специалист технической поддержки может попросить вас назвать клише предприятия или номер терминала. Их можно найти на чеке.

## Бот по технической поддержке в Telegram

