Ghid de utilizare a serviciului SoftPOS TapXPhone

Cuprins

- Noțiuni
- Cerințe față de dispozitiv
- Merchant Portal
- Accesare și logare în Merchant Portal
- Meniul Merchant Portal
- Lista dispozitive/Jurnal tranzacții în Merchant Portal
- Terminale de plată/Activare dispozitiv în Merchant Portal
- Lista casieri în Merchant Portal
- Flux de înrolare a aplicației
- Acceptarea plăților
- Anularea plăților
- Returnarea plăților
- Returnarea plăților - Condiții de utilizare
- Vizualizarea tranzacțiilor efectuate
- Închiderea zilei operaționale
- Echipa Support

Noțiuni

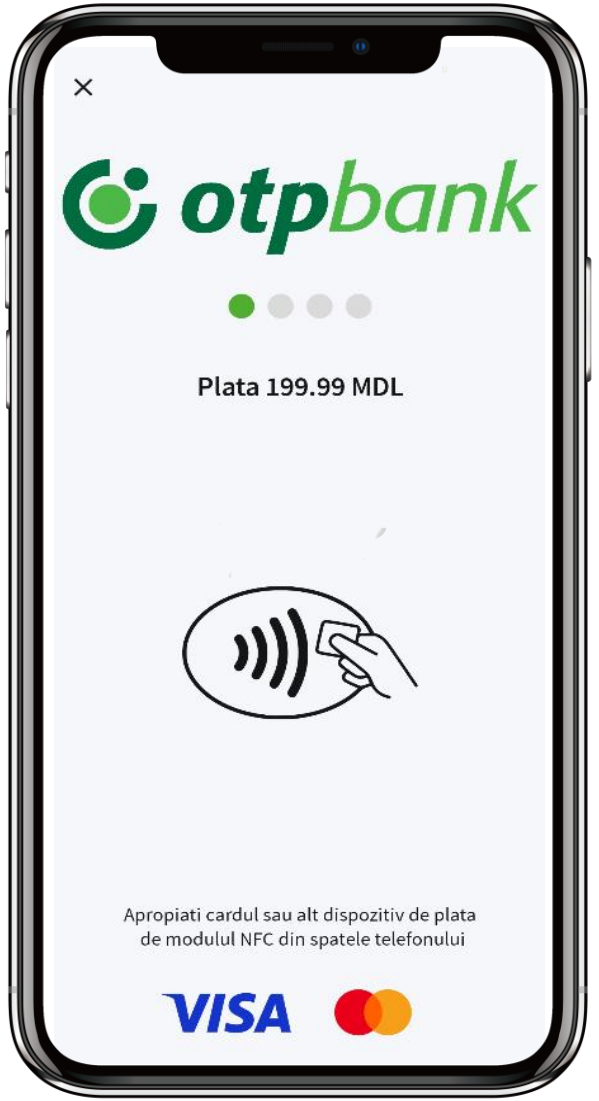
SoftPOS (Software Point-of-Sale) este o tehnologie care transformă smartphone-urile sau tabletele Android cu NFC în terminale de plată securizat și eficient. Această soluție permite acceptarea plăților contactless direct pe telefon, prin carduri, portofele digitale sau dispozitive purtabile (wearables).

Merchant Portal este platforma web utilizată de Comercianți pentru configurarea și gestionarea completă a serviciului SoftPOS. Accesul este acordat de Bancă, prin transmiterea credențialelor către adresa de e-mail înregistrată al Comerciantului, care a fost indicată în cererea de conectare la serviciu.

Cerințe față de dispozitiv

- ✓ Versiunea Android 8.0 sau mai nou (recomandabil Android 10+);
- ✓ NFC activ și funcțional; GPS disponibil;
- ✓ Internet WIFI sau date mobile active;
- ✓ Google Play Store și servicii Google active;
- ✓ Integritate dispozitiv: Google Play Integrity API cu verdict MEETS_STRONG_INTEGRITY (asigurat de sistem).

Aplicația nu este disponibilă în HUAWEI AppGallery



Modulul Administrator

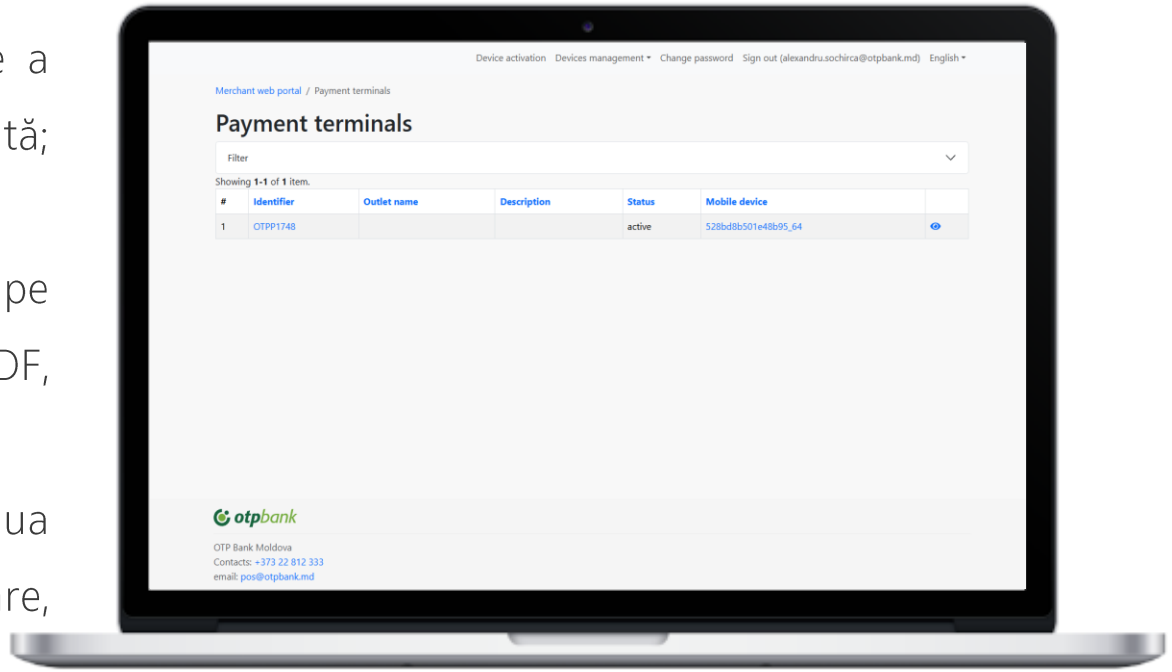
Main Cashier

Merchant Portal

Merchant Portal este platforma web utilizată de Comercianți pentru configurarea și gestionarea completă a serviciului SoftPOS.

❑ **Merchant Portal permite:**

- ✓ **Gestionare casieri** – activare/dezactivare, resetare parolă, deblocare conturi;
- ✓ **Gestionarea dispozitivelor și terminalelor** – generare dispozitive, coduri de activare QR sau linkuri de activare a dispozitivelor; asociere/dezasociere terminale de plată; reasociere dispozitive, după caz;
- ✓ **Monitorizarea tranzacțiilor** – vizualizare tranzacțiile de pe toate dispozitivele, filtrare rezultate, export în format PDF, accesarea bonurilor de plată;
- ✓ **Gestiunea zilei lucrătoare** – vizualizare tranzacții ziua lucrătoare curentă și închiderea manuală a zilei lucrătoare, atunci când este necesar.



Accesare și logare în Merchant Portal

Pentru accesarea în **Merchant Portal** deschideți **link-ul transmis de către Bancă** în mesajul privind aderare la serviciul SoftPOS la adresa de email indicată în cererea de conectare la serviciu. Selectați banca *OTP Bank*.

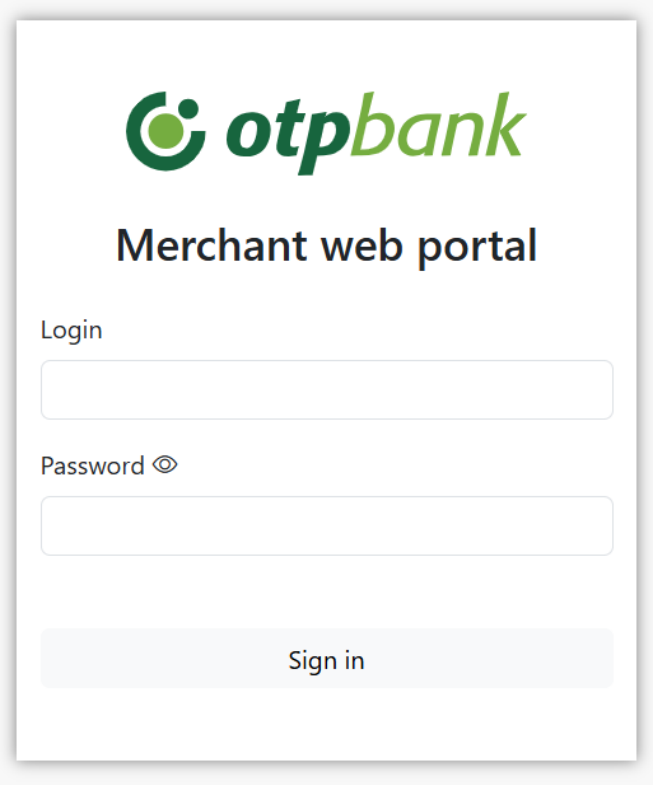
La **logarea în Merchant Portal**, utilizați:

- ✓ **Login:** user name-ul indicat în formularele de aderare la Serviciu;
- ✓ **Password:** parola pentru prima logare, transmisă în emailul recepționat de la Bancă.

După prima autentificare, trebuie să modificați parola inițială cu una puternică:

- ✓ Parola va constitui minim 12 caractere;
- ✓ Parola va conține litere, cifre, simboluri, majuscule/minuscule.

Atenție! La fiecare 90 zile sistemul va solicita modificarea parolei, ca metodă de securitate.



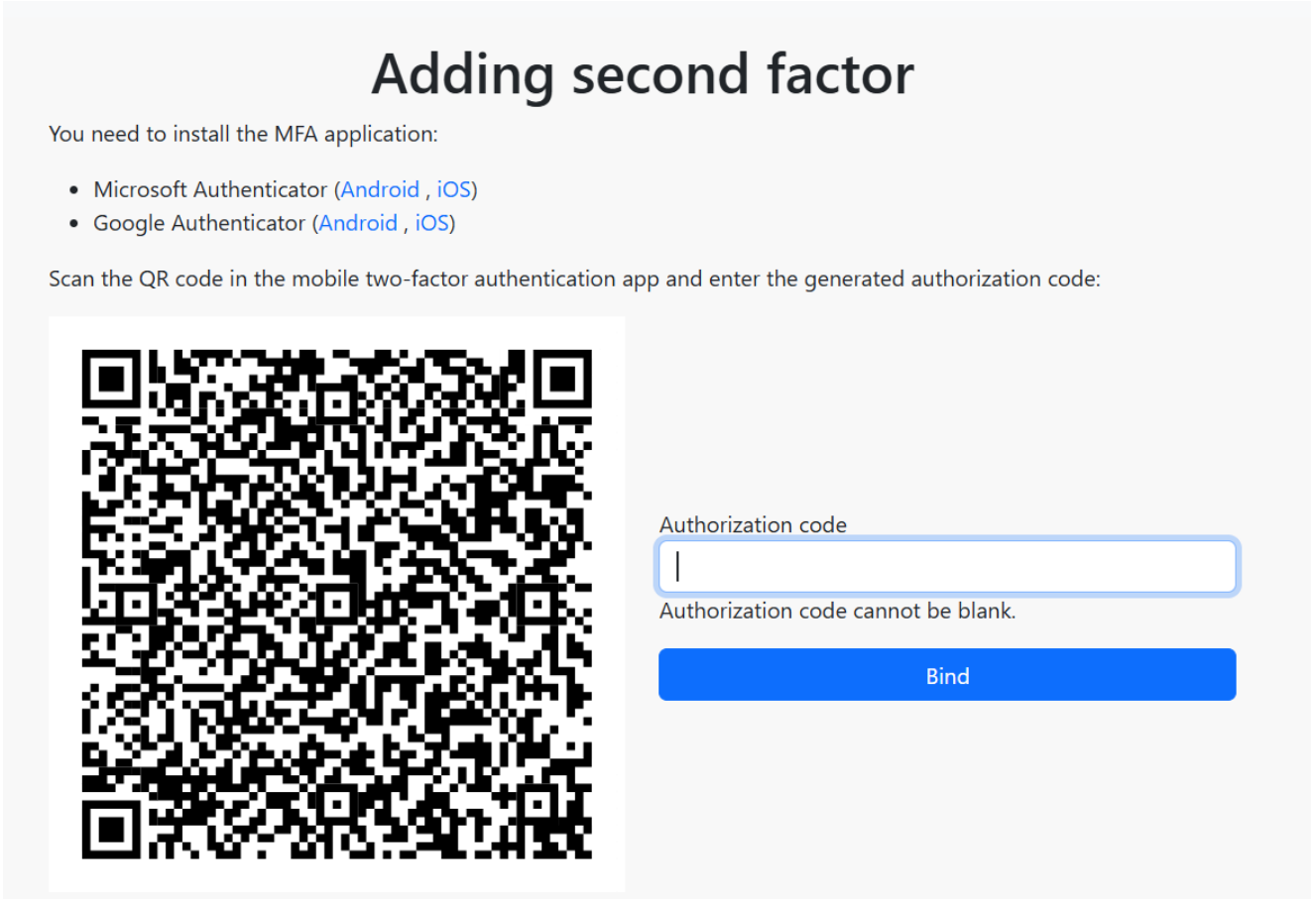
Accesare și logare în Merchant Portal

La autentificarea în Merchant Portal se utilizează regula de **autentificare multifactor (MFA)**, ce presupune folosirea a două metode diferite de verificare a identității utilizatorului.

Se va loga în Merchant Portal prin utilizarea credențialelor (login + parolă) și se va introduce un cod generat din aplicația de autentificare.

Aplicațiile MFA, care sunt disponibile pe Android și iOS sunt următoarele:

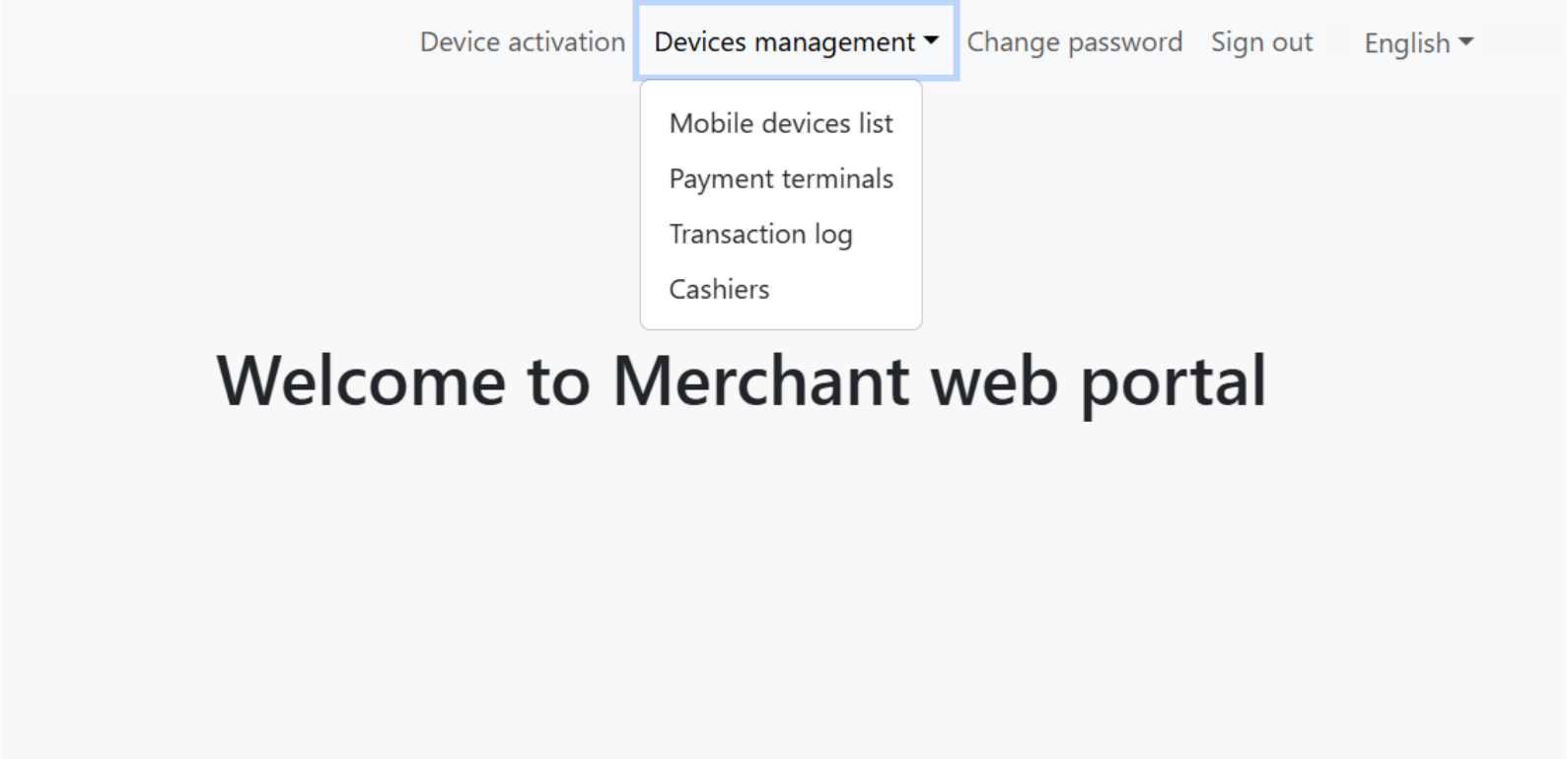
- Microsoft Authenticator;
- Google Authenticator.



Meniul Merchant Portal

Meniul în **Merchant Portal** conține următoarele opțiuni:

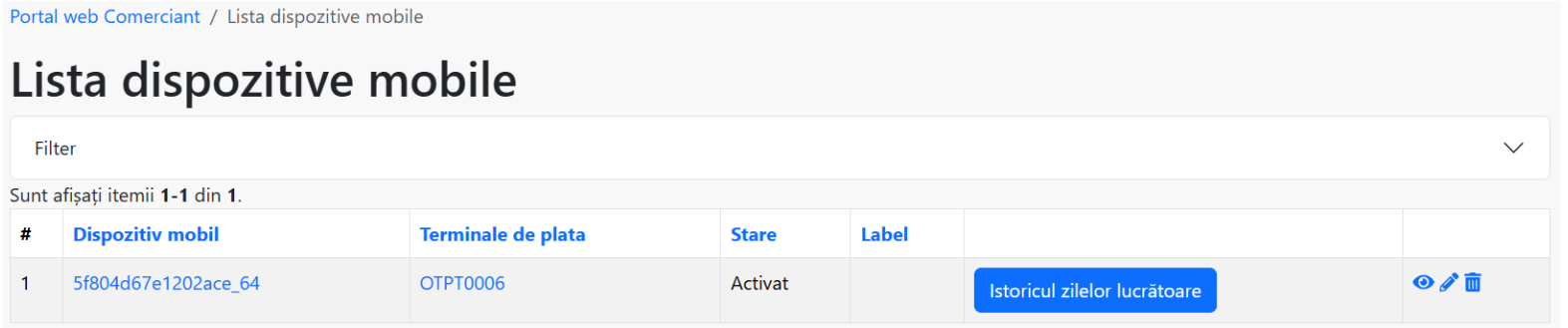
- ✓ **Activarea dispozitivului**;
- ✓ **Gestionarea dispozitivelor:**
  - Lista dispozitive mobile;
  - Terminale de plată;
  - Jurnal tranzacții;
  - Casieri.
- ✓ **Modificați Parola;**
- ✓ **Deconectare;**
- ✓ **Limbă.**



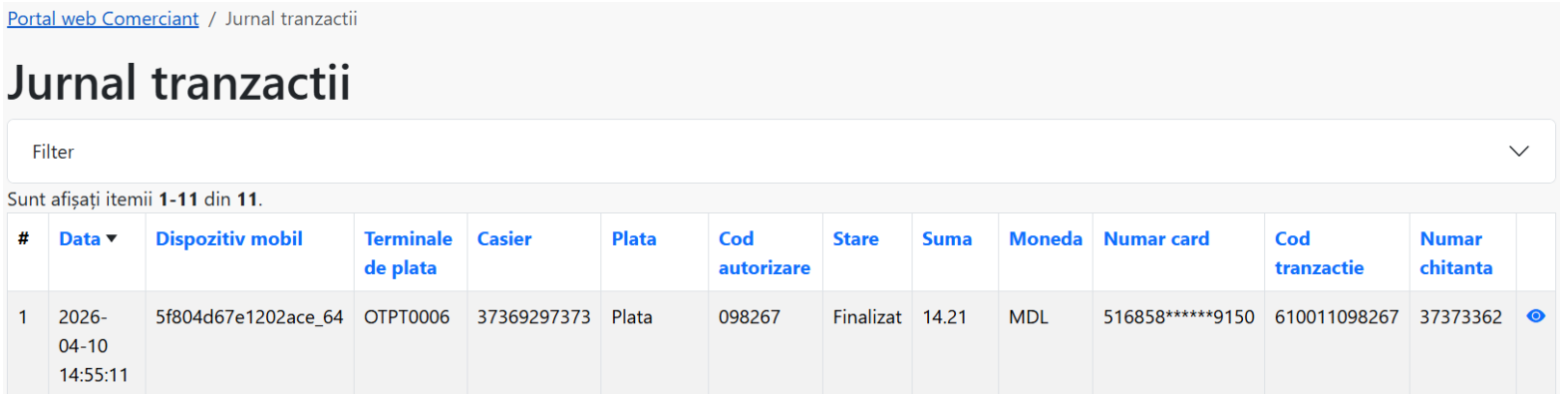
Lista dispozitive/Jurnal tranzacții în Merchant Portal

În opțiunea **Gestionarea dispozitivelor** din *Merchant Portal* se regăsește:

✓ **Lista dispozitive mobile**, unde puteți vizualiza numărul de dispozitive mobile ce sunt în gestiunea companiei:



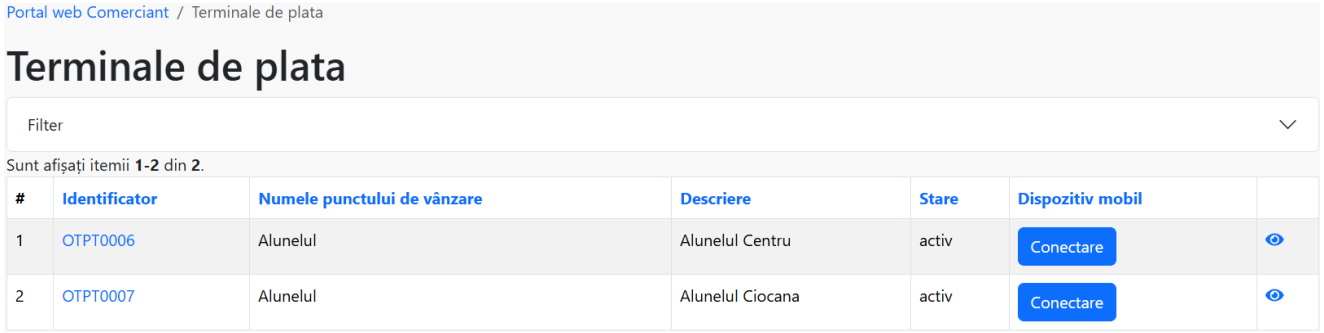
✓ **Jurnal tranzacții,** unde puteți vizualiza lista tuturor tranzacțiilor. Această listă poate fi filtrată după mai multe criterii în meniul *Filter.* Lista poate fi exportată în format CSV și PDF.



Terminale de plată/Activare dispozitiv

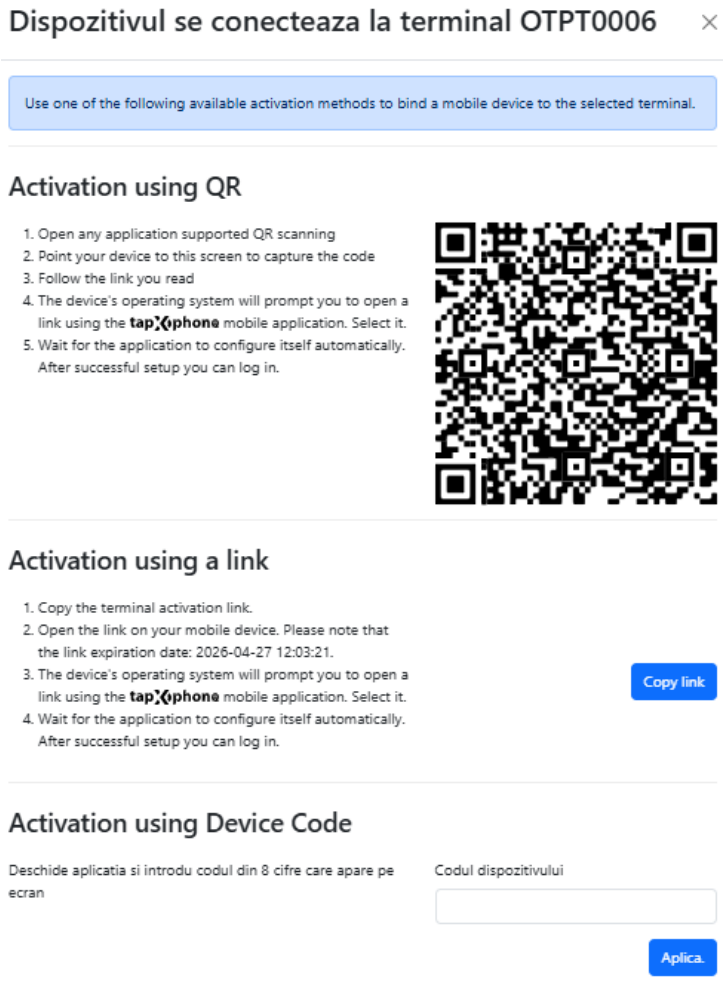
În opțiunea **Gestionarea dispozitivelor** din *Merchant Portal* se regăsește opțiunea **Terminale de plată,** unde puteți vizualiza lista terminalelor deținute, statutul terminalului și dispozitivul mobil alocat acestuia.

Atenție! Fiecărui terminal poate fi asignat doar un dispozitiv mobil/smartphone.



Pentru a asocia un dispozitiv unui terminal tastați butonul *Conectare*, în urma cărui se va deschide o fereastră (imagine dreapta), în care se vor prezenta 3 modalități de activare:

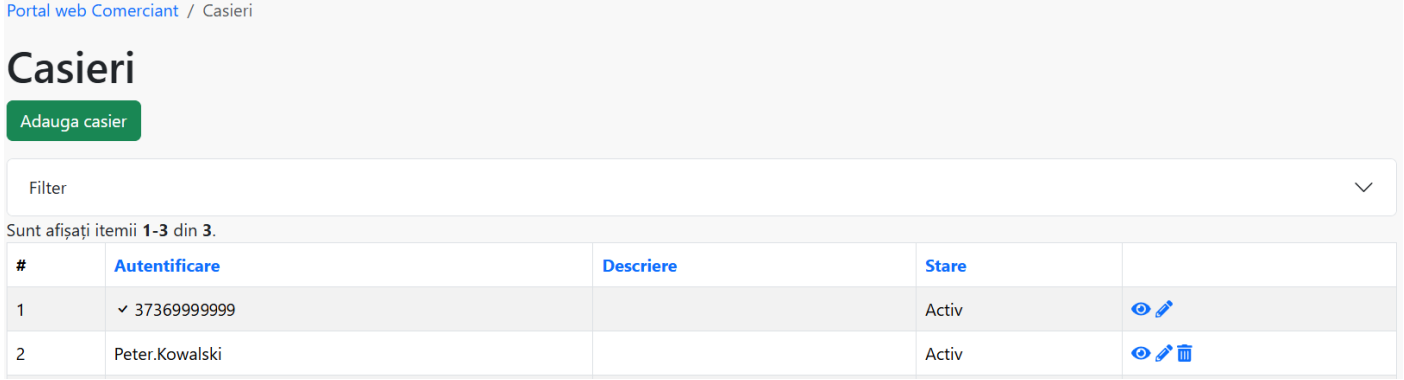
- ✓ **Activare prin QR code** – scanarea codului QR direct din aplicația SoftPOS instalată pe dispozitivul Android;
- ✓ **Activare prin link** – copierea linkului generat și transmiterea acestuia către utilizator printr-un canal de comunicare (email, etc.);
- ✓ **Activare prin codul dispozitivului** – introducerea codului din 8 cifre generat de aplicația SoftPOS instalată pe dispozitivul Android.



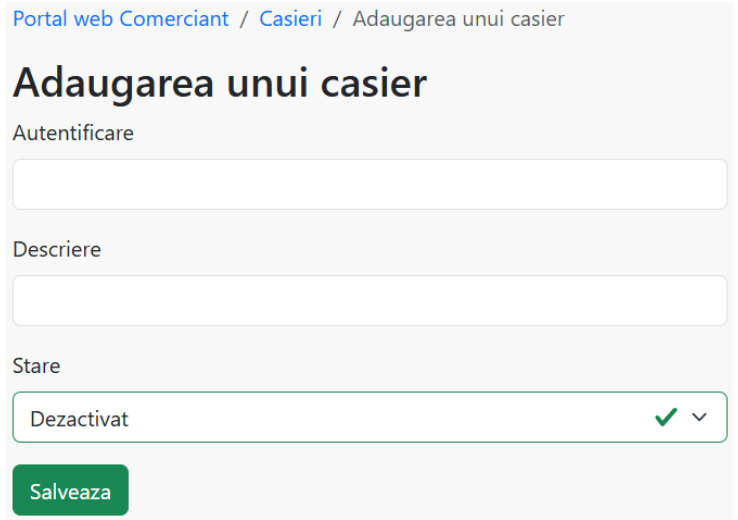
Lista casieri în Merchant Portal

În opțiunea **Gestionarea dispozitivelor** din *Merchant Portal* se regăsește:

- ✓ **Casieri**, unde puteți vizualiza și edita lista casierilor din cadrul companiei. La un dispozitiv mobil pot fi asociați mai mulți casieri. În situația rotației pe zi de muncă, fiecare casier se va autentifica cu datele sale personale de acces (login și parolă).



Tastând *Adaugă casier* puteți adăuga casieri noi, după necesitate (Imagine dreapta).



Câmpurile vor fi completate, după cum urmează:

- ✓ **Autentificare** - de exemplu: nume/prenume casier sau nr. telefon casier;
- ✓ **Descriere** - o scurtă descriere, de ex: Peter Kowalski;
- ✓ **Stare** – activare sau dezactivare casier.

Salvați datele introduse.

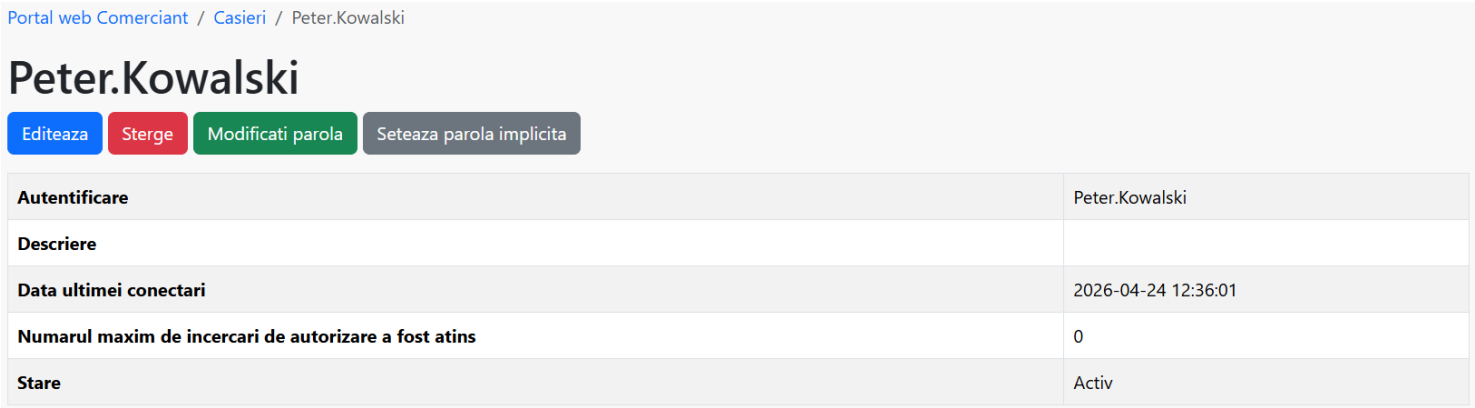
Lista casieri în Merchant Portal

La tastarea din lista *Casieri* vizualizați detalii pe casierul selectat.

În detalii casier puteți să faceți modificări pe acesta, să-l ștergeți (acțiunile acestea pot fi efectuate și din lista Casieri prin butonarea). De asemenea, în detalii puteți să modificați parola casierului sau să o resetați pe cea implicită.

În acest meniu se vizualizează data și ora ultimei conectări și numărul maxim de încercări de autorizări.

Pentru logare casierul are la dispoziție 5 încercări pentru a introduce numele de utilizator/parola corecte, după care contul poate fi blocat.



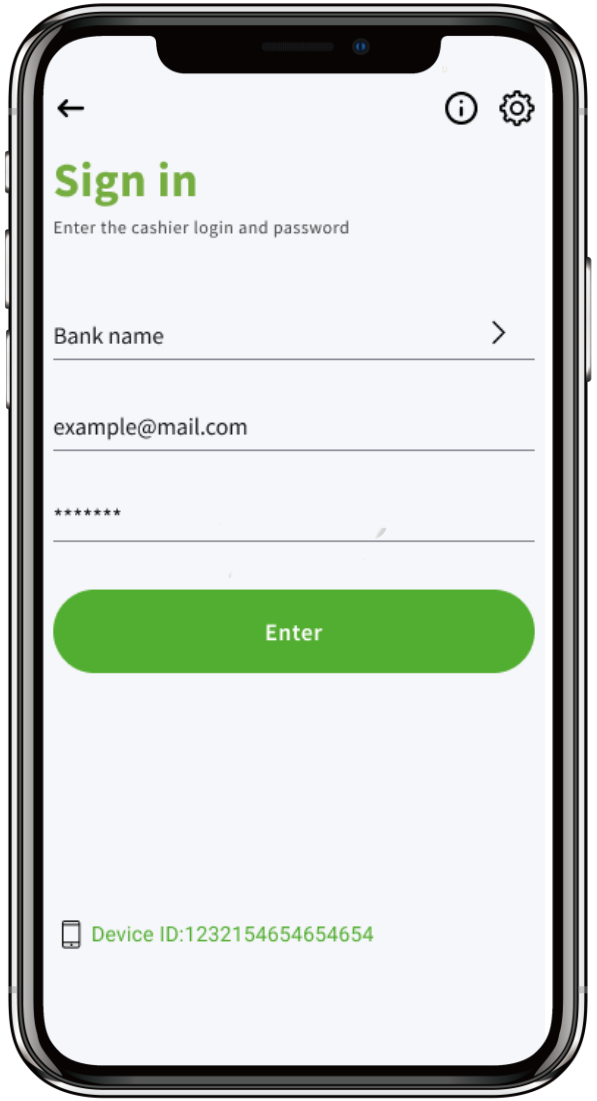
Ghid de utilizare

Modulul Casier

Flux de înrolare a aplicației

Pentru a putea beneficia de serviciul SoftPOS din cadrul OTP Bank este necesar să parcurgeți următorii pași:

1. Activați în setările telefonului modul NFC;
2. Accesați Google Play și descărcați aplicația TapXPhone;
3. Deschideți aplicația TapXPhone și acordați toate permisiunile solicitate de aplicație;
4. Selectați în aplicație țara *Republica Moldova*, ulterior selectați banca *OTP Bank.*
5. În câmpul *Autentificare și Parolă* introduceți datele recepționate de la angajator.



Flux de înrolare a aplicației

6. După prima logare, aplicația va solicita modificarea parolei;
7. La *Parola actuală* se va introduce parola recepționată pentru prima logare;
8. La *Parola nouă* se va introduce o parolă nouă, care va respecta următoarele criterii:
   - ✓ Parola va constitui minim 9 caractere;
   - ✓ Parola va conține litere, cifre, simboluri, majuscule/minuscule.
9. Se va repeta parola nou creată;

Atenție! La fiecare 90 zile sistemul va solicita modificarea parolei, ca metodă de securitate sau activarea biometriei.

Pentru logare aveți la dispoziție 5 încercări pentru a introduce numele de utilizator/parola corecte, după care contul poate fi blocat (în acest caz, Aplicația va afișa un mesaj cu numărul 203). Pentru a debloca contul de casier trebuie să contactați angajatorul.

10. Luați cunoștință cu *Manualul de utilizare*, accesând „link"-ul din notificare și confirmați prin tastarea *OK*.
11. Sunteți gata să recepționați plăți.

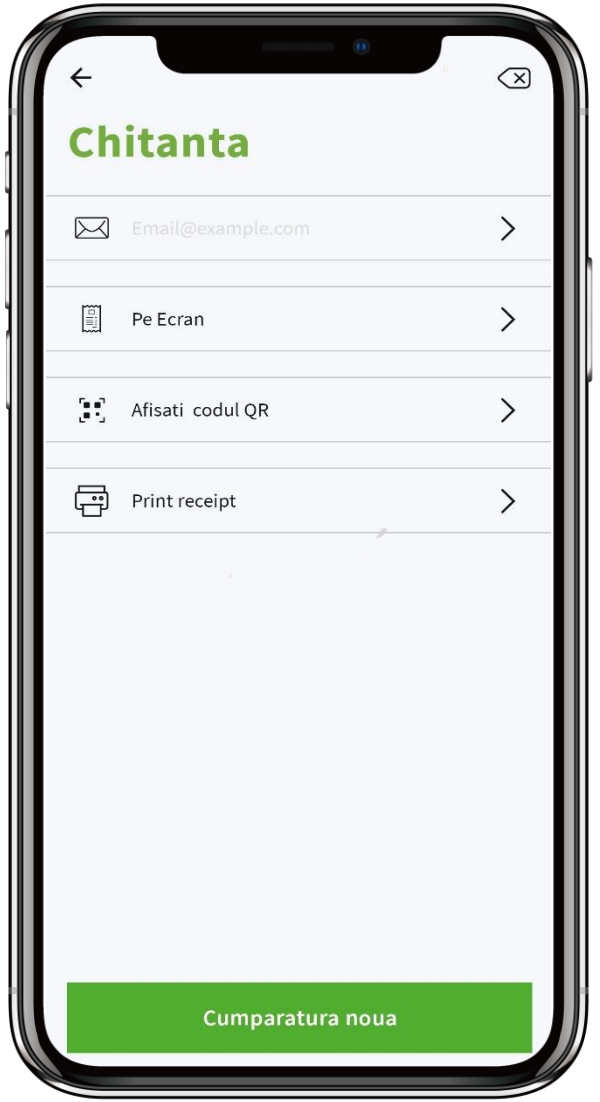
Acceptarea plăților

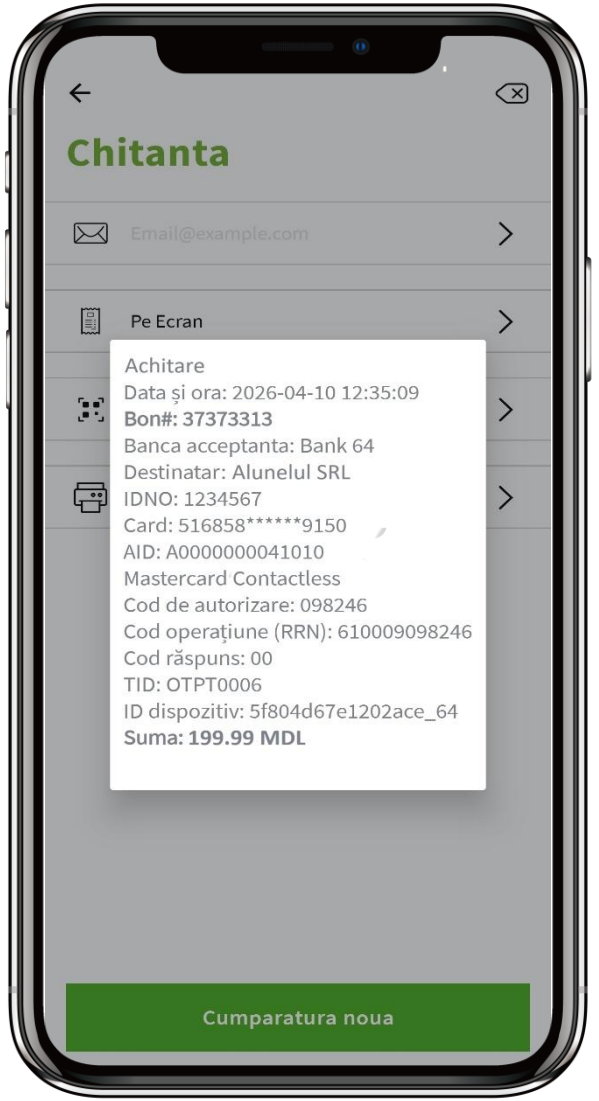
12. După logare, introduceți suma spre achitare și tastați butonul *PLATESTE*;
13. Ca urmare, va apărea ecranul de așteptare a plății cu cardul;
14. Solicitați clientului să apropie cardul sau device-ul cu e-wallet cu care urmează să achite de partea verso al telefonului;

Se acceptă cardurile emise de Visa și Mastercard

Acceptarea plăților

15. După citirea cardului, terminalul afișează statul tranzacției: succes sau refuzat;
16. Ca următor pas se va alege metoda de expediere al bonului de plată (Imagine 1):
    - ✓ Expediere e-mail;
    - ✓ Pe ecran;
    - ✓ QR code;
    - ✓ Imprimarea chitanței.
17. În Imaginea 2 este reprezentat un model de vizualizare chitanță: "Pe ecran".





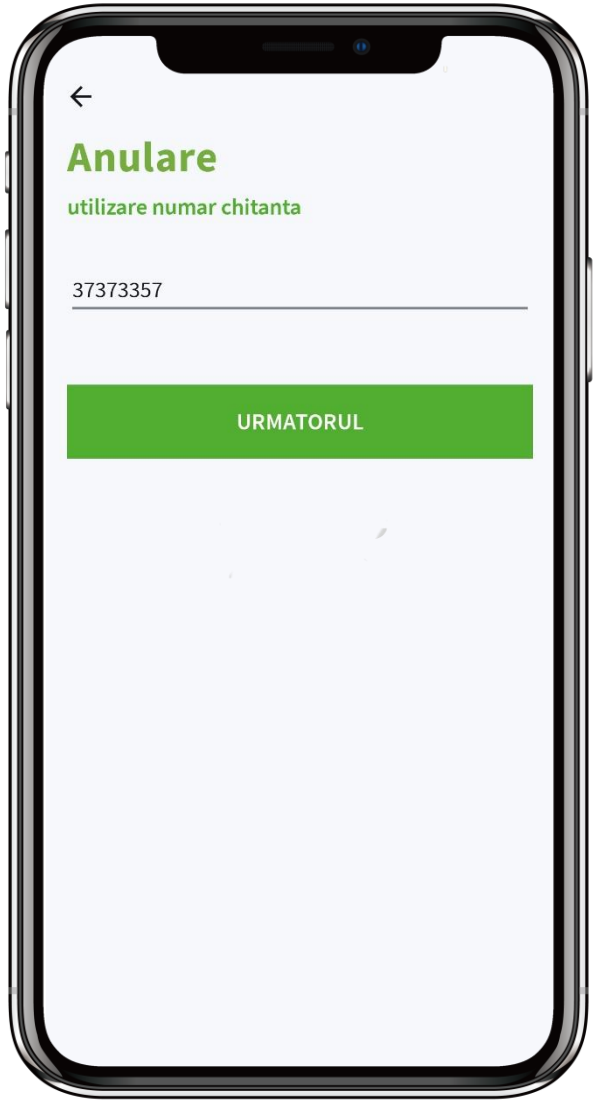
Acceptarea plăților

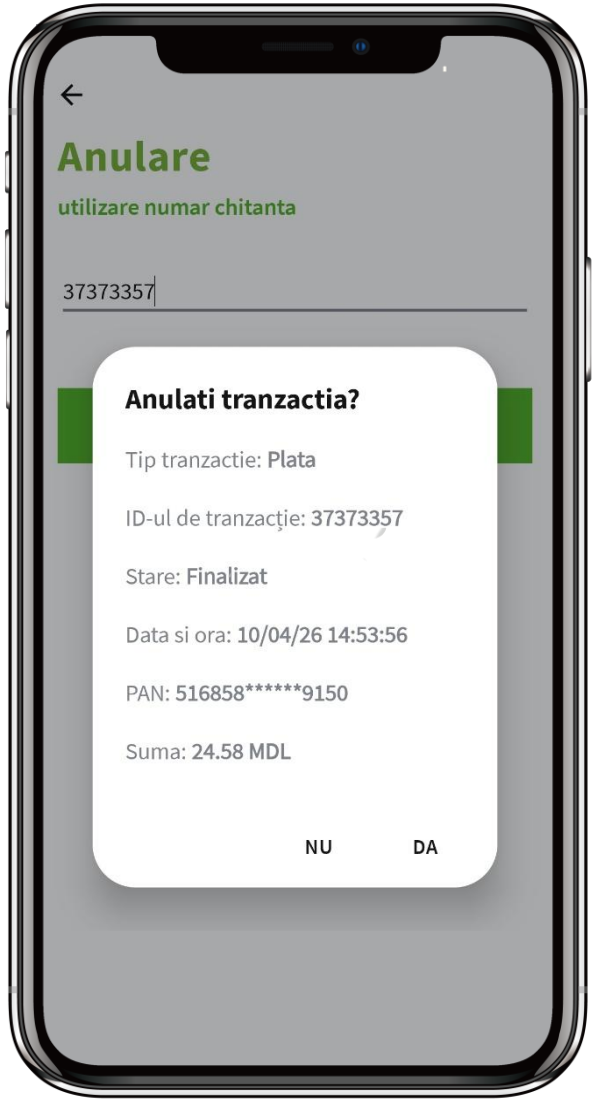
Pentru confirmarea plăților (spre exemplu în cazul în care suma spre achitare depășește 1.000 MDL), poate apărea o etapă suplimentară, în care este necesară acceptarea tranzacției prin introducerea PIN cod-ului.

18. După achitarea unei sume mai mari de 1.000 MDL terminalul va afișa un ecran confirmativ de citire cu succes al cardului;
19. Ca urmare, va apărea un ecran în care se va solicita introducerea PIN cod-ului de către client, pentru autorizarea plății;
20. După tastarea PIN cod-ului, terminalul afișează statul tranzacției și va apărea etapa cu expediere chitanță (a se vedea pct. 16 și 17).

Anularea plăților până la închiderea zilei

20. Pentru a anula o tranzacție, pe ecranul de bază tastați butonul ; Tranzacția poate fi anulată până la închiderea zilei operaționale.
21. În ecranul următor introduceți ID-ul tranzacției/numărul chitanței (Bon#) și tastați *Următorul*;
22. Ca urmare, va apărea un ecran în care se vizualizează detaliile tranzacției ce urmează a fi anulate. După verificare se tastează butonul *DA;*
23. La final va apărea ecranul confirmativ: succes sau refuz.

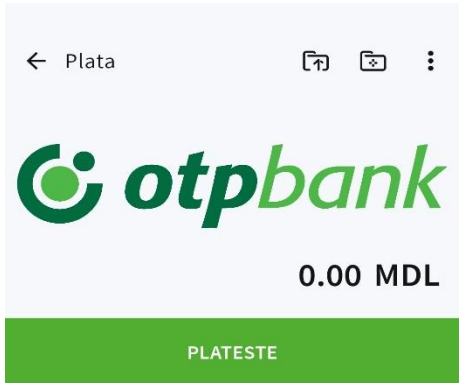


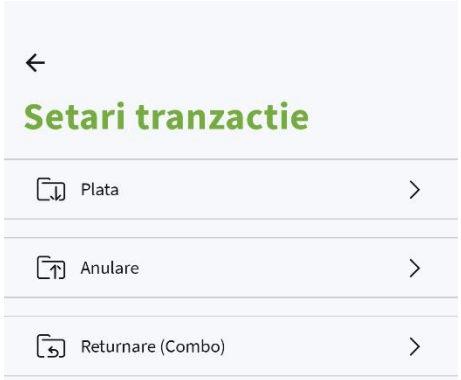


Pentru anularea plăților după închiderea zilei operaționale se va completa o cerere de anulare, care se va expedia la următoarea adresă: pos@otpbank.md

Returnarea plăților până la închiderea zilei

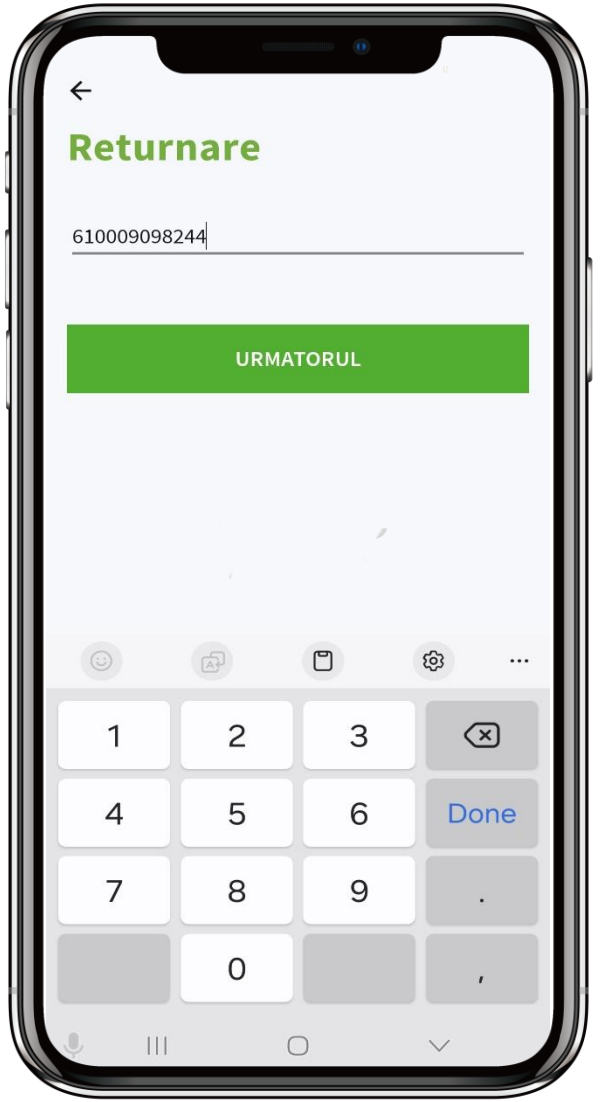
24. Pentru a executa un retur pentru o tranzacție, pe ecranul de bază tastați butonul ;
25. Selectați opțiunea *Returnare (Combo)*;





26. Selectați valuta *MDL;*
27. Introduceți *codul RRN* de pe chitanță;
28. După identificarea tranzacției introduceți suma spre returnare.
29. Se va tasta *Returnați* și se va apropia cardul clientului pentru autorizare.

Suma introdusă spre returnare poate fi mai mică sau egală cu valoarea tranzacției.



Returnarea plăților după închiderea zilei
Condiții de utilizare

- ✓ Opțiunea de returnare plată se folosește pentru rambursarea parțială sau integrală a unei plăți;
- ✓ Nu este permisă rambursarea obligațiilor expirate ale utilizatorului autorizat prin plată cu cardul, ci exclusiv plățile aferente produselor și/sau serviciilor, în termen de maximum 60 (șaizeci) de zile de la data Tranzacției.
- ✓ Rambursarea nu se va efectua printr-o altă modalitate de plată decât Tranzacția inițială decontată;
- ✓ Mijloacele bănești pot fi rambursate doar la același Card de plată care a fost folosit la Tranzacția inițială de vânzare;
- ✓ Suma rambursată nu trebuie să depășească suma Tranzacției inițiale;
- ✓ Operațiunea de Refund se efectuează până la o anumită limită valorică/per operațiune.
- ✓ În cazul depășirii acestei limite valorice/per operațiune sau apariției unor erori/probleme de conexiune, Banca, la solicitarea expediata la următoarea adresă: **pos@otpbank.md**, va efectua operațiunea de Reversal/ Refund corespunzătoare.

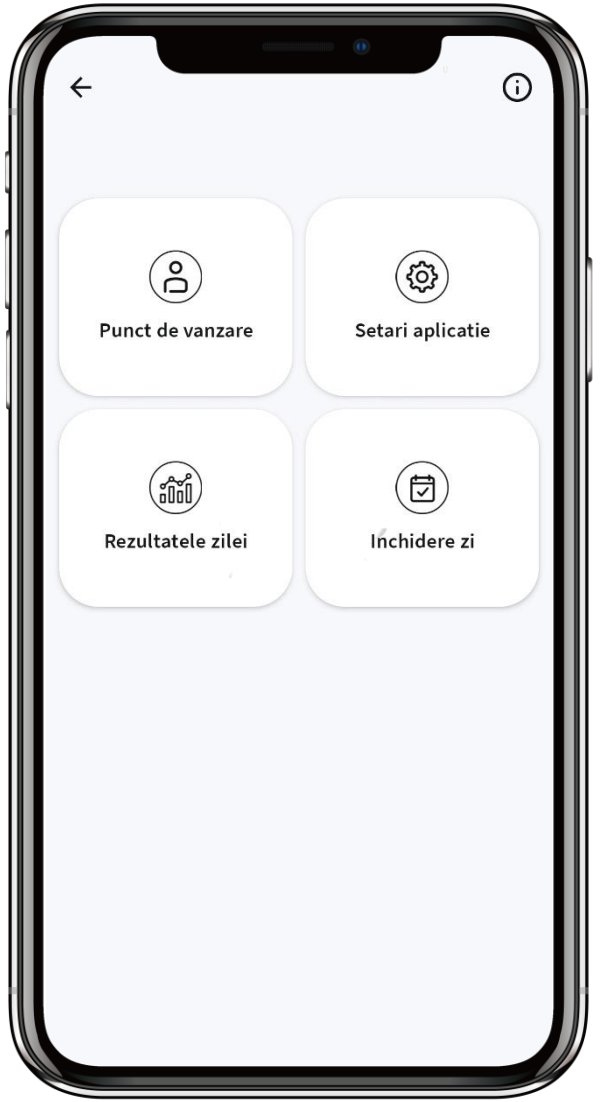
Vizualizarea tranzacțiilor efectuate

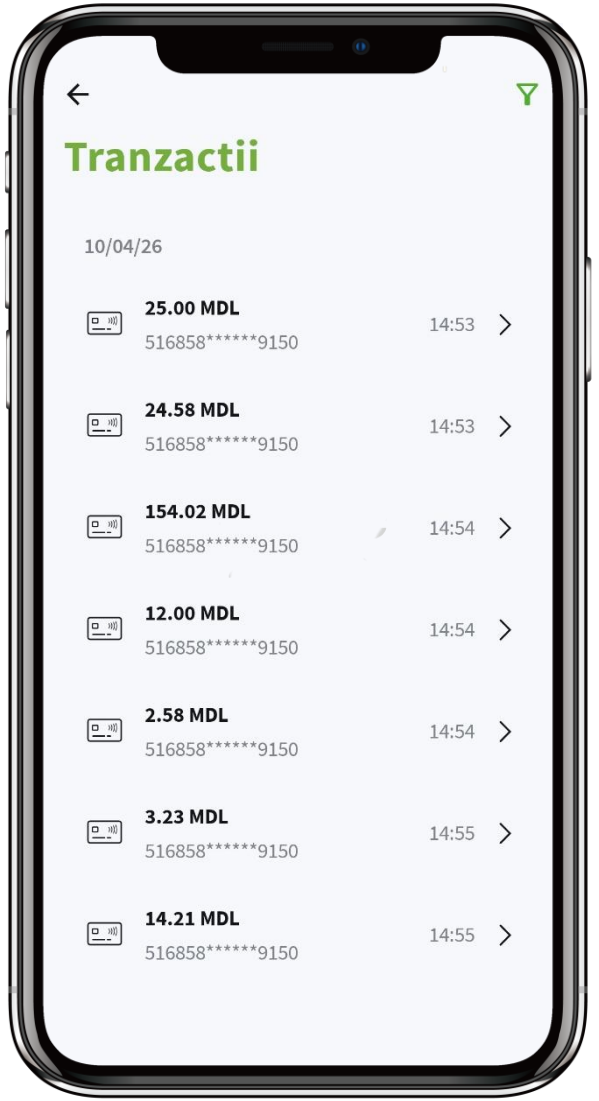
30. Pentru a vizualiza mai multe detalii referitor la ziua tranzacțională tastați butonul ⋮ de pe ecranul de bază;
31. Tastați *Rezultatele zilei* pentru vizualizarea totalurilor zilei operaționale;

32. La tastarea *Punct de vânzare* se deschide un meniu suplimentar: *Modificare parola, Lista tranzacții, Anulare.*

33. La tastarea *Lista tranzacții* se va deschide ecran (Imagine 2) cu lista tranzacțiilor din ziua operațională. Lista poate fi filtrată, după preferințe, tastând butonul ▼.

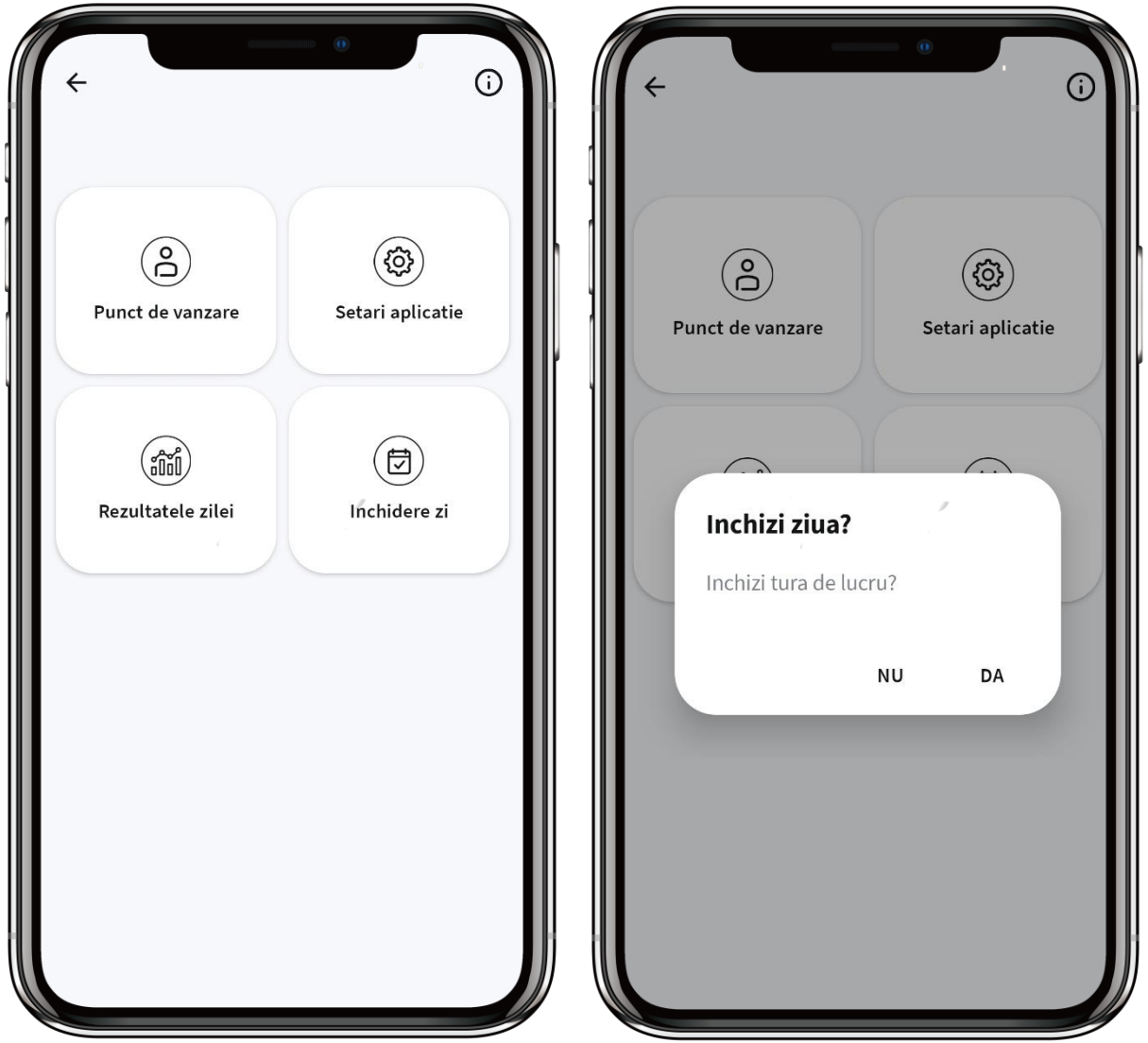
    Din listă poate fi selectată o tranzacție, care poate fi anulată.





Închiderea zilei operaționale

34. Tastați butonul ⋮ de pe ecranul de bază;
35. Selectați *Închidere zi* și confirmați închiderea zilei prin tastarea butonului *DA*.
36. După închiderea cu succes a zilei operaționale se va afișa mesajul confirmativ, care urmează să o confirmați prin tastarea butonului *OK*.



Echipa Support

Stimate client,

În cazul în care întimpinați careva întrebări sau dificultăți, nu ezitați să contactați echipa de support la următoarele contacte:

Tel: 022 812 333 (disponibil 24/7);

E-mail: pos@otpbank.md