УТВЕРЖДАЮ Директор ООО «Транзакционные Решения» С.Л. Холодков онные Решения Транзакци HO Some 2017 г. 0

Программно-технический комплекс «ГандлярОК»

14 10

Руководство пользователя Терминала «ГандлярОК»

Версия 2.2

ВҮ/112.НРТМ.02100-01 98 01 на 25 л.

АННОТАЦИЯ

Данное руководство предназначено для работников объектов торговли и сервиса (далее - OTC), осуществляющих операции оплаты товаров и услуг посредством банковских платежных карточек (далее - карточка).

Руководство описывает порядок работы со считывателем ГандлярОК и приложением для мобильных устройств «ГандлярОК» под управлением операционных систем Android (версии 2.2 и выше).

Состояние документа – ноябрь 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ	4
2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ТЕРМИНАЛЕ	5
3. ПРОЦЕДУРА РЕГИСТРАЦИИ СЧИТЫВАТЕЛЯ В СЕРВИСЕ «ГАНДЛЯРОК»	7
4. СОПРЯЖЕНИЕ по BLUETOOTH	9
5. ОБНОВЛЕНИЕ ЕМУ КОНФИГУРАЦИИ	10
6. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»	11
6.1 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО КАРТЕ С МАГНИТНОЙ ПОЛОСОЙ»	11
6.2 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО КАРТЕ С МИКРОПРОЦЕССОРОМ (ЧИП)»	13
6.3 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО БЕСКОНТАКТНОЙ КАРТЕ»	15
6.4 НЕКОРРЕКТНО ПРОВЕДЕННАЯ ОПЕРАЦИЯ	17
7. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ПЛАТЕЖА»	19
8. ГЛАВНОЕ ОКНО (ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ)	21
9. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	22
10. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)	23
11. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ	24
12. ПОИСК И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	25

1. НАЗНАЧЕНИЕ

В настоящем Руководстве описаны правила работы с использованием считывателя ГандлярОК и приложения для мобильных устройств «ГандлярОК» под управлением операционных систем Android (версии 2.2 и выше).

Право работы на терминале имеют работники ОТС, прошедшие обучение согласно локальных нормативно-правовых актов ОАО «АСБ Беларусбанк».

2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ТЕРМИНАЛЕ

Терминал (модель SPm2) состоит из:

- считывателя для приема банковских карт и ввода ПИН-кода (рис.1)
- мобильного приложения «ГандлярОК»;

- мобильного устройства (телефон, планшетный компьютер и т.п.) под управлением ОС Android (*версия 2.2 и выше*), принадлежащего ОТС или ее работникам.

ВНИМАНИЕ! Считыватель не имеет устройств для вывода информации об операциях с карточками на бумажном носителе.

ВНИМАНИЕ! Не допускается полная разрядка терминала!

- В комплект считывателя входят:
- 1. считывающее устройство (рис.1);
- 2. USB-кабель (не более 1-го метра) для зарядки батареи (рис.2).





Рис. 1. Считывающее устройство.

Рис. 2. USB-кабель для зарядки батареи.

Технические характеристики считывающего устройства:

Размеры	102×55,6×15,9mm			
Процессор	CPU со встроенным чипом безопасности.			
Память	192К внутренняя память			
Экран	128х64 матричный LCD дисплей с подсветкой			
Клавиатура	12 цифровых клавиш, 4 функциональны клавиши (СБРОС, Возврат, Ввод, и Функциональная клавиша).			
Считыватель	1, ISO 7811-6:2008, Tracks 1,2, & 3, Hi & Lo-			
магнитной полосы	coercivity, bidirectional			
Считыватель	• 1, ISO7816 T=0 & T=1 EMV Level 1 & 2 •			
контактный	100,000 insertions			
Считыватель бесконтактный	ISO 14443 Type A/B			
Интерфейс	1 Micro USB			
	Температура от -10 С° до +50 С°.			
Условия эксплуатации	Относительная влажность от 10% до 90% без			
	образования конденсата.			
	Встроенный литий полимер аккумулятор, USB-			
Параметры зарялки	питанием (USB напряжение DC 5V			
параметры зарядки	± 5%) и встроенный аккумулятор.			
	Емкость аккумулятора 470mAh.			

Для начала работы считывающее устройство (рис.1) необходимо полностью зарядить с

помощью USB-кабеля (рис. 2). Включить считыватель, нажав кнопку « После завершения операции и/или рабочего дня считыватель необходимо отключить.

На считывателе возможно выполнение следующих финансовых операций:

ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»,

ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ»;

а также осуществление следующих сервисных функций:

ФУНКЦИЯ «ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ»;

ФУНКЦИЯ «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ».

Соединение считывателя с транзакционным сервером «ГандлярОК» выполняется в режиме реального времени (режим ON-LINE) с использованием сетей мобильной передачи данных: 2G, 3G, 4G (LTE) или Wi-Fi.

Меры предосторожности и безопасной эксплуатации считывателя:

- осуществляйте зарядку считывающего устройства (рис. 1) только с использованием USB-кабеля (рис. 2), входящего в комплект считывателя;

- запрещено эксплуатировать и/или осуществлять зарядку считывателя вблизи любых потенциально взрывоопасных газов;

- запрещено эксплуатировать считыватель рядом с водой или во влажной среде, чтобы избежать проникновение жидкостей во внутрь;

- запрещено эксплуатировать считыватель в экстремально холодных или горячих средах;

- не роняйте и не сгибайте считыватель;

- эксплуатируйте считыватель в чистой от пыли и грязи окружающей среде;

- избегайте попадания в считыватель мелких предметов;

- не используйте считыватель рядом с медицинским оборудованием и/или навигационным оборудованием;

ни в коем случае не разбирайте считыватель и/или блок питания зарядного устройства;
 не допускайте механических повреждений магнитной головки считывателя;

- не допускаите механических повреждении магнитной головки считывателя;

- не используйте считыватель вблизи высоковольтных линий передач и во время грозы;

- для обслуживания и ремонта считыватель должен быть передан в <u>ООО</u> «Транзакционные Решения».

3. ПРОЦЕДУРА РЕГИСТРАЦИИ СЧИТЫВАТЕЛЯ В СЕРВИСЕ «ГАНДЛЯРОК»

На мобильном устройстве необходимо запустить приложение <u>*Play Маркеm*</u>и найти приложение «<u>ГандлярОК</u>». Затем произвести его установку.

Запустить программу «ГандлярОК». В открывшемся окне ввести пароль, который в последующем будет использоваться для входа в приложение «ГандлярОК» (рис.3).

	한 박 土 土 土 스 이 후세 ፪ 2:3 Пароль ^१	30	ААО́М Регистрация	8 (), \$1	ັ 12:31 ູ່ໃ
С	ос Пароль (обязательно) Пароль Подтверждение пароля (обязательно) Подтверждение пароля ВХОД		Номер договора 1234-Г Номер телефона +375 29 11590 ВХОД	33	

Рис. 3. Окно установки пароля.

Рис. 4. Окно ввода регистрационных данных.

После ввода пароля необходимо ввести номер договора эквайринга с банком, номер мобильного телефона, указанный в заявке на подключение и нажать кнопку «*Bxod*» (рис.4).

На указанный номер мобильного телефона поступит SMS-сообщение с одноразовым кодом (рис. 5), который необходимо ввести в следующем окне Программы и нажать кнопку *«Зарегистрировать»* (рис.6).



Рис. 5. SMS с кодом активации.

Рис. 6. Окно	ввода SMS-кода	активации
--------------	----------------	-----------

В случае корректного ввода всех данных, программа вас направит в «Главное окно» (рис. 8). В противном случае требуется пройти процедуру регистрации считывателя в Сервисе «ГандлярОК» сначала.

После перезапуска программы необходимо ввести ранее установленный пароль и нажать кнопку «*Bxod*» (рис. 7). Если пароль был введен правильно, то в следующем окне откроется «Главное окно» Программы «ГандлярОК» (рис.8).



Рис. 7. Окно ввода пароля.

Рис. 8. Главное окно.

4. СОПРЯЖЕНИЕ ПО BLUETOOTH

Первое сопряжение по Bluetooth происходит при оплате. Для этого в «Главном окне» необходимо в нижнем правом углу нажать на значок (рис.8). Для выполнения операции «ОПЛАТА», появится окно ввода информации об оплате. Необходимо внести информацию в каждой строке (рис.9) и нажать «Продолжить». Далее включить считыватель и на нем нажать

кнопку . Выбрать подключение, нажав кнопку 1. В приложении на мобильном устройстве необходимо выбрать «Поиск устройств» (рис.10). После завершения поиска устройства, необходимо выбрать номер считывателя, с которым сопрягается мобильное устройство (рис. 11).



Рис. 9. Ввод реквизитов.

Рис.10. Создание подключения.

Рис.11. Выбор считывателя.

После выбора считывателя в Программе, необходимо ввести проверочный ключ (цифровой код, указанный на мобильном устройстве) на считывателе (рис.12) и нажать на кнопку . Подключение завершено.



Рис. 12. Запрос на подтверждение.

5. ОБНОВЛЕНИЕ ЕМУ КОНФИГУРАЦИИ

Для обновления конфигурации EMV необходимо в правом верхнем углу выбрать значок (рис.13). После этого появится окно с обновлениями, нажать на «Обновление» (рис.14)



Рис. 13. Главное окно.

Рис. 14. Окно уведомлений.

Обновить конфигурацию, нажав «ОК» (рис.15). Обновление конфигурации терминала займёт 20-30 секунд (рис.16)



Рис.15. Подтверждение обновления конфигурации.

Рис.16. Обновление конфигурации.

После завершения обновления конфигурации откроется «Главное окно».

6. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»

6.1 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО КАРТЕ С МАГНИТНОЙ ПОЛОСОЙ»

Для проведения оплаты в нижнем правом углу необходимо нажать на значок 🤒. Появится окно ввода информации об оплате (рис.17):

- сумма покупки (в белорусских рублях);

- номер мобильного телефона, принадлежащего держателю карточки;

- наименование отпускаемого товара или оказываемой услуги.

Далее нажать кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ», ожидать взаимодействия со считывателем (рис.

18).

€ †	🖗 🖞 🖬 🗛 🗛 🗛	8 * *		12:12
÷	Оплата	¢		Ç.
000 Te	ест-ГОК			
 (2) (2) (2) (3) (4) (5) 	Сумма 10.23 Номер телефона +375 29 11590 Назначение Оплата за	33	1:	3/255
	продолж	ИТЬ		



На экране считывателя появится надпись «Вставьте карту». Далее необходимо провести карту магнитной полосой вниз от себя без остановок, запинок и рывков. При считывании информации с магнитной полосы карточки, убедитесь, что задняя сторона карточки соответствует лицевой стороне оборудования, а магнитная полоса проходит через картоприемник. (рис. 19).



Рис. 19. Вставьте карту.

После проведения картой, на экране считывателя появляется сумма платежа, которую необходимо подтвердить или отменить (рис. 20). Для завершения операции владелец платежной карты должен ввести пин-код на считывателе и нажать (рис.21).



Рис. 20. Подтверждение оплаты.

Рис. 21. Ввод пин-кода.

После завершения оплаты на экране мобильного устройства формируется электронный чек. Необходимо сверить информацию с данными платежной карты (рис. 22).



Рис. 22. Карт-чек.

Для возврата в главное окно необходимо нажать кнопку «ОК».

6.2 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО КАРТЕ С МИКРОПРОЦЕССОРОМ (ЧИП)»

Для проведения оплаты в нижнем правом углу необходимо нажать на значок ⁽²⁾. Появится окно ввода информации об оплате (рис.23):

- сумма покупки (в белорусских рублях);

- номер мобильного телефона, принадлежащего держателю карточки;

- наименование отпускаемого товара или оказываемой услуги.

Далее нажать кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ», ожидать взаимодействия со считывателем (рис. 24).



Рис.23. Ввод информации об оплате.

Рис.24. Взаимодействие со считывателем.

Необходимо вставить карту до упора в боковой разъем считывателя чипом вверх. После этого на экране считывателя появляется сумма платежа, которую необходимо подтвердить

или отменить (рис.25). Для завершения операции владелец платежной карты должен

ввести пин-код на считывателе и нажать 🖤 (рис.26).



Рис.25. Вставить карту.

Рис. 26. Ввод пин-кода.

ВНИМАНИЕ! Извлечь карту из считывателя разрешено только после появления информации «ИЗВЛЕКИТЕ КАРТУ» на экране мобильного устройства и считывателя (рис.27).

После завершения оплаты на экране мобильного устройства формируется электронный чек. Необходимо сверить информацию с данными платежной карты (рис. 28).

Рис. 27. Извлечь карту. Рис. 28. Карт-чек. Для возврата в главное окно необходимо нажать кнопку «ОК».

6.3 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПО БЕСКОНТАКТНОЙ КАРТЕ»

Для проведения оплаты в нижнем правом углу необходимо нажать на значок ⁽²⁾. Появится окно ввода информации об оплате (рис.29):

- сумма покупки (в белорусских рублях);

- номер мобильного телефона, принадлежащего держателю карточки;
- наименование отпускаемого товара или оказываемой услуги.

Далее нажать кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ», ожидать взаимодействия со считывателем (рис. 30).



Рис.29. Ввод информации об оплате.

Рис.30. Взаимодействие со считывателем.

На бесконтактных картах изображен значок в виде волн ³⁰. Карту необходимо просто поднести к считывателю (рис.31).



Рис.31. Прикладываем карту.

ВНИМАНИЕ! При проведении оплаты на сумму до 20 руб. не требуется ввод пин-кода. После завершения платежа в данном случае на экране мобильного устройства формируется электронный чек. При проведении оплаты на сумму свыше 20 руб. владелец платежной карты

должен ввести пин-код на считывателе и нажать (рис. 32).



Рис. 32. Ввод пин-кода.

После завершения оплаты на экране мобильного устройства формируется электронный чек. Необходимо сверить информацию с данными платежной карты (рис. 33).



Рис. 33. Карт-чек.

Для возврата в главное окно необходимо нажать кнопку «ОК».

6.4 НЕКОРРЕКТНО ПРОВЕДЕННАЯ ОПЕРАЦИЯ

Некорректная операция происходит в результате раннего извлечения или неосторожного касания платежной карты после введения пин-кода на считывателе (рис. 34). В «Главном

окне» данная некорректная операция отображается как оплата и автоматическая отмена (рис. 35).

ВНИМАНИЕ! Денежные средства с платежной карты в данном случае не списаны! Повторите операцию заново.



Рис. 34. Ошибка операции.

Рис. 35. «Главное окно»

RVN

7. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА ПЛАТЕЖА»

Отмена платежа выполняется в следующих случаях:

- по инициативе клиента;
- произошла ошибка при вводе суммы, а платеж выполнен успешно;

- номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на карточке.

При отмене платежа происходит разблокировка суммы на счете держателя карточки по раннее успешно проведенному платежу. Отмена платежа возможна только в течении текущих суток от 0 до 24 часов.

Для выполнения отмены платежа необходимо:

- в главном окне выбрать платеж, который необходимо отменить (рис. 36).
- поставить палец на платеж и протянуть его влево, после чего в строке появится значок

(рис. 37).

- подтвердить отмену операции (рис. 38).



Рис.36. Главное окно. Рис.37. Отмена операции. Рис. 38. Подтверждение отмены операции.

После нажатия «ОК» приложение автоматически подключится к считывателю. Необходимо провести по магнитной полосе или вставить чипом карту в считыватель.

ВНИМАНИЕ! Отмена платежа осуществляется только по магнитной полосе или чипу, вне зависимости от того, как принимался платеж.

Далее держатель карточки подтверждает выполнение операции путем проставления личной подписи на экране мобильного устройства (рис.39). Подпись должна визуально соответствовать подписи на оборотной стороне карточки. Если держатель карточки не смог расписаться с первого раза, в левом верхнем углу необходимо нажать кнопку «Очистить» и повторить подпись и нажать кнопку «Подтвердить» для завершения операции. После завершения отмены платежа на экране мобильного устройства формируется электронный чек (рис. 38).



Для возврата в главное окно необходимо нажать кнопку «ОК».

8. ГЛАВНОЕ ОКНО (ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ)

В «Главном окне» есть возможность просмотра всех операций и их реквизитов путем нажатия на выбранную операцию (рис. 39). После проведения операции убедитесь, что операция выполнена успешно путем просмотра ее в «Главном окне» (История операций).

гандлярос			٨		Ģ
	ОКТЯБ	РЬ 20	17		
	23 октября				
12:43	4********** RRN: 037432037002 a	*04	64	1.(00 ^{byn}
12:43	4********** BRN: 037432037002 B	*04	54	1.(00 ^{byn}
12:42	4********* BRN: 037432037002 a	*04	64	1.(00 ^{byn}
12:41	4*************************************	*04	64	1.0	00 ^{byn}
12:39	4********* PRN: 037432037002 test	*04	64	1.0	00 ^{byn}
12:39	4********* BRN: 037432037002 j	*04	64	12.0	DO ^{BYN}
12:37	4*********** RRN: 037432037002	*04	64	1.0)О ^{вун}
D	41 II				v

Рис. 41. История операций.

ВНИМАНИЕ! Сумма успешно проведенной операции выделена <u>черным</u> цветом. Сумма неуспешной операции – <u>красным</u> цветом, а сумма отмененной операции – <u>синим</u>.

9. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

«Обратная связь» предназначена для отправки текстовых сообщений в Сервис «ГандлярОК».

В левом верхнем углу необходимо нажать на значок «Соссов», в открывшемся меню выбрать «Задать вопрос» (рис. 40).



Рис. 42. Дополнительное меню. Рис. 43. Окно ввода сообщения.

В открывшейся форме набрать сообщение и нажать кнопку «Спросить» (рис. 41). В случае успешной отправки сообщения появится окно с текстом «Вопрос успешно отправлен».

10. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СМЕНЫ)

Завершение рабочего дня (смены) происходит автоматически после 24 часов (закрытие банковского рабочего дня).

11. ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Для доступа в личный кабинет ОТС необходимо зайти на сайт <u>www.gok.by</u> и выбрать вкладку «КАБИНЕТ». Для входа необходимо указать имя и пароль, которые, как правило, указываются на договоре-эквайринга или договоре купли-продажи с обратной стороны (рис. 42).

гандляро	
	📥 Вход
	Имя пользователя:
	37529101010101
	Пароль:
	Войти

Рис. 44. Вход в личный кабинет.

В личном кабинете имеется возможность просмотра информации об ОТС, проведенных платежах и перечислениях на расчетный счет. В разделе «КАРТОТЕКИ» личного кабинета находятся все сведения об операциях. Сформировать отчет о проведённых платежах за день можно в категории «Бизнес дни», просмотреть информацию о каждой операции в отдельности – категория «Операции». Категория «Перечисления» предоставляет информацию о суммах поступлений на расчетный счет.



Рис. 45. Меню личного кабинета.

Обучающие видео "Личный кабинет".

12. ПОИСК И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Неисправность	Возможная причина	Способ устранения
После подключения считываю- щего устройства не работает световой индикатор	Батарея разряжена	Необходимо зарядить бата- рею
При заряде устройство не вклю-	Неисправен USB-кабель для зарядки батареи	Заменить кабель
чается и не моргает световои индикатор синего цвета	Плохо вставлен USB-ка-	Повторно вставить USB-ка-
	бель для зарядки батареи	бель для зарядки батареи
	Карточка имеет дефекты	Использовать другую кар-
считывающее устроиство то-	магнитной полосы	точку
тово к работе, но не осуществ-	Manuar na hanka na ha	Произвести чистку магнит-
ляет считывание информации с	магнитная головка загряз-	ной головки чистыми сухими
магнитной полосы карточки	нсна	салфетками.

Если рекомендуемые действия не привели к штатной работе считывающего устройства, то для устранения неисправности следует обратиться в ООО «Транзакционные Решения» по тел.:

+375 17 200 90 33 +375 33 615 78 33 +375 25 615 78 33 +375 29 615 90 33.