HALKBANK
Вие сте на ред

Упатство за користење на ПОС терминал

Содржина:

1. Постапки при наплата со картичка 1
    1.1 Продажба и сторно.. 2
    1.1.1 Безконтактна продажба 3
    1.2 Продажба на рати 3
    1.3 Употреби бонус.. 4
2. Постапки при наплата без присуство на картичка........... 6
    2.1 Директна наплата 6
    2.2 Предавторизација 7
    2.3 Комплетирање на предавторизација 8
    2.4 Рефундирање 9
3. Извештаи 10
    3.1 Крај на ден 10
    3.2 Привремен извештај 11
    3.3 Копија од слип 11
4. Помош при дефект 12
    4.1 Хартија за ПОС.. 12
    4.2 Конекција.. 13

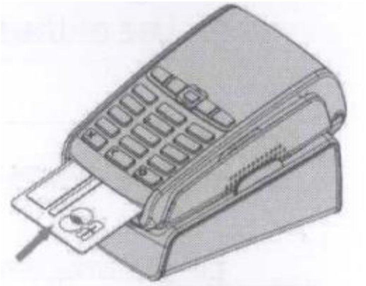
1. ПОСТАПКИ ПРИ НАПЛАТА СО КАРТИЧКА

На екранот постојано стои логото на Халкбанк

ВО зависност од тоа за каков тип на картичка се работи (дебитна или кредитна) на самиот терминал се појавува различно мени, пред се поради тоа што кога во терминалот е вметната кредитна картичка се појавуваат плус опциите за наплата на рати, секако доколку има таков договор помеѓу Банката и Трговецот.

Доколку картичката е само со магнетна лента тогаш се провлекува низ процепот од десната страна на терминалот со магнетната лента насочена кон тастатурата..

Доколку картичката е со ЧИП, тогаш се вметнува во читачот за чип картички со чипот насочен нагоре. Откако ќе се вметне картичката се избира типот на трансакција



1.1 Продажба

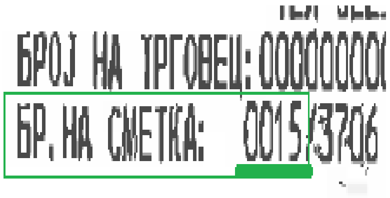
1. ПРОДАЖБА 2. ПРОДАЖБА СУМА? 3. 0.00 мкд
Се внесува точниот износ на сметката којатреба да се наплати.

Внимание!!
Задолжително после износот кој сакаме да го наплатиме треба да се внесат и двете децимални места и, во случај кога истите се нули, при тоа не се внесува ниту точка, ниту запирка.
Оригинален износ:
750.00/12.500.00
Внес во терминалот:
75000 / 1250000
Износ прикажан на терминалот:
750,00 / 12.500,00
Доколку износот е **точно** внесен се притиска зеленото копче „**ENTER**".
Доколку износот е **погрешно** внесен се притиска жолтото копче „**CLEAR**" и се брише целиот износ. Откако ќе се внесе износот се притиска копчето „ENTER" и се оди на следниот екран каде е потребно да се проверат податоците за трансакцијата „ТОЧЕН ИЗНОС" и, доколку е во ред, се притиска копчето „ENTER". Се појавува следниот екран каде е потребно клиентот да го внесе својот ПИН код. Доколку ПИН кодот е точен, трансакцијата почнува да се процесира.
ПОС терминалот ќе даде одговор дали трансакцијата е УСПЕШНА или НЕУСПЕШНА.

Сторно

ТРАНСАКЦИИ

1. **Продажба**
2. **Продажба на рати**
3. **Употреби Бонус**
4. **Проверка на трансакции**
5. **Сторно**



СТОРНО МОЖЕ ДА БИДЕ ИЗВРШЕНО САМО НА ТРАНСАКЦИЈА РЕАЛИЗИРАНА ВО ИСТ ДЕН

За да се изврши сторно потребно е картичката да биде присутна. Од менито се одбира опцијата **Сторно**

- Код на трговец (се внесува 0000)
- Број на трансакција (се внесува редниот број на извршената трансакција што треба да се поништи) кој го пишува во горниот лев агол на самиот слип. Во конкретниот пример би требало да се внесе број **15**)
- Се притиска на зеленото копче (ENTER) по што се извршува сторното. Терминалот печати два слипа, еден за трговец и еден за клиент.

1.1.1 Безконтактна продажба

Доколку и терминалот и картичката ја поседуваат опцијата за безконтактно плаќање можно е да се изврши трансакција во **максимален износ од 750,00 МКД без внесување на ПИН код.**
На терминалот директно се внесува износот на трансакцијата и се притиска на зеленото копче „**ENTER**". Терминалот потоа ја покажува следната порака:

Картичката се допира врз екранот на ПОС-терминалот и по звучниот сигнал терминалот дава порака дали трансакцијата е <u>успешна</u> или <u>неуспешна</u>.

1.2 Продажба на рати

При одбирање на опцијата:
ПРОДАЖБА НА РАТИ

1. ПРОДАЖБА НА РАТИ
2. ПРОДАЖБА СУМА?
3. 0.00 мкд

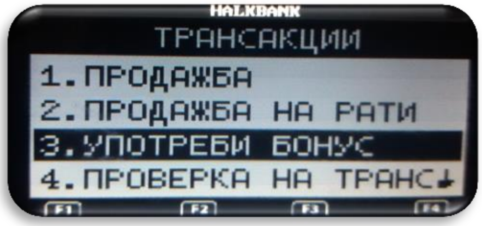
Се внесува точниот износ на сметката која треба да се наплати.
Внимание!!
Задолжително после износот кој сакаме да го наплатиме треба да се внесат и двете децимални места и, во случај кога истите се нули, при тоа не се внесува ниту точка, ниту запирка.
Пример:
Оригинален износ:
750.00 /12.500.00
Внес во терминалот:
75000 / 1250000
Износ прикажан на терминалот:
750,00 / 12.500,00

Доколку износот е **точно** внесен се притиска зеленото копче „**ENTER**".
Доколку износот е **погрешно** внесен се притиска жолтото копче „**CLEAR**" и се брише целиот износ.
Откако ќе се внесе износот се притиска копчето „ENTER" и се оди на следниот екран каде е потребно да се проверат податоците за трансакцијата „ТОЧЕН ИЗНОС" и, доколку е во ред, се притиска копчето „ENTER". Се внесува бројот на рати. Се појавува следниот екран каде е потребно клиентот да го внесе својот ПИН код. Доколку ПИН кодот е точен, трансакцијата почнува да се процесира и ПОС терминалот ќе даде одговор дали трансакцијата е успешна или неуспешна.
Внимание! Внесување на погрешен ПИН повеќе од 3 пати ја блокира картичката.Во случај кога картичката е изгубена илиукрадена, ПОС терминалот ќе даде одговор: ЗАДРЖЕТЕ ЈА КАРТИЧКАТА.Ако трансакцијата е успешна: ПОС терминалот печати 2 сметки - едната за трговецот, другата за клиентот.

1.3 Употреби БОНУС

Со трансакции иврешени преку кредитните картички на Халкбанк на ПОС терминалите на Халкбанк кај трговци со кој банката има склучено договор за ПОС теминали, клиентите добиваат на нивната сметка БОНУС поени кои можат да го искористат во идните плаќања.

При одбирање на опцијата:
3. УПОТРЕБИ БОНУС
(Опцијата „БОНУС" е овозможена само за картички од ХАЛКБАНК)
1. Употреби БОНУС
2. ПРОДАЖБА СУМА?
3. 0.00 мкд
Се внесува точниот износ на сумата која што треба да се наплати и потоа се внесува износот на бонус кој клиентот сака да го искористи.
4. Се појавува следниот екран каде е потребно клиентот да го внесе својот ПИН код. Доколку ПИН кодот е точен, трансакцијата почнува да се процесира и ПОС терминалот ќе даде одговор дали трансакцијата е успешна или неуспешна.



- *Пример 1:*
- Производот е во вредност од 1000 мкд.
- Клиентот сака да искористи 200 мкд БОНУС.
- Се вметнува картичката и се одбира опцијата: **3. Употреби БОНУС**.
- Трговецот го внесува износот од 1000 мкд, потоа бонус износот од 200 мкд и ПОС терминалот автоматски ја пресметува трансакцијата од 800 мкд која треба да му се наплати на клиентот.

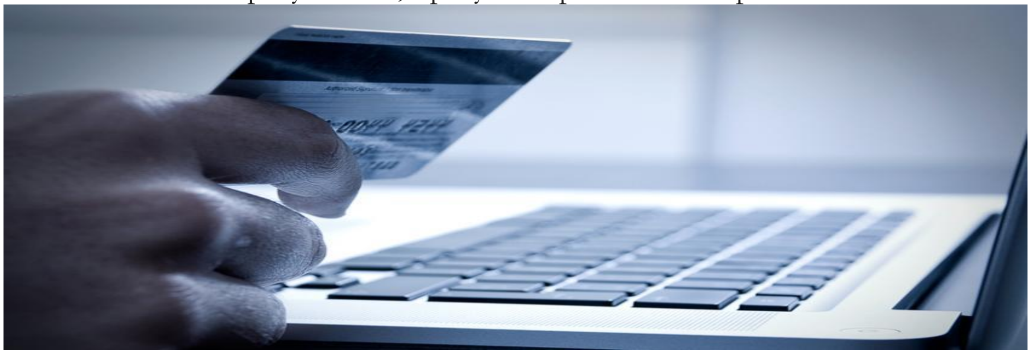
НАПОМЕНА
Бонусот може да се користи во зависност од желбата на клиентот.

- *Пример 2:*
- Производот е во износ од 100 мкд.
- Клиентот сака да искористи 100 мкд БОНУС.
- Се вметнува картичката и се одбира опцијата:
- **3. Употреби БОНУС**.
- Трговецот го внесува износот од 100 мкд, потоа БОНУС износот од 100 мкд и потоа ПОС терминалот автоматски ја пресметува трансакцијата од 0 мкд која треба да му се наплати на клиентот т.е. да се повлече од неговата картичка.

При одбирање на опцијата:
4. ПРОВЕРКА НА ТРАНСАКЦИИ
Во менито на ПОС терминалот се одбира полето под број **4: „Проверка на трансакции“.** Со притискање на копчето „ENTER” се појавуваат 3 полиња:
1. Проверка на бонус (важи за картички издадени само од ХАЛКБАНК)
На клиентот му е овозможено да го провери расположливиот бонус на неговата картичка.
Со притискање на копчето „ENTER” во ПОС терминалот е потребно да се внесе или провлече картичката. На екранот ќе се појави опција за внесување на ПИН код. Доколку е внесен точниот ПИН код, ПОС терминалот ќе испечати известување за расположливиот бонус на картичката.
2. Проверка на спец. рати (важи за картички издадени само од ХАЛКБАНК). Со опцијата проверка на спец. рати клиентот е во можност да провери за даден износ и одреден број на рати, колку ќе изнесува ратата и кога е планирано доспевање на истата.
3. Проверка на сите рати (важи за картички издадени само од ХАЛКБАНК) Со опцијата: „Проверка на сите рати“, клиентот е во можност да провери колкава ќе биде висината на ратата за даден износ, доколку трансакцијата се направи на 2, 3, 4 или повеќе рати.

2. ПОСТАПКИ ПРИ НАПЛАТА БЕЗ ПРИСУСТВО НА КАРТИЧКА

Трансакција без присуство на картичка (е трансакција со платежна картичка направена таму каде што имателот на картичката физички не може да ја претстави картичката за визуелно испитување на трговецот во моментот кога е дадена услуга и извршена наплата, како на пример трансакции по пошта преку пошта, преку телефон или интернет.



2.1 Директна Наплата

На тастатурата на Пос терминалот се притиска некое од копчињата во горниот дел F1,F2,F3,F4 или централниот курсер,се појавува мени со повеќе функции, од понудените функции се одбира полето со ПРОДАЖБА Терминалот дава порака: ПРОДАЖБА – ПОВЛЕЧЕТЕ ЈА КАРТИЧКАТА

Потоа се внесуваат следните податоци:

- **Се внесува број на картичка**
- **Датум на валидност**
- **CVV2 код**
- **Продажна сума**

2.1 Наплата со Предавторизација

Наплатата со предавторизација може да се врши на 2 начини.

1. Без физичко присуство на картичката

На тастатурата на Пос терминалот се притиска некое од копчињата во горниот дел F1,F2,F3,F4 или централниот курсер,се појавува мени со повеќе функции, од понудените функции се одбира полето со **Предавторизација** се одбира опцијата бр 1.
Предавторизација се внесуваат следните податоци:

- **Се внесува број на картичка**
- **Датум на валидност**
- **CVV2 код**
- **Продажна сума**

2. Со физичко присуство на картичка.

Се вметнува картичката во терминалот , на екранот се појавува менито со повеќе функци, се одбира опцијата **Предавторизација** се појавува:

- **Предавторизација**
- **Продажна сума**
- **ПИН код**

Во случаи на **chargeback** трансакции како резултат на card not present трансакции, Банката опслужувач на терминалот е во незаштитена состојба во однос на Банката издавач на картичката бидејки станува збор за несигурен канал на пренос на информации за картички. За овозможување на оваа опција потребно е потпишување на соодветен протокол

Со вршење на предавторизација средствата на имателот на картичка се резервирани, но не се уплатени на сметка на трговец се додека не се ивршi чекорот на комплетирање на предавторизација

2.1 Комплетирање на Предавторизација

Комплетрирањето на предавторизацијата се прави на претходно извршена предавторизација, комплетирањето може да се направи со и без присуство на картичка.

1. Без физичко присуство на картичката

На тастатурата на Пос терминалот се притиска некое од копчињата во горниот дел F1,F2,F3,F4 или централниот курсер,се појавува мени со повеќе функции, од понудените функции се одбира полето со **Предавторизација** се одбира опцијата бр 2. **Комплет Предавторизација**

- **Се внесува број на картичка**
- **Датум на валидност**
- **CVV2 код**
- **Продажна сума ***
- **Авторизациски Код (6 цифрен код на одобрување од слипот)**

2. Со физичко присуство на картичка.

Се вметнува картичката во терминалот , на екранот се појавува менито со повеќе функци, се одбира опцијата **Предавторизација** се одбира опцијата бр 2. **Комплет Предавторизација**

- **Продажна сума**
- **Авторизациски Код (6 цифрен код на одобрување од слипот)**
- **ПИН код**

ДОКОЛКУ НА КЛИЕНТОТ Е ПОТРЕБНО ДА МУ СЕ ВРАТИ ЦЕЛИОТ ИЗНОС ОД ПРЕДАВТОРИЗАЦИЈАТА ПОТРЕБНО Е ВО ЧЕКОРОТ НА КОМПЛЕТИРАЊЕ НА ПРЕДАВТОРИЗАЦИЈА ДА СЕ ВНЕСЕ СУМА ОД 1,00 мкд СО ШТО ВСУШНОСТ СЕ ИЗБЕГНУВААТ КУРСНИТЕ РАЗЛИКИ КОИ СЕ ЈАВУВААТ ДОКОЛКУ СЕ РЕФУНДИРА ЦЕЛИОТ ИЗНОС

2.2 Рефундирање

Опцијата Рефундирај се користи кога треба да се направи поврат на средствата на предходно направена и комплетирана **Предавторизација.**

Предавторизацијата најпрво се комплетира (Чекор ред.бр 2), после извршениот крај на ден на истата трансакција може да направиме **Рефунд**.

1. Без физичко присуство на картичката

На тастатурата на Пос терминалот се притиска некое од копчињата во горниот дел F1,F2,F3,F4 или централниот курсер,се појавува мени со повеќе функции, од понудените функции се одбира полето **Рефундирај**
се внесуваат следните податоци:

- **Код на трговец (0000)**
- **Се внесува број на картичка**
- **Датум на валидност**
- **Авторизациски Код (6 цифрен код на одобрување од слипот)**
- **Износ кој треба да се рефундира**

2.Со физичко присуство на картичка.

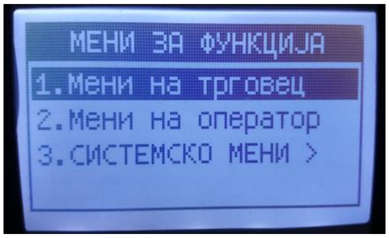
Се вметнува картичката во терминалот , на екранот се појавува менито со повеќе функци, се одбира опцијата **Рефундирај** се внесуваат следните податоци:

- **Код на трговец (0000)**
- **Авторизациски Код (6 цифрен код на одобрување од слипот)**
- **Износ кој треба да се рефундира**
- **ПИН код**

Доколку терминалот побара внес на ПИН при вршење на рефунд, се внесуваат **4*0** (0000)

3. ИЗВЕШТАИ

Со притискање на копчето **F** што се наоѓа вендаш над црвеното копче на тастатурата се влага во мени за функција, каде што се појавуваат 3 опции како на сликата:



Од страна на трговец се користи само првата опција: 1.Мени на трговец

<u>Терминалот е подесен за да врши автоматско порамнување на ден во период од 22:30 до 23:55 часот.</u> Доколку се врши рачно порамнување во текот на денот, состојбата се сведува на 0 мкд. така да секоја следна трансакција ќе се одрази во следниот извештај за крај на ден. За полесен увид во извршените трансакции во текот на денот препорачливо е да се извади <u>привремен извештај</u>.

3.1 Крај на ден

Со притискање на копчето F и влез во Мени на трговец се одбира:

- **2. Крај на ден**
- **Продолжи за крај на ден (ENTER)**

Терминалот дава опција да се одбере тип на извештај:

- **Детален извештај (**се прикажува секоја трансакција одделно**)** или,
- **Збирен извештај (**краток извештај по тип на картичка и вкупен износ**)**

3.2 Привремен извештај

Со притискање на копчето F и влез во Мени на трговец се одбира:

- **3. Привремен извештај**

Терминалот дава опција да се одбере тип на извештај:

- **Детален извештај (**се прикажува секоја трансакција одделно**)** или,
- **Збирен извештај (**краток извештај по тип на картичка и вкупен износ**)**

> Печатењето на привремен извештај во текот на денот е неограничено т.е. при печетење на привремен извештај терминалот не се порамнува и истиот е предвиден за контрола на извршените трансакции кој може да се употребува при завршување на работната смена на вработен и почеток на друга

3.1 Копија од слип

Во случај да снема хартија при вршење на трансакција, или за вршење на проверка можно е да се извади копија од слип но само од последната трансакција.

Со притискање на копчето F и влез во Мени на трговец се одбира:

- **4. Копија од слип**

Терминалот дава опција да се одбере копија од слип од последната трансакција или копија на последниот извештај за крај на ден

- **Последна трансакција**
- **КОД НА ТРГОВЕЦ - се внесуваат 4*0 (0000)**

Со притискање на зеленото копче, терминалот печати копија од последната трансакција.

4. ПОМОШ ПРИ ДЕФЕКТ

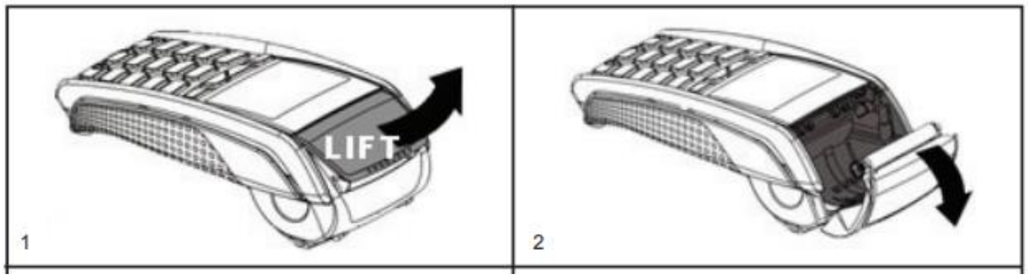
4.1 Хартија за ПОС

Терминалот работи само со **термална хартија**, со следните димензии:

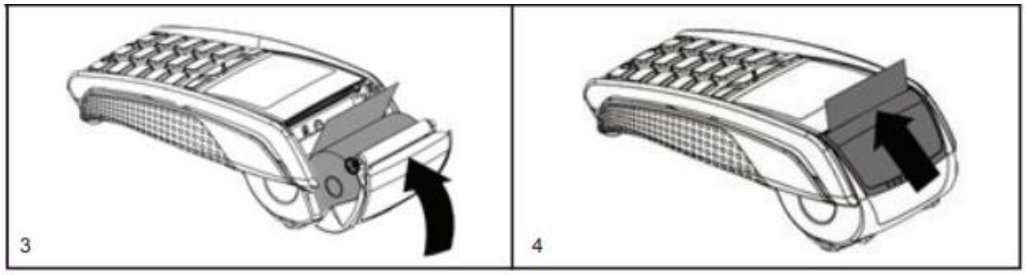
карактеристики на хартија	мерки
боја	бела
широчина	58 мм
дијаметар	40 мм
должина	околу 18 метри

Доколку при печатење на слипот не се појавуваат податоците најчесто се работи за неправилно ставена хартија или истата не подлежи на спецификациите спомнати погоре.

- Отворете го делот за хартијата така што ќе ја повлечете рачката на самото капаче на терминалот, прикажано како на сликата подолу



- Поставете ја хартијата и повлечете го врвот така да преминува преку капачето како на сликата подолу



4.2 Конекција

Во зависност од типот на терминалот, истиот може да биде конектиран преку GPRS или интернет.

- **<u>GPRS конекција</u>** имаат терминалите со ознака iCT250, iWL220 или iWL250. Ознаката се наоѓа веднаш под екранот на самиот уред, и истите користат SIM картици од мобилните оператори на Македонски Телеком или one.Vip

Кога терминалот е во мирување на самиот екран веднаш над логото на Халкбанк се прикажани симболите што укажуваат на тоа дали терминалот е поврзан на мрежата или не.

Во случај кога симбилите не одговараат како на сликата погоре, или пак уредот дава порака ***<u>ком. грешка</u>*** потребно е да се рестартира терминалот.

ПОС тер. може да биде рестартиран преку притискање на жолтото копче и точка <u>истовремено.</u> Доколку не се одстрани проблемот на овој начин се пријавува до контакт центар.

- **<u>Интернет конекција</u>** е можна само на терминалите со ознака iCT220 или iCT250 при што терминалот се поврзува со рутерот преку <u>ЛАН кабел.</u> ЛАН кабелот се приклучува во комуникациониот адаптер во ETH порта.

<u>КОМУНИКАЦИСКИ АДАПТЕР (magic box)</u>

Комуникацискиот адаптер е мост помеѓу терминалот и каблите за напојување и комуникација

Порти:

1) Дата кабел за пренос на информации
2) Напојување
3) Приклучок за интернет
4) Приклучок за телефонска линија

Доколку е правилно извршено поврзувањето, во горниот десен агол на екранот се појавува ознаката **Et<u>h</u>**.

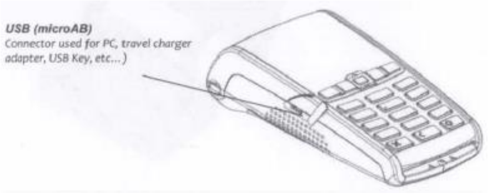
Во случај знакот да не се прикажува или пак се прикажува само **Et** терминалот не е поврзан на мрежа. При тоа потребно е:

- Да се изврши <u>рестарт на терминалот</u> (како што е објаснето претходно или едноставно со исклучување/приклучување во струја)
- Да се изврши проверка на кабелот во случај да е откачен или пак оштетен
- Проверка на интернет конекција и рестартирање на рутер
- На поголем број од рутерите активни се само првите две порти. Доколку кабелот што е поврзан со терминалот е приклучен во 3 или 4 порта на рутерот потребно е да се контактира <u>интернет провајдерот</u> за да се активираат сите порти на рутерот.

Доколку на екранот се појави пораката: ALERT IRRUPTION терминалот мора да биде заменет

Користете ја опремата за напојување која е доставена со ПОС терминалот за да се осигураат најдобри резултати

Потребно е внимателно приклучување на кабелот за полнење кај бежичните уреди iWL2*0 за да се избегне оштетување на конекторот



Оптималната температура на работа не треба да ги надминува рамките од +5°C до +45°C

Уредот држете го подалеку од директно изложување на сонце и топлина