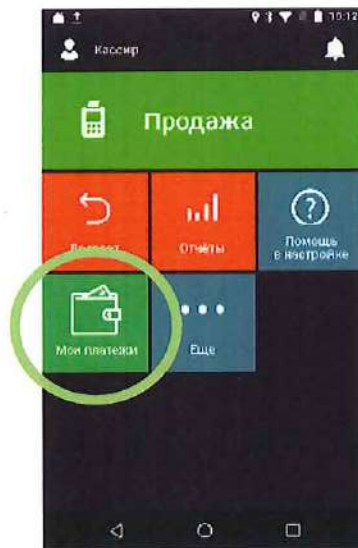
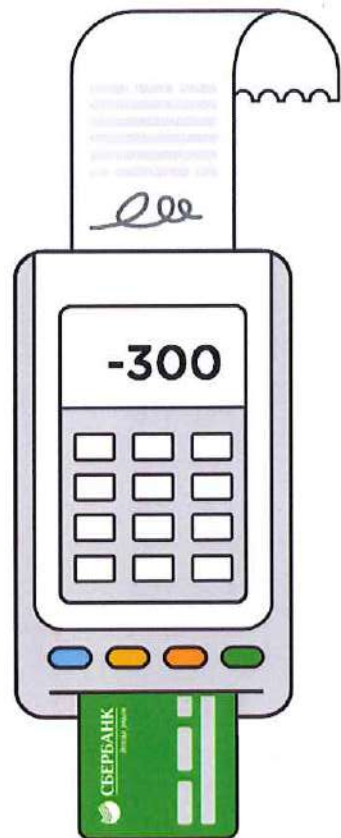
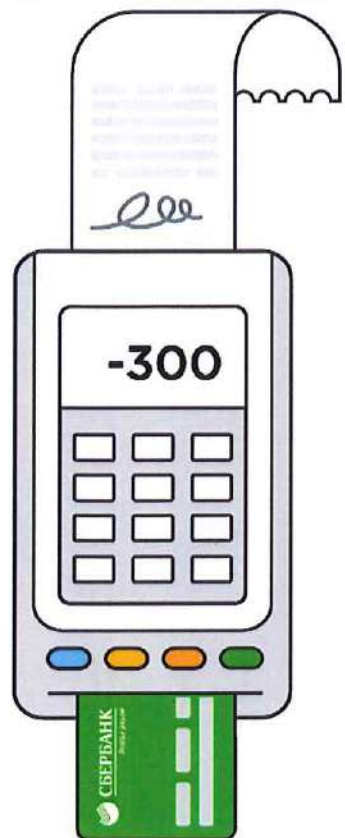


# Памятка для кассира магазина Выдача наличных Платежи



 Октябрь 2019

## ОПИСАНИЕ УСЛУГИ ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ



- ✓ лимит снятия наличных денежных средств в сутки – 5 000 рублей;
- ✓ обслуживание только дебетовых банковских карт, эмитированных ПАО Сбербанк;
- ✓ валюта выдачи – рубли;
- ✓ операции выдачи наличных кратны 100 рублям;
- ✓ проведение операции через POS-терминал контактным способом (карту нужно вставить в терминал) с обязательным вводом PIN-кода;
- ✓ комиссия банка за снятие наличных денежных средств с держателей карт приравнивается к комиссии за снятие наличных денежных средств со счетов с использованием карт в структурных подразделениях других территориальных банков (при снятии в рамках одного ТБ комиссии не будет) в соответствии с Альбомом тарифов на услуги, предоставляемые ОАО «Сбербанк России» физическим лицам № 2455 от 11.04.2012г;

Если у вас возникают проблемы в технической части с терминалов для выдачи наличных, необходимо обратиться в службу поддержки по телефону 8-800-35-00-123 и назвать номер терминала и сказать, что это терминал **cash out**.

## Работа с терминалом «CASHOUT»

### ***Проведение операции «Выдача наличных»***

1. На терминале для выдачи выберите пункт – «Выдача наличных»-> «Выдача наличных»
2. Введите значение выдаваемой суммы (не менее 100 руб. не более 5000 руб.)
3. Карту необходимо обязательно **вставить в терминал** и подтвердить операцию пин-кодом.
4. В финале получаем чек/слип об успешной/не успешной операции выдачи наличных.

### ***Проведение операции «Отмена выдачи»***

1. На терминале для выдачи выберите пункт – «Выдача наличных»-> «Отмена»
2. Введите значение отменяемой суммы (сумма должна быть равна выданной)
3. Карту необходимо обязательно **вставить в терминал**
4. В финале получаем чек/слип об успешной/не успешной операции отмены.

### ***Проведение операции «Сверка итогов» (Завершение дня)***

1. На терминале для выдачи выберите пункт – «Торговые операции»-> «Сверка итогов»
2. В финале получаем чек/слип об успешной/не успешной операции сверка итогов.

## ОПИСАНИЕ УСЛУГИ «МОИ ПЛАТЕЖИ»

- ✓ Для приема платежей на он-лайн кассе магазина должно быть установлено приложение Банка «Мои платежи»
- ✓ Прием платежей возможен как с использованием сканера штрихкода (2d сканер), так и с ручным вводом реквизитов с квитанции
- ✓ Для подтверждения платежа (и суммы комиссии при наличии) клиент подписывает Распоряжение (печатается на он-лайн кассе)
- ✓ Оплата возможна с банковских карт любых банков;
- ✓ Валюта операции – рубли;
- ✓ Комиссия банка равна комиссии в офисе Банка;
- ✓ В подтверждение факта приема платежа клиенту выдается чек



Если у вас возникают проблемы в технической части работы терминалов, необходимо обратиться в службу поддержки по телефону 8-800-35-00-123 и назвать номер терминала и сказать, что этот терминал проводит **платежи**.

## **Работа с приложением «Мои платежи»**

### ***Проведение операции на приложении «Мои платежи» с использованием сканера***

1. Запустите приложение «Мои платежи», включите прием платежа с использованием сканера
2. Сканируйте QR код с квитанции клиента, после появления реквизитов платежа уточните и подтвердите сумму
3. Распечатайте Распоряжение и передайте клиенту на подпись, озвучив сумму комиссии (при наличии)
4. После подписи Распоряжения, нажмите на он-лайн кассе кнопку «Подтвердить», на POS терминале появится сумма операции
5. Предложите клиенту вставить/приложить карту (смартфон/часы) к POS терминалу, подтвердить операцию вводом ПИН-кода (при необходимости)
6. Распечатайте чек о проведенной операции и передайте клиенту

### ***Проведение операции на приложении «Мои платежи» в ручном режиме (без сканера)***

1. Запустите приложение «Мои платежи», выберите из списка услуг получателя платежа с квитанции клиента
2. Укажите лицевой счет/иные реквизиты с квитанции, введите сумму платежа
3. Распечатайте Распоряжение и передайте клиенту на подпись, озвучив сумму комиссии (при наличии)
4. После подписи Распоряжения, нажмите на он-лайн кассе кнопку «Подтвердить», на POS терминале появится сумма операции
5. Предложите клиенту вставить/приложить карту (смартфон/часы) к POS терминалу, подтвердить операцию вводом ПИН-кода (при необходимости)
6. Распечатайте чек о проведенной операции и передайте клиенту

### ***Проведение операции «Сверка итогов» (Завершение дня)***

Сверка итогов выполняется одновременно с основной сверкой итогов POS-терминала по торговым операциям

## Ошибки на терминале

### Возможные ошибки на терминале и варианты их решения

**Ошибка 4125** «*На карте есть чип. Вставьте карту чипом*» – Ошибка возникает в случае попытки оплаты по бесконтактному ридеру. Для устранения необходимо считать карту чипом

**Ошибка 4457** «*Транзакция не разрешена картой Операция не выполнена*» – Ошибка возникает в случае попытки оплаты кредитной или иной картой не отвечающей требованиям к данной операции. Для выполнения операции необходимо использовать карту отвечающую требованиям

**Ошибка 4119** «*Нет связи с банком Операция не выполнена*» – ошибка возникает при «плохом» уровне (или полном его отсутствии) сигнала связи. Для устранения необходимо перезагрузить терминал, убедиться в установке связи (иконки в верху экрана GPRS с индикатором сигнала/ETH ОК) и выполнить операцию сверка итогов. Если ошибка сохраняется – обратитесь в службу поддержки

**Во всех остальных случаях действуйте согласно рекомендациям на экране терминала или обратитесь в службу поддержки по телефону 8-800-35-00-123.**