



- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| ✗ | Нарушился контакт с ПИН-падом | ▶ Проверить провода, идущие к ПИН-паду. Если провода исправны, обратиться в службу поддержки Сбербанка (8-800-350-01-23) |
| ✗ | Нет связи с банком | ▶ Выключить терминал из розетки и включить заново. Повторить операцию. Если за 2 попытки провести операцию не удастся, обратиться в службу поддержки Сбербанка (8-800-350-01-23) |
| ✗ | Надпись «Позвоните в банк» | ▶ Позвонить в службу поддержки Сбербанка (8-800-350-01-23) |
| ✗ | Ошибка чтения карты | ▶ Вытащить карту, протереть чип мягкой тканью и повторить операцию. Если операция не прошла, рекомендовать клиенту использовать другую карту / устройство для проведения операции. |

БЕЗНАЛИЧНУЮ ОПЛАТУ МОЖНО ОСУЩЕСТВИТЬ



КАРТОЙ



ТЕЛЕФОНОМ



ЧАСАМИ / БРАСЛЕТОМ

Или другим устройством
с поддержкой технологии
бесконтактной оплаты



1

Смартфон,
часы,
браслет

2

Google Pay
Apple Pay
Samsung Pay

3

Введите сумму
на терминале,
предложите клиенту
приложить карту
или устройство
к терминалу

4

Предложите клиенту
выбрать валюту
операции*

5

Еще раз приложите
карту/устройство
(если клиент выбрал
иностранную
валюту)

6

Следуйте инструкции
на терминале.
Если на чеке есть
поле для подписи,
предложите
клиенту расписаться
на нем

Карта

C NFC

C чипом

C магнитной
полосой

Введите сумму и считайте
в чиповом ридере

Предложите клиенту выбрать валюту операции*
*Запрещается выбирать валюту операции, не спрашивая клиента!

Введите сумму и считайте в магнитном ридере

Эти шаги могут потребоваться, если карта выпущена не в России



1

Убедитесь, что товар
куплен в этой
торгово-сервисной
точке

2

ДА

Осуществите
возврат
на удобную
клиенту карту/
устройство

1. Нажмите **Меню**
2. Выберите **Возврат**, нажмите **Ввод**
3. Введите сумму
4. Предложите клиенту вставить или приложить карту/устройство
5. Введите номер ссылки, которая указана на чеке, распечатанном при оплате покупки

НЕТ

Действуйте по правилам, установленным в торгово-сервисной точке



КОГДА КЛИЕНТУ ВЕРНУТСЯ ДЕНЬГИ?

В течение 5 рабочих дней.

В случае непоступления клиенту денежных средств он может обратиться за уточнением статуса в банк, выпустивший карту