



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
по работе в Личном кабинете интернет-эквайринга
ПАО «Банк «Санкт-Петербург»

Оглавление:

1. Общие положения	3
2. Предоставление Предприятию доступа к личному кабинету	3
3. Вход в личный кабинет	3
4. Смена PIN-кода	5
5. Использование Личного кабинета	5
6. Создание заказа / Выставление счета	6
7. Создание статического QR-кода	7
8. Просмотр заказов	9
9. Поиск заказов	10
10. Просмотр информации по заказу	12
11. Выполнение операций по заказу	14
12. Создание отчета	15
13. Создание сервисной заявки	17
14. Глоссарий	18
15. Контакты	18

1. Общие положения

Личный кабинет (ЛК) – сервис, с помощью которого Предприятиям, заключившим договор интернет-эквайринга с ПАО «Банк Санкт-Петербург», предоставляется веб-доступ для выполнения административных действий над заказами.

Личный кабинет предоставляет Предприятию следующие возможности:

- Доступ к информации об Операциях, которые были инициированы в рамках договора интернет-эквайринга, заключенного с ПАО «Банк Санкт-Петербург», в том числе с использованием Системы быстрых платежей (далее – СБП) в порядке, определенном Условиями предоставления ПАО «Банк Санкт-Петербург» услуг по переводу денежных средств с использованием Системы быстрых платежей юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, в объеме, определяемом Банком;
- Доступ к информации о заказах на оплату Товара, имеющейся в распоряжении Банка;
- Выполнение Операций отмены и Операций возврата;
- Просмотр списка доступных Интернет-магазинов.

2. Предоставление Предприятию доступа к личному кабинету

Доступ к Личному кабинету предоставляется Банком Уполномоченным представителям Предприятия (Пользователям) на основании заявления, составленного Предприятием по форме, приведенной в Приложении № 18 к Правилам предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга (далее – Правила эквайринга)¹, и направленного в Банк с использованием Системы ДБО или иным способом, определенным Правилами эквайринга.

Доступ к Личному кабинету может быть двух типов:

- полный (предоставляет Пользователю возможность доступа к информации, отображаемой в Личном кабинете, а также возможность совершать операции создания заказа, Операции отмены и Операции возврата);
- ограниченный (предоставляет Пользователю возможность доступа к информации, отображаемой в Личном кабинете).

Предприятиям, которые подали заявление на предоставление доступа к Личному кабинету до даты утверждения на стоящего Руководства пользователя и указали в заявлении номер мобильного телефона Пользователя, созданы учетные записи в Личном кабинете (Логин – номер мобильного телефона, указанный в заявлении на предоставление доступа к Личному кабинету, пароль – 4-х символьный динамический код подтверждения, который устанавливается при первом подключении к ЛК в соответствии с разделом 3 настоящего Руководства).

3. Вход в личный кабинет

Личный кабинет интернет-эквайринга находится по адресу <https://pg.bspb.ru:8443/>

После перехода по ссылке на экране отображается страница аутентификации, на которой доступно поле для ввода номера мобильного телефона:

Домашняя страница

Подключиться вручную

БСПБ

Личный кабинет

Мобильный номер *

Flag +99 999 999 99 99

Продолжить

PCI DSS COMPLIANT PCI PA-DSS VALIDATED

¹ Правила эквайринга размещаются Банком на официальном сайте Банка в сети Интернет, доступном по адресу <http://www.bspb.ru>.

Предусмотрена двухфакторная аутентификация пользователя, которая подразумевает ввод следующих данных:

- логин – номер мобильного телефона;
- динамический код подтверждения OTP (Код подтверждения);
- PIN-код учетной записи.

Динамический код подтверждения OTP направляется на номер мобильного телефона.

Номер телефона необходимо ввести в формате 7xxxxxxxxx без знаков + и пробелов. После ввода номера станет доступна кнопка **Продолжить**, на которую следует нажать для продолжения аутентификации.

- ⓘ В случае если вы выполнили вход в Личный кабинет и выполняете повторный вход не более чем через 2 часа под той же учетной записью, что и ранее, код подтверждения запрошен не будет. В данном случае после нажатия на кнопку **Продолжить** пользователь ЛК будет сразу перенаправлен на страницу ввода PIN-кода.

После станет доступным обязательное поле **Код подтверждения**, в котором необходимо указать четырехзначный Код подтверждения из SMS-сообщения / PUSH-уведомления, отправленного на указанный номер телефона. Код можно ввести либо с клавиатуры, либо с помощью цифровой клавиатуры. Если SMS-сообщение с кодом подтверждения не получено, то по истечении 120 секунд после отправки предыдущего кода можно запросить повторную отправку SMS-сообщения / PUSH-уведомления с помощью кнопки .

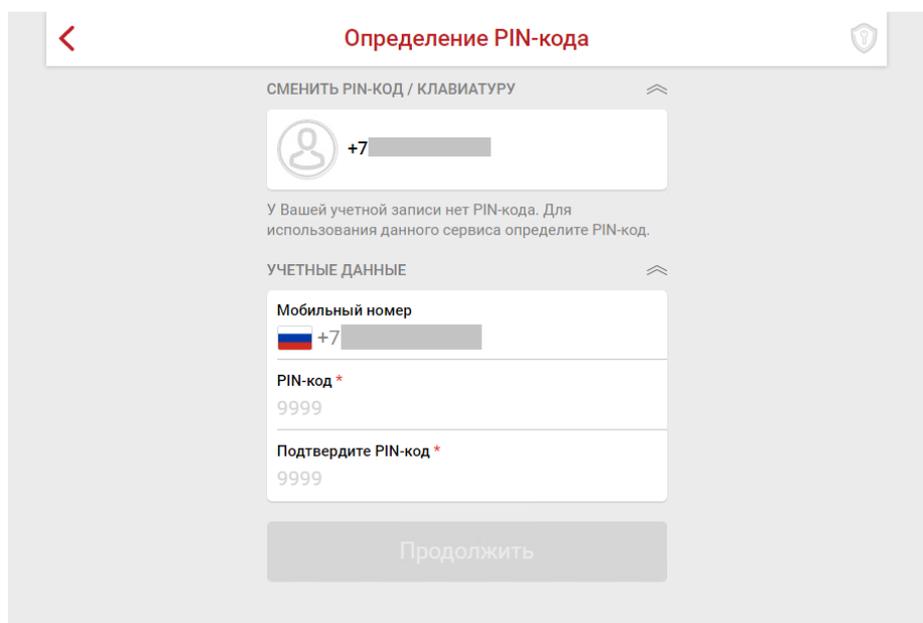
- ⓘ Количество вводов неверного кода подтверждения не должно превышать 3. Если количество вводов неверного кода равно 3, то следующая попытка ввода кода будет предоставлена через 30 минут. Время жизни кода подтверждения равно 180 сек.

После ввода последней цифры Кода подтверждения становится доступной кнопка **Продолжить**.

Если для указанного номера телефона не установлен PIN-код, то после нажатия кнопки **Продолжить** пользователю будет предложено его установить.

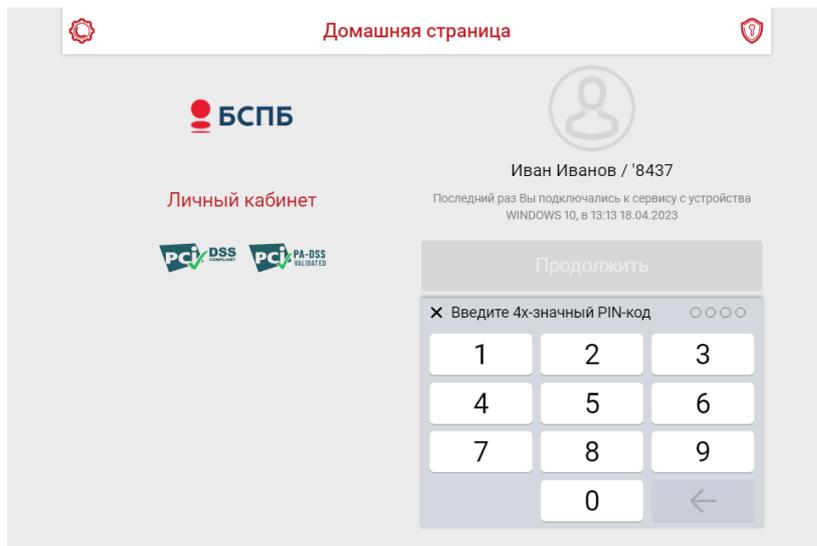
- ⓘ PIN-код необходимо запомнить, так как он будет использоваться при каждом входе в Личный кабинет.

Страница установки PIN-кода выглядит следующим образом.



PIN-код не может содержать четыре одинаковые цифры или последовательно идущие в прямом / обратном порядке цифры.

После завершения установки PIN-кода пользователю следует повторно выполнить вход в Личный кабинет с использованием ранее заданного PIN-кода.

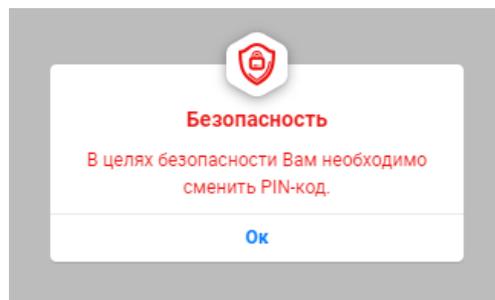


Если для указанного номера телефона уже был установлен PIN-код, то после ввода пароля из SMS-сообщения / PUSH-уведомления и нажатия на кнопку **Продолжить** сразу будет доступна форма для ввода PIN-кода.

- ⓘ Если количество вводов неверного PIN-кода будет превышать 5 раз, то доступ к Личному кабинету будет автоматически заблокирован. Для разблокировки учетной записи необходимо обратиться в Банк, написав на почту pg@bspb.ru

4. Смена PIN-кода

Срок действия заданного PIN-кода составляет 90 дней. При истечении срока действия кода после ввода OTP на странице появится сообщение:



После нажатия на кнопку **Ок** станет доступна страница для смены PIN-кода. Обратите внимание, что новый PIN-код не должен повторять ни один из последних 3-х использованных ранее PIN-кодов.

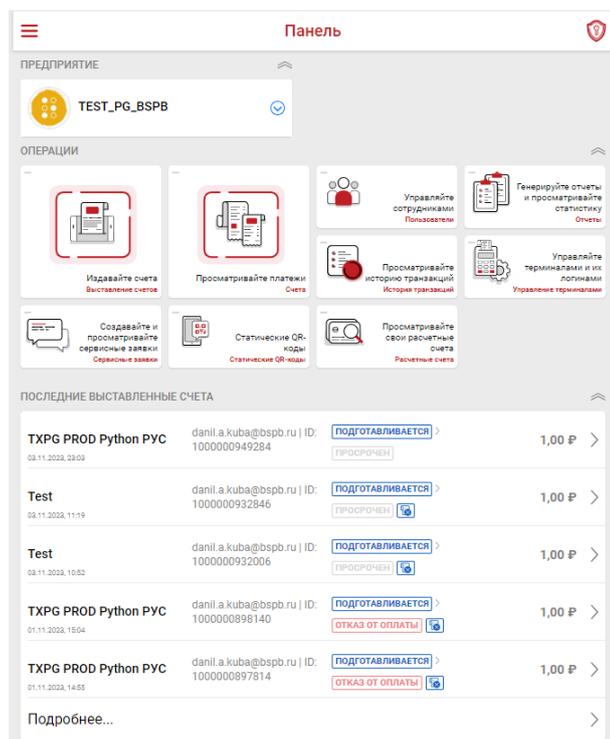
- ⓘ При возникновении вопросов просьба писать на почту pg@bspb.ru с указанием используемого логина (номера телефона).

После завершения смены PIN-кода необходимо повторно выполнить вход в личный кабинет с использованием нового кода.

5. Использование Личного кабинета

После успешной аутентификации пользователь перенаправляется на главную страницу Личного кабинета. В случае, если у пользователя добавлено несколько ТСП (торговых точек) на один номер телефона, выбрать необходимое ТСП для дальнейшей работы можно в разделе Предприятие при нажатии на кнопку .

На главной странице отображаются следующие элементы управления:



- Область с названием текущей страницы, на которой находятся:
 - Кнопка ☰ для перехода в меню настроек Личного кабинета.
 - Кнопка 🛡️, при нажатии на которую отображается меню для работы с учетной записью пользователя.
- Область **Предприятие**, отображающая текущее выбранное ТСП и содержащая кнопку для смены ТСП.
- Секция **Операции** с плитками:
 - **Выставление счетов**, при нажатии на которую отображается страница с формой создания заказа.
 - **Счета**, при нажатии на которую отображается список всех заказов, связанных с выбранной торговой точкой, с возможностью поиска и просмотра детальной информации о них.
 - **Пользователи**, при нажатии на которую отображается список всех пользователей, связанных с выбранным ТСП, с возможностью просмотра детальной информации о пользователях, добавления пользователей, изменения учетных данных существующих пользователей.
 - **Отчеты**, при нажатии на которую отображается список отчетов ТСП, доступных для генерации.
 - **История транзакций**. При нажатии на плитку отображается список всех транзакций по счетам, для которых зарегистрирован фискальный чек в ОФД, с возможностью просмотра детальной информации о транзакциях.
 - **Статические QR-коды**, при нажатии на которую отображается список всех статических QR-кодов СБП, связанных с выбранным ТСП.
- Секция **Последние выставленные счета**, содержащая краткий список последних заказов, с возможностью просмотра полного списка заказов и детальной информации о каждом из них.

Если пользователь продолжительное время не выполняет действий в Личном кабинете, то отображается окно с предупреждением о приближающемся окончании срока действия сессии с обратным отсчетом времени. В данном окне отображается кнопка **Продолжить**, нажатие на которую закрывает окно и продлевает сессию пользователя. Если сессия не продлена, то отображается сообщение с текстом «Время ожидания активности истекло» и выполняется переход на страницу входа в ЛК.

6. Создание заказа / Выставление счета

В данном пункте меню пользователь может издавать счета (создавать заказы) с целью передачи ссылки на оплату покупателю. При переходе в пункт Выставление счетов отображается страница:

Секция **Детали счета**, содержащая параметры:

- **Тип счета.** Purchase / JSON (или Purchase LK / 24 hour при необходимости увеличения длительности жизни ссылки на заказ до 24 часов) – значение по умолчанию.
- **Назначение платежа.** Описание назначения платежа. Данное поле предназначено для описания заказа (например, номер контракта / счета / лицевого счета покупателя т.п.). Отображается на платежной странице. *Минимум – 2 символа.*
- **Валюта счета.** Рубли – задана по умолчанию.
- **Сумма.** Сумма заказа, итоговая сумма к оплате.

Секция **Платежная ссылка**:

- **Срок действия** – срок действия формируемой ссылки на заказ, в течение которого покупатель будет иметь возможность перейти по ней для оплаты заказа.
 - **Единицы измерения времени** – часы, минуты, дни.
- ⓘ Стандартный срок действия платежной ссылки, формируемый из Личного кабинета – 2 часа. Для изменения срока действия ссылки необходимо использовать поля, указанные выше.

Секция **Способ доставки счета**.

- **Доставить через.** Способ передачи платежной ссылки на заказ покупателю. С помощью кнопки  выполняется выбор способа доставки платежной ссылки:
 - **Ссылка** – платежная ссылка на оплату заказа копируется в буфер обмена для передачи покупателю любым другим альтернативным способом.
 - **Электронная почта** – платежная ссылка на оплату заказа отправляется покупателю на email, указанный в поле **Электронная почта**.
- **Электронная почта.**

Обязательные для заполнения параметры отмечены *.

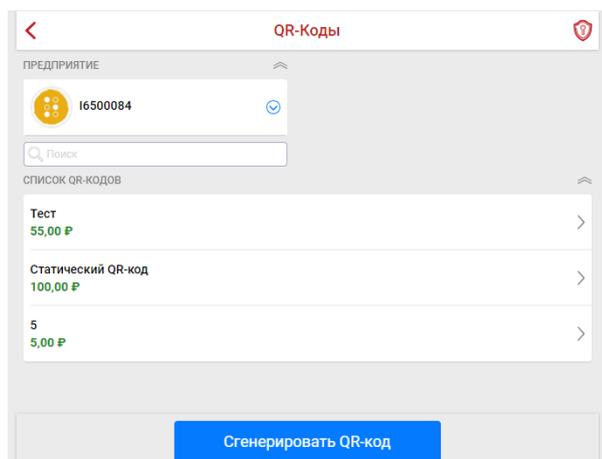
Секция **Последние выставленные счета**, содержащая список из пяти последних созданных заказов в рамках одной сессии. При выборе одного из последних созданных заказов автоматически заполняются все параметры (кроме параметра Сумма) значениями выбранного заказа.

Кнопка **Доставить счет** становится доступной после заполнения всех обязательных параметров. После нажатия кнопки **Доставить счет** ссылка на оплату заказа передается покупателю в соответствии с выбранным способом.

7. Создание статического QR-кода

- ⓘ *Обращаем внимание, что данный функционал доступен только для клиентов ПАО «Банк «Санкт-Петербург» с действующим договором на предоставление услуг Интернет-эквайринга и подключивших Услугу СБП.*

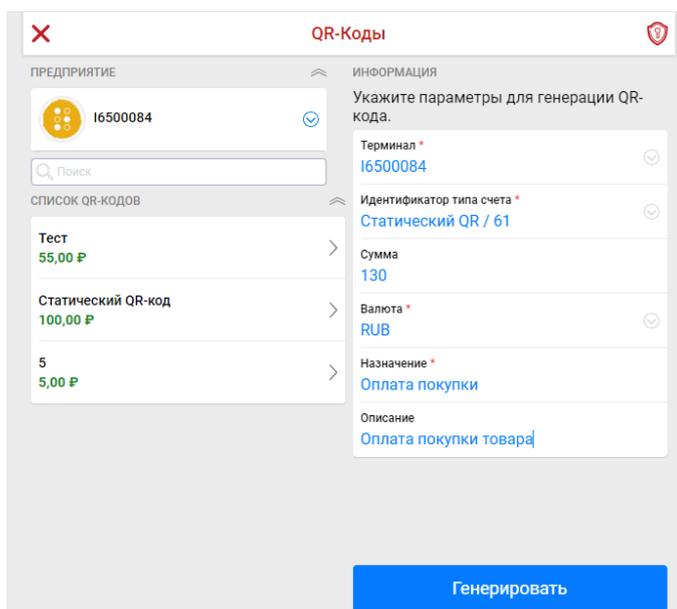
Для создания статического QR-кода необходимо при входе в Личный кабинет выбрать ТСП с возможностью оплаты с помощью СБП (название такой торговой точки будет начинаться с **СБП**), далее перейти в пункт меню **Статические QR-коды** на главной странице Личного кабинета. При переходе будет отображена страница, содержащая список существующих статических QR-кодов при их наличии и кнопку **Сгенерировать QR-код** для создания нового кода:



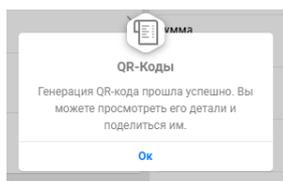
Для создания нового статического QR-кода необходимо нажать на кнопку **Сгенерировать QR-код** и заполнить все обязательные поля в появившейся форме. Поля *Терминал*, *Идентификатор типа счета* и *Валюта* недоступны для изменения.

В поле *Терминал* должно содержаться значение, начинающееся на букву **I.**

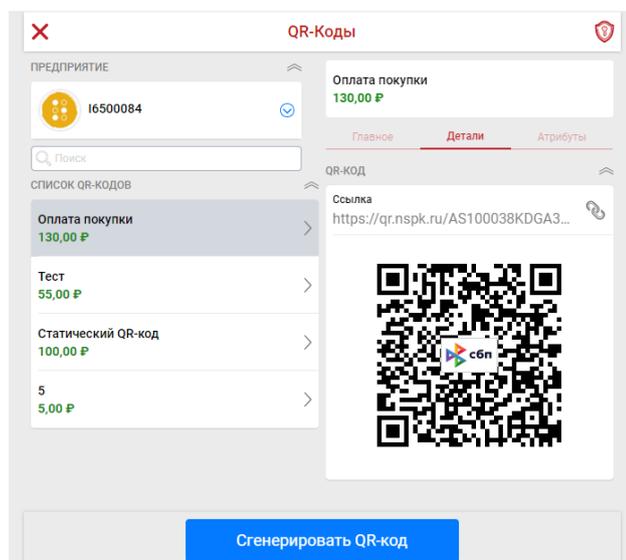
После ввода необходимых данных для создания QR-кода нужно нажать на кнопку **Генерировать**.



При успешной генерации кода появится сообщение вида:



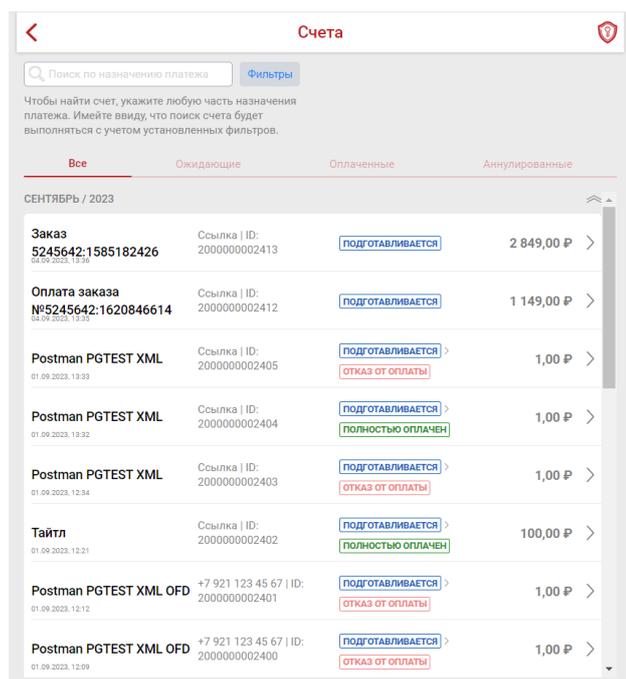
После нажатия кнопки **Ок** на сообщении об успешной генерации QR-кода новый код появится в списке QR-кодов. Ссылка на него будет расположена на вкладке *Детали*.



При нажатии на кнопку  ссылка будет скопирована в буфер обмена компьютера и может отправляться покупателям для оплаты заказа. Также для дальнейшего размещения на сайте торговой точки можно использовать картинку с QR-кодом, которую предварительно нужно сохранить нажатием правой кнопки мыши и выбором пункта *Сохранить картинку как....*

8. Просмотр заказов

В данном пункте меню пользователь может просмотреть историю заказов, созданных от имени выбранного ТСП. При переходе в пункт **Счета** отображается страница:



На странице отображаются:

- строка поиска заказов;
- фильтр для поиска заказов;
- список заказов по группам:
 - **Все**. Список всех заказов, созданных от имени выбранного ТСП.
 - **Ожидающие**. Список заказов, по которым ожидается оплата.
 - **Оплаченные**. Список заказов, по которым выполнена оплата.
 - **Аннулированные**. Список аннулированных заказов.

Заказы сгруппированы по месяцам и годам.

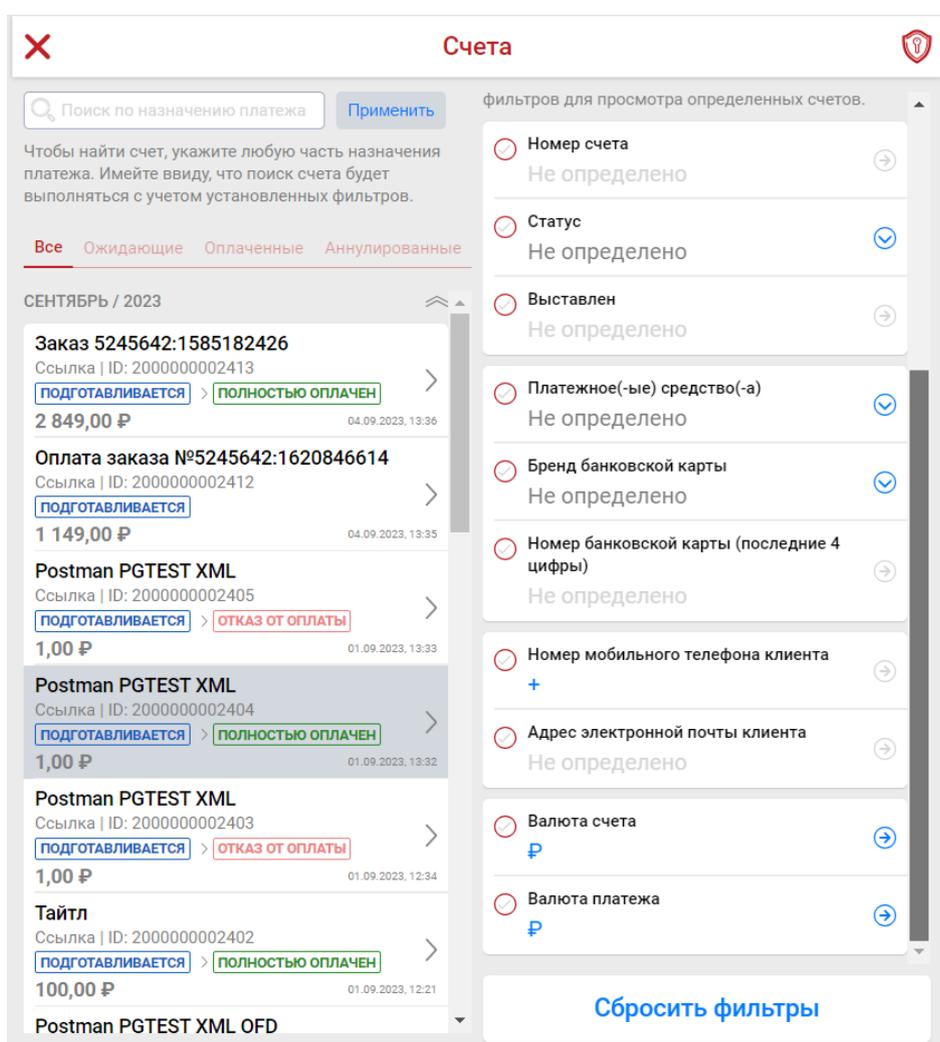
На странице отображаются предыдущий и текущий статусы заказа. Заказы могут иметь следующие статусы:

- **Подготавливается.** Заказ, по которому подготавливается выполнение транзакции.
- **Ожидание транзакции.** Заказ, по которому ожидается выполнение PUSH-транзакции.
- **Авторизован.** Заказ, по которому выполнена авторизация.
- **Частично оплачен.** Заказ, по которому успешно выполнена частичная оплата.
- **Фондирован.** Заказ, по которому выполнено списание (дебетовая транзакция).
- **Полностью оплачен.** Заказ, по которому успешно выполнена оплата.
- **Просрочен.** Заказ, по которому истек срок действия.
- **Отменен.** Заказ, который был отменен покупателем до оплаты.
- **Отвергнут.** Заказ, который был отменен агрегатором до оплаты.
- **Отказ от оплаты.** Заказ, который был отменен покупателем до оплаты или после неуспешной оплаты.
- **Закрит.**

9. Поиск заказов

Поиск заказа выполняется по списку заказов, созданных от имени ТСП, выбранного при входе в Личный кабинет. Для поиска необходимо перейти в пункт **Счета** на главной странице.

Поле ввода используется для поиска заказов по названию (в списке заказов название выделено жирным шрифтом). Для поиска по другим параметрам необходимо нажать на кнопку **Фильтры**. Пользователю станет доступна страница, содержащая секции **Фильтр по дате и времени** и **Дополнительные фильтры**.



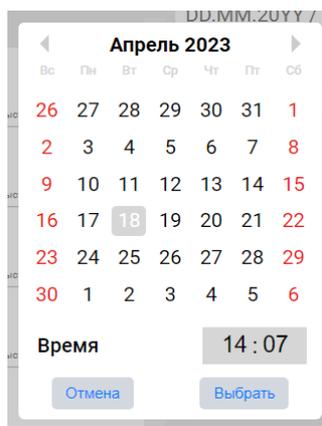
В секции **Фильтр по дате и времени** список заказов может быть отфильтрован по дате и времени издания счетов с помощью параметров:

- **Период.** Период времени, за который следует отобразить историю счетов. Возможные значения:
 - *Сегодня (начиная с 0:00 по местному времени).*
 - *Предыдущие 24 часа.*
 - *Эта неделя (с прошлого понедельника).*

- *Прошлая неделя (за последние 7 дней).*
- *Этот месяц (с 1 числа).*
- *Прошлый месяц (за последние 30 дней).*
- *Этот год (с 1 января).*
- *Прошлый год (за последние 365 дней).*

Если задано одно из возможных значений, то значения параметров - **с** и - **по** рассчитываются автоматически. По умолчанию – Не определено. Если параметры - **с** и - **по** заданы вручную, то в параметре **Период** устанавливается значение *Определен пользователем*.

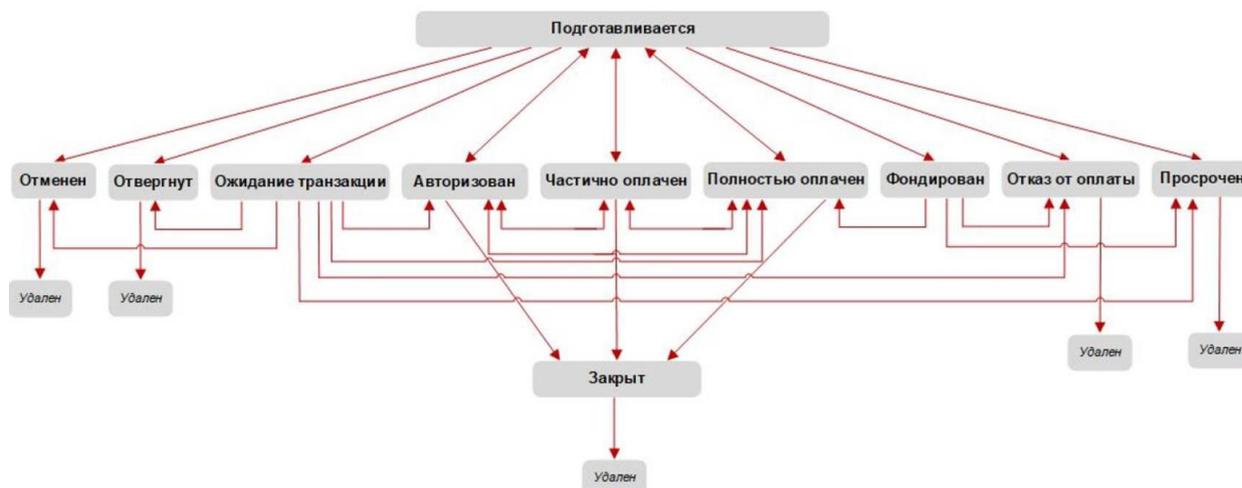
- - **с**, - **по**. Период времени, за который следует отобразить историю счетов. Параметры задаются с помощью календаря, который отображается поверх страницы при нажатии на параметры, или посредством заполнения параметра **Период**.



Список заказов также может быть отфильтрован по дополнительным атрибутам счетов, содержащихся в секции **Дополнительные фильтры**, таких как:

- **Номер счета.** Номер заказа на стороне Банка (например, 1000001021930)
- **Статус.** Статус заказа. Возможные значения:
 - *Подготавливается.*
 - *Ожидание транзакции.*
 - *Авторизован.*
 - *Частично оплачен.*
 - *Фондирован.*
 - *Полностью оплачен.*
 - *Просрочен.*
 - *Отменен.*
 - *Отвергнут.*
 - *Отказ от оплаты.*
 - *Закрыт.*

Более подробное описание переходов заказа по статусам представлено на схеме:



- **Выставлен.** Имя и номер телефона пользователя, который издал счет.

- **Торговая точка.** Выбирается из выпадающего списка торговых точек, принадлежащих текущему ТСП.
- **Платежное(-ые) средство(-а).** Выбирается из выпадающего списка платежных средств, доступных текущему ТСП.
- **Бренд банковской карты.** Выбирается из выпадающего списка брендов, платежные средства которых принимаются текущим ТСП.
- **Номер банковской карты (последние 4 цифры).** Последние 4 цифры номера банковской карты покупателя.
- **Номер мобильного телефона покупателя.**
- **Адрес электронной почты покупателя.**
- **Валюта счета, Валюта платежа.** Выбирается из списка валют, в которых ТСП может создавать заказ / выполнять платежи.

С помощью кнопки  задается значение фильтра из выпадающего списка значений, predeterminedенных на сервере. С помощью кнопки  задается значение фильтра из списка последних трех введенных пользователем значений в параметре.

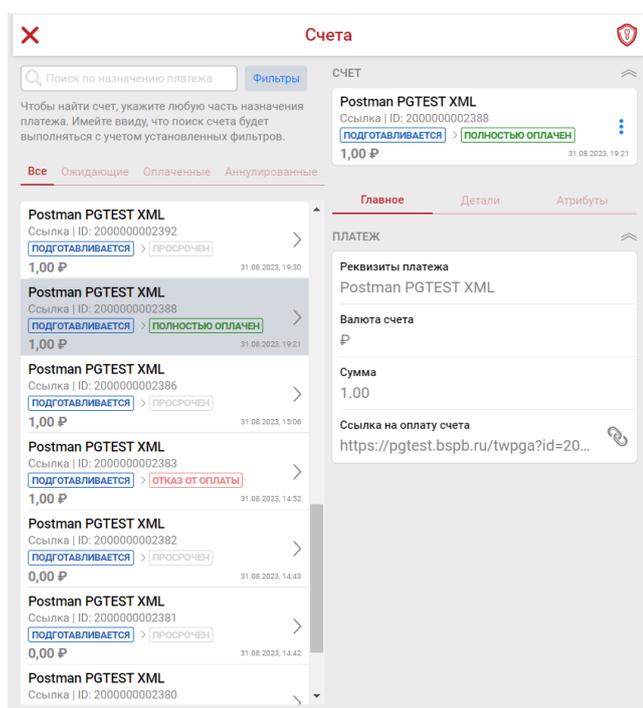
После заполнения всех необходимых для поиска параметров необходимо нажать на кнопку **Применить** в верхней части экрана для применения фильтра к списку заказов. С помощью кнопки **Сбросить фильтры** осуществляется сброс всех установленных фильтров.

10. Просмотр информации по заказу

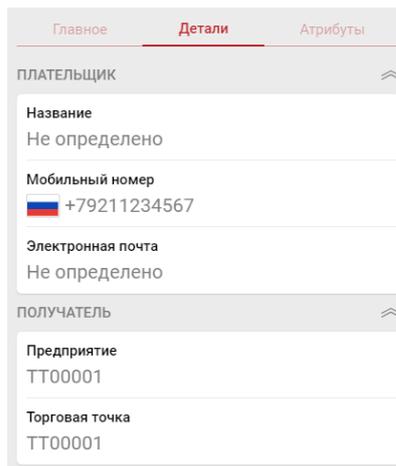
При выборе конкретного заказа отображается страница, содержащая детальную информацию о заказе.

Страница содержит следующие элементы:

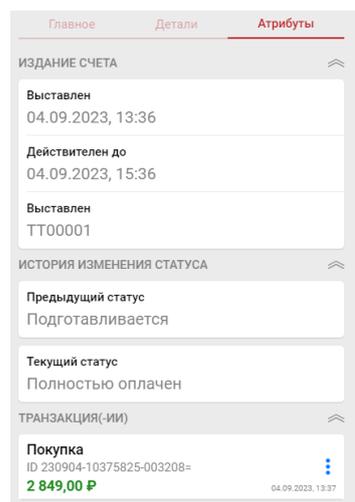
- Область **Счет** с краткой информацией о заказе: реквизиты заказа (назначение платежа, идентификатор, ссылочный идентификатор заказа в ТСП), способ доставки заказа, статус, сумма, время и дата издания заказа.



- Вкладка **Главное**, на которой расположена секция Платеж с параметрами:
 - **Реквизиты платежа.** Описание назначения платежа.
 - **Валюта счета.**
 - **Сумма.** Сумма заказа.
 - **Ссылка на оплату счета.** Платежная ссылка, при нажатии которую ссылка копируется в буфер обмена.
- Вкладка **Детали**, на которой расположены:

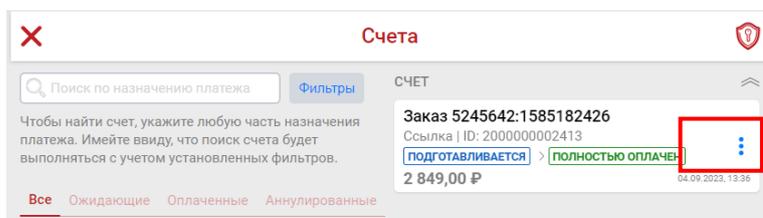


- Секция **Плательщик**, на которой расположены параметры:
 - **Название.** Имя покупателя (если заполнено при оплате на платежной странице).
 - **Мобильный номер.** Мобильный номер покупателя (если указан при создании заказа).
 - **Электронная почта.** Электронный адрес покупателя (если указан при создании заказа).
- Секция **Получатель**, на которой расположены параметры:
 - **Предприятие.** Название ТСП, от имени которого создан заказ.
 - **Торговая точка.** Название ТСП, от имени которого создан заказ.
- Вкладка **Атрибуты**, на которой расположены:



- Секция **Издание счета**, на которой расположены параметры:
 - **Выставлен.** Дата и время издания заказа.
 - **Действителен до.** Срок, по истечении которого счет будет недействителен (просрочен).
 - **Выставлен.** Имя и номер телефона пользователя, который создал заказ в ЛК.
 - **Статус.** Статус счета.
- Секция **История изменения статуса**, на которой расположены параметры:
 - **Предыдущий статус.** Статус, предшествующий текущему статусу заказа. Например, при успешном выполнении операции реверса по заказу, имеющему статус *Полностью оплачен*, текущий статус заказа становится *Подготавливается*. Предыдущий статус при этом будет *Полностью оплачен*.
 - **Текущий статус.** Конечный статус заказа.
- Секция **Транзакция(-ии)**, в которой отображается список финансовых транзакций, проведенных по заказу. С помощью кнопки  возможно выполнять операции по транзакциям.
- **Показать детали.** Просмотр детальной информации по транзакциям.

11. Выполнение операций по заказу

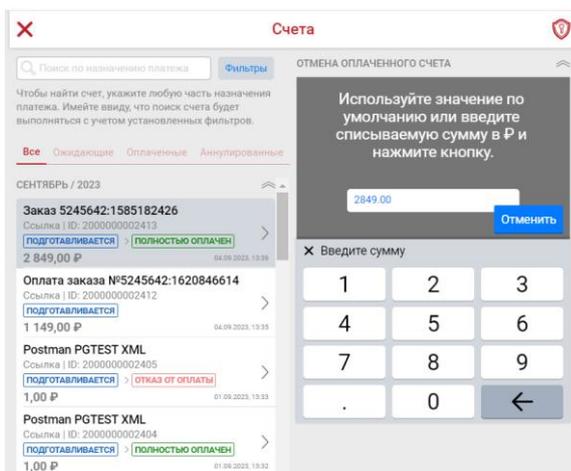


С помощью кнопки , расположенной на области **Счет**, можно выполнять операции по заказу. Для заказа, по которому ожидается оплата, доступны операции:

- **Повторно отправить счет покупателю.** Повторная отправка заказа покупателю выполняется способом, который был использован при создании заказа.
- **Аннулировать счет.** Отмена заказа (аннулирование). После выполнения операции статус заказа изменяется на *Отменен*.

Для оплаченного заказа доступны операции:

- **Возврат / Частичный возврат.** Полный возврат товара или частичный возврат оплаченного заказа. Данная операция может быть инициирована Пользователем после закрытия текущего дня Интернет-магазина, в течение которого она была проведена. Форма для выполнения возврата / частичного возврата может отличаться:
 - **Возврат для ТСП без ОФД.** При выполнении операции отображается поле для ввода суммы возврата. Для выполнения полного возврата товара по заказу следует указывать всю сумму счета, а для выполнения частичного возврата следует указывать сумму, не превышающую общую сумму. Операция доступна, если разрешено выполнение возврата для данного ТСП и не истек период времени, в течение которого ожидается выполнение корректировок после оплаты.



- **Возврат для ТСП с ОФД.**

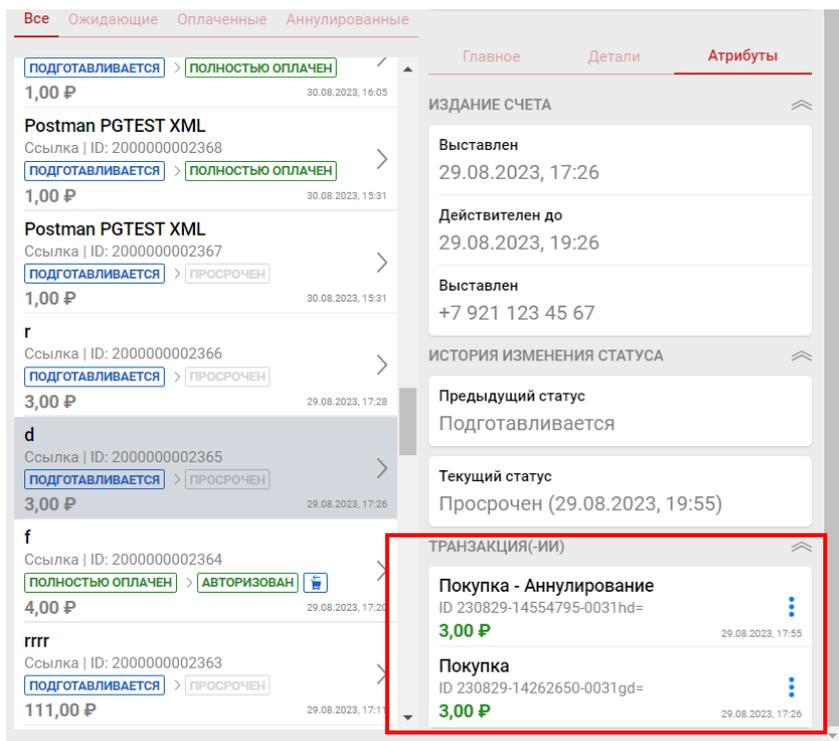
Заказы, по которым были выполнены операции возврата или частичного возврата отмечены значком .

- **Отмена / Частичная отмена.** Полная отмена / частичная отмена оплаты по заказу. Данная операция может быть проведена только до 23:59 часов Московского времени Текущего дня Интернет-магазина, в течение которого была совершена Операция оплаты.

ⓘ *Обращаем Ваше внимание, что для возврата денежных средств по заказам, оплаченных с помощью СБП, используется только операция **Возврат/частичный возврат**. Операция Реверс/частичный реверс приведет к ошибке.*

- На вкладке Счета подобные заказы в разделе Атрибуты имеют транзакцию Покупка – Аннулирование. Форма для выполнения отмены / частичной отмены может отличаться:
 - **Отмена для ТСП без ОФД.** При выполнении операции отображается поле для ввода суммы. Для выполнения полной отмены оплаты по заказу следует указывать всю сумму счета, а для

выполнения частичной отмены оплаты по счету следует указывать сумму, не превышающую сумму счета. Пример:



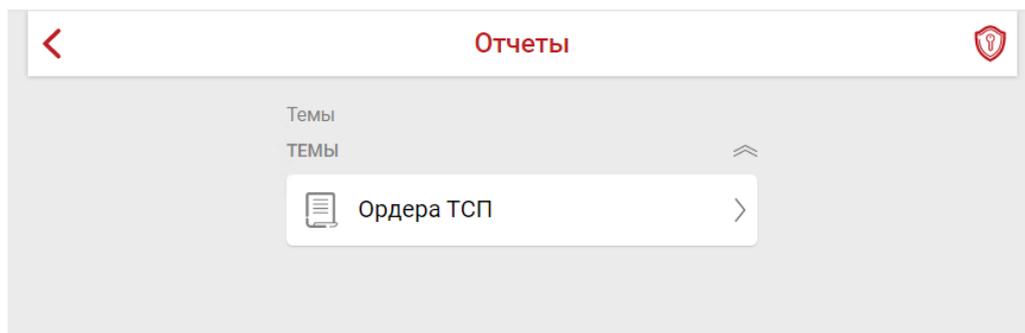
- **Отмена для ТСП с ОФД.**

Заказы, по которым были выполнены операции отмены или частичной отмены отмечены значком 

12. Создание отчета

В данном пункте меню пользователь может сгенерировать отчет по заказам ТСП, которое было выбрано при входе в Личный кабинет. Отчет предназначен для вывода информации по заказам за отчетный период, созданных от имени ТСП.

При переходе в пункт **Отчеты** отображается следующая страница.



При нажатии на отчет **Ордера ТСП** отображается форма генерации отчета, содержащая список параметров для его генерации.

Список параметров, доступных для данного отчета:

- **Период времени.** Период времени, за который следует выгрузить заказы в отчет. По умолчанию используется текущий день. Период времени в формате DD/MM/20YY, hh:mm:ss, за который следует выгрузить заказы в отчет. Параметры задаются с помощью календаря, который отображается поверх страницы при нажатии на параметры.
 - – *с.* Начальная дата и время отчетного периода, за который формируется отчет. Значение необходимо выбрать из календаря.
 - - *по.* Конечная дата и время отчетного периода, за который формируется отчет. Значение необходимо выбрать из календаря.
- ⓘ На данный момент пользователь может задать только дату заказа. Время остается заданным по умолчанию – 00:00:00.
- **Тип периода.** Тип периода, по которому ордера будут включены в отчет за заданный отчетный период. Возможные значения:
 - *Время создания.* В отчет отбираются ордера, у которых время создания попадает в заданный отчетный период.
 - *Время завершения.* В отчет отбираются ордера, у которых время завершения попадает в заданный отчетный период.
По умолчанию – *Время создания.*
- **Статусы заказов.** Статусы заказов, по которым формируется отчет. Значение задается пользователем путем выбора из списка predetermined значений. По умолчанию выбираются все статусы заказов.
- ⓘ На данный момент пользователь может выбрать либо выгрузку заказов с одним заданным значением статуса, либо выгрузку заказов с любым статусом (если использовать значение по умолчанию).
- **Отображать детали.** Возможность включить в отчет таблицу с детальной информацией (детальный отчет) по заказам. Возможные значения:
 - *Включен.*
 - *Выключен.*
 По умолчанию флаг не установлен.
- **Сохранить как.** Формат выгрузки файла с отчетом.

- PDF.
- EXCEL.

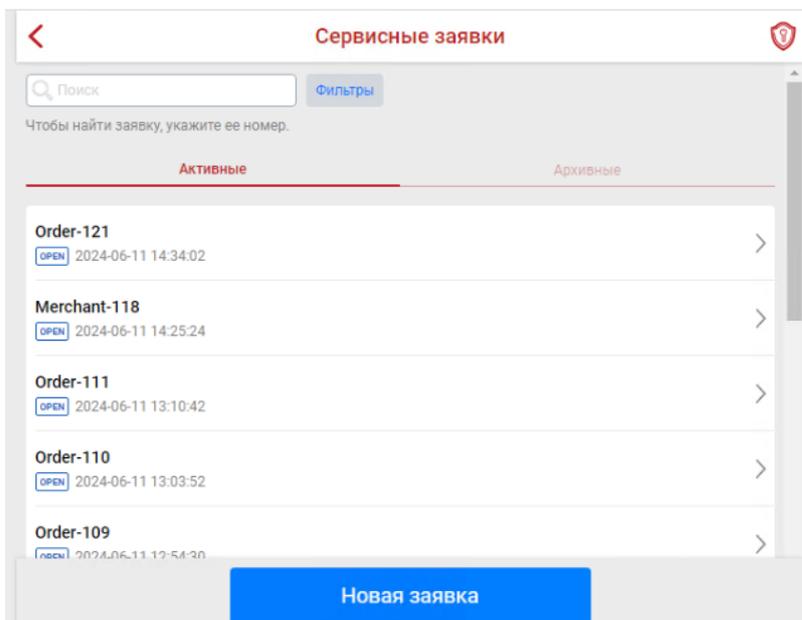
После заполнения пользователем необходимых полей в форме необходимо нажать на кнопку **Создать отчет**. Файл будет сохранен в загрузках браузера.

13. Создание сервисной заявки

В данном пункте меню пользователь может просматривать список сервисных заявок, связанных с ТСП / терминалом / заказом / транзакцией, а также создавать их.

Сервисная заявка представляет собой обращение к Банку, поступающее от сотрудника торговой точки к представителю поддержки Платежного Шлюза Банка.

При переходе в пункт **Сервисные заявки** отображается страница:



На странице отображаются:

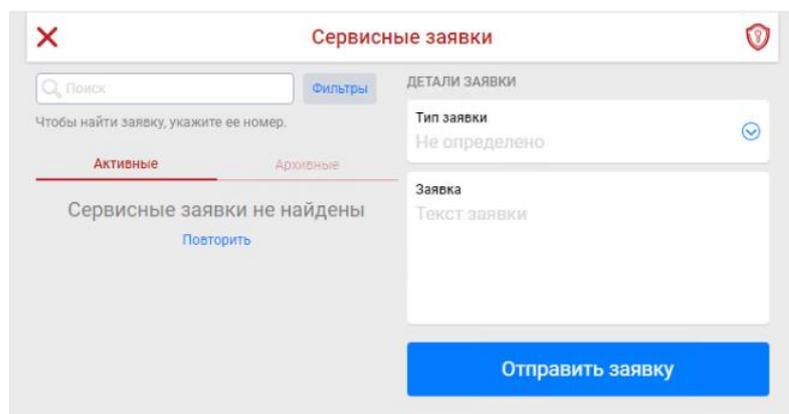
- строка поиска заявок;
- фильтр для поиска заявок;
- кнопка создания новой заявки;
- список заявок с вкладками:
 - **Активные**. Список заявок со статусами *Open* и *Assigned*.
 - **Архив**. Список заявок со статусами *Resolved* и *Rejected*.

Заявки могут иметь следующие статусы:

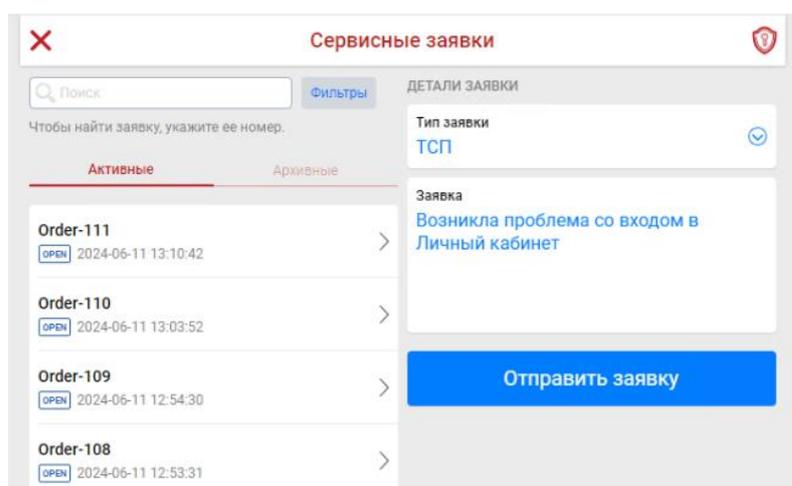
- **Open**. Заявка открыта, исполнитель не назначен.
- **Resolved**. Заявка исполнена.
- **Rejected**. Заявка отклонена.
- **Assigned**. Заявка назначена на исполнителя.

Поиск заявок выполняется по номеру заявок.

Создание заявки выполняется с помощью кнопки **Новая заявка**. Страница создания заявки содержит следующие элементы:



- Секция **Детали заявки**, на которой расположены параметры:
 - **Тип заявки.** Тип заявки, на базе которого создана заявка.
 - **Заявка.** Текст заявки.
 - **Идентификатор терминала / Идентификатор счета / Идентификатор транзакции.** Если сервисная заявка создается по счету/транзакции/терминалу через операцию *Отправить сервисную заявку*, то идентификатор заявки автоматически заполняется идентификатором счета/транзакции/терминала. При создании сервисной заявки с контекстом ТСП идентификатор не вводится, в заявке отправляется идентификатор активного ТСП.
- Кнопка **Отправить заявку**, с помощью которой отправляется заявка. С помощью кнопки задается значение из выпадающего списка значений, predeterminedенных на сервере. С помощью кнопки выполняется отказ от создания заявки.



14. Глоссарий

ЛК – Личный кабинет

ОФД – Оператор фискальных данных

СБП – Система быстрых платежей

Счет – Заказ

ТСП – Торгово-сервисное предприятие

Иные термины и определения, используемые по тексту настоящего Руководства, используются в значении, определенном Правилами эквайринга.

15. Контакты

Служба заботы о клиентах:

8 800 500 0049

Техническая поддержка по интернет-эквайрингу: pg@bspb.ru