

Инструкция по обслуживанию держателей банковских платежных карточек

Для проведения платежа используются непосредственно банковские платежные карточки (далее – карточка) платежных систем или их реквизиты. Получение данных с карточки возможно по бесконтактной технологии, EMV- технологии (с микропроцессором), с магнитной полосы или ручным вводом данных в Оборудование. Уточните в Банке возможности используемого вами Оборудования. В соответствии с возможностями Оборудования, если карточка является бесконтактной (уточните у держателя или на карточке присутствуют надписи **Paypass** или **Visa payWave**), то приоритетным является проведение операции по бесконтактной технологии, если на карточке присутствует микропроцессор и отсутствуют надписи **Paypass** или **Visa payWave**, то приоритетным является проведение операции по EMV-технологии, в остальных случаях операции проводятся по магнитной полосе.

1. Проверьте карточку, предъявляемую для осуществления расчета, на отсутствие каких-либо внешних повреждений - изгиб, порез, прокол и т.п.
2. Проверьте отличительные элементы карточки. При проведении операции по бесконтактной технологии проверка отличительных элементов карточки не требуется.

Карточки MasterCard:

Лицевая сторона

Эмблема MasterCard



Эмблема MasterCard представляет собой два круга красного (слева) и жёлтого (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра, и может располагаться выше или ниже голограммы. Зона пересечения кругов обозначена одинаковыми по ширине полосами красного и жёлтого цветов. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской нанесен логотип MasterCard

Голограмма



Голограмма может изготавливаться как на золотой, так и на серебряной фольге. Представляет собой объёмное изображение двух пересекающихся полушарий земли. Вокруг каждого полушария нанесен микротекст (MasterCard), видимый при увеличении. Может присутствовать и на обратной стороне.

Микропроцессор – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Номер карточки

Отчетливо выдавленный (далее - эмбоссированный) номер карточки всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре.

БИН – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и повторяющий первые четыре цифры выбитого номера карточки.

Срок действия карточки – должен быть эмбоссирован и истекает в последний день указанного на карточке месяца. Убедитесь, что срок действия карточки уже наступил и еще не истек.

Имя и фамилия держателя должны быть эмбоссированы, могут отсутствовать.

 paypass

Paypass - надпись на английском языке, которая наносится на лицевую сторону карточки. Если надпись присутствует, по данной карточке возможно проведение бесконтактных платежей. Допускается наличие на карте только обозначения бесконтактной технологии))) .

Оборотная сторона

Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.).

Полоса для подписи держателя карточки защищена повторяющимися трёхцветными надписями MasterCard. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово **VOID** – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.

Карточки Maestro:

Лицевая сторона

Эмблема Maestro



Эмблема Maestro представляет собой два круга синего (слева) и красного (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра. Зона пересечения кругов обозначена одинаковыми по ширине полосами синего и красного цветов. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской нанесен логотип Maestro.

Эмблема Cirrus представляет собой два круга темно-синего (слева) и синего (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра. Зона пересечения кругов обозначена одинаковыми по ширине полосами темно-синего и синего цветов. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской нанесен логотип Cirrus.

Микропроцессор – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Номер карточки

Номер карточки должен быть отчетливо пропечатан.

Имя и фамилия держателя карточки должны быть отчетливо пропечатаны, могут отсутствовать.

Срок действия карточки

Срок действия карточки должен быть напечатан. Убедитесь, что срок действия карточки уже наступил и еще не истек.

Поле для подписи

Поле для подписи помещается на обратной стороне карточки. Карточка должна быть обязательно подписана. Не принимайте карточку без подписи к оплате.



Paypass - надпись на английском языке, которая наносится на лицевую сторону карточки. Если надпись присутствует, по данной карточке возможно проведение бесконтактных платежей. Допускается наличие на карте только обозначения бесконтактной технологии))) .

Оборотная сторона

Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.).

Полоса для подписи держателя карточки защищена повторяющимися трёхцветными надписями Maestro. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово **VOID** – **недействительна**. Карточка обязательно должна быть подписана.

Карточки MasterCard Electronic :

Лицевая сторона

Эмблема MasterCard Electronic



Эмблема MasterCard Electronic представляет собой два круга красного (слева) и жёлтого (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра, и может располагаться выше или ниже голограммы. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской (слово «MasterCard») и темно-синей (слово «Electronic») нанесен логотип MasterCard Electronic.

Голограмма



Голограмма изготавливается на серебряной фольге. Представляет собой объёмное изображение двух пересекающихся полушарий земли. Вокруг каждого полушария нанесен микротекст (MasterCard), видимый при увеличении. Может присутствовать и на обратной стороне.

Микропроцессор – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Номер карточки - номер карточки всегда начинается с цифры «5», состоит из 16 цифр и наносится способом индент-печати.

БИН – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и повторяющий первые четыре цифры номера карточки.

Срок действия карточки – должен быть эмбоссирован и истекает в последний день указанного на карточке месяца. Убедитесь, что срок действия карточки уже наступил и еще не истек.

Имя и фамилия держателя должны быть эмбоссированы, могут отсутствовать.

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ НАЛИЧИЕ НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ КАРТОЧКИ ОГРАНИЧИВАЮЩЕЙ НАДПИСИ «VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC ACCEPTED» («ДЕЙСТВИТЕЛЬНА ТОЛЬКО В МЕСТАХ ПРИЕМА MASTERCARD ELECTRONIC») ИЛИ «VALID ONLY IN [COUNTRY NAME] WHERE MASTERCARD ELECTRONIC ACCEPTED» («ДЕЙСТВИТЕЛЬНА ТОЛЬКО В «НАИМЕНОВАНИЕ СТРАНЫ» В МЕСТАХ ПРИЕМА

MASTERCARD ELECTRONIC»). Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Беларуси, такая карточка к обслуживанию не принимается.

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ НАЛИЧИЕ НА ЛИЦЕВОЙ СТОРОНЕ НАДПИСИ «100% ELECTRONIC», ЧТО ОЗНАЧАЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАРТОЧКУ МОЖНО ТОЛЬКО В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ» и указывает на невозможность обслуживания карточки в импринтерах.



Paypass - надпись на английском языке, которая наносится на лицевую сторону карточки. Если надпись присутствует, по данной карточке возможно проведение бесконтактных платежей. Допускается наличие на карте только обозначения бесконтактной технологии))) .

Оборотная сторона

Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.).

Полоса для подписи держателя карточки защищена повторяющимися трёхцветными надписями MasterCard. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово **VOID** – **недействительна**. Карточка обязательно должна быть подписана.

Карточки VISA:

Лицевая сторона

«Товарный знак» VISA



«Товарный знак» Visa – стилизованное изображение слова Visa синего и желтого цвета на белом основании, содержащее ультрафиолетовый элемент (значок «V») – располагается в правом нижнем либо в правом верхнем углу карточек с магнитной полосой, дополнительно для карточек с микропроцессором, «товарный знак» Visa может располагаться в верхнем левом углу. Наряду с горизонтальным расположением «товарного знака» Visa, допускается вертикальное расположение на микропроцессорных карточках с вертикальным дизайном.

Микропроцессор – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Голограмма «Летающий» голубь



Голограмма "Летающий" голубь – трехмерное (объемное) изображение голубя в полете (при повороте карточки изменяется объем крыла и цвет голубя) располагается в правой стороне карточек с горизонтальным дизайном, выше или ниже эмблемы. Допускается размещение мини-голограммы «летающий» голубь на оборотной стороне карточки с левой стороны от полосы для подписи.

На картах Visa Infinite размещается двойная голограмма с «летающим» голубем:



Номер карточки – всегда начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре. Для эмбоссированных карточек Visa номер карточки должен быть отчетливо

выдавлен. Для неэмбоосированных карточек Visa номер должен быть отчетливо пропечатан, причем допускается частичное отображение номера карточки с обязательным наличием первых и последних четырех цифр номера. Для микропроцессорных карточек с вертикальным дизайном номер карточки располагается вертикально.

БИН – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и должен повторять первые четыре цифры выдавленного (для эмбоосированных карточек) или пропечатанного (для не эмбоосированных карточек) номера карточки.


Срок действия карты должен быть выдавлен (для эмбоосированных карточек) или пропечатан (для неэмбоосированных карточек) и расположен ниже номера карточки. Убедитесь, что срок действия карточки уже наступил и еще не истек (срок действия истекает в последний день указанного на карточке месяца).

Имя и фамилия держателя/идентификатор держателя (например: работник (организации); наименование организации) указывают на лицо, имеющее право распоряжаться карточкой. Обязательны для эмбоосированных карточек, могут отсутствовать на неэмбоосированных карточках.

Electronic use only (Только для электронных транзакций) – надпись на английском языке наносится на лицевую или обратную сторону неэмбоосированной карточки и указывает на невозможность обслуживания карточки в импринтерах.

Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны)) – надпись на английском языке указывает об ограничениях, установленных в отношении страны использования карточки. Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Республики Беларусь, такая карточка к обслуживанию не принимается.



Visa payWave - надпись на английском языке, которая наносится на лицевую сторону карточки. Если надпись присутствует, по данной карточке возможно проведение бесконтактных платежей. Допускается наличие на карте только обозначения бесконтактной технологии .

Оборотная сторона

Магнитная полоса присутствует на всех карточках Visa и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

Полоса для подписи – располагается ниже магнитной полосы, содержит ультрафиолетовый элемент. Полоса должна быть не повреждена. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово **VOID** – **недействительна**. Карточка обязательно должна быть подписана.

Карточки VISA Electron:

Лицевая сторона

«Товарный знак» VISA с эмблемой Electron



«Товарный знак» VISA с эмблемой Electron состоит из «товарного знака» VISA и эмблемы Electron – располагается в правом нижнем либо в правом верхнем углу карточек с магнитной полосой, дополнительно для карточек с микропроцессором «товарный знак» Visa с эмблемой Electron может располагаться в верхнем левом углу.

Микропроцессор – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Голограмма «Летящий» голубь в качестве дополнительного элемента защиты может располагаться на лицевой стороне карточек Visa Electron.



Номер карточки – может быть указан полностью или частично. Если номер указан частично, то, как минимум, должны присутствовать последние четыре цифры номера карточки.

БИН – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и должен повторять первые четыре цифры номера карточки (в случае их наличия).

Имя держателя карточки/идентификатор держателя, указываемые на лицевой стороне карточки, могут отсутствовать.

Срок действия карточки располагается ниже номера карточки. Убедитесь, что он уже наступил или еще не истек.

Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны) – надпись на английском языке указывает об ограничениях, установленных в отношении страны использования карточки. Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Беларуси, такая карточка к обслуживанию не принимается.

 **Visa payWave** - надпись на английском языке, которая наносится на лицевую сторону карточки. Если надпись присутствует, по данной карточке возможно проведение бесконтактных платежей. Допускается наличие на карте только обозначения бесконтактной технологии .

Оборотная сторона

Магнитная полоса присутствует на всех карточках Visa Electron и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

Полоса для подписи – располагается ниже магнитной полосы, содержит ультрафиолетовый элемент. Полоса должна быть не повреждена. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.


Electronic use only (Только для электронных транзакций) – надпись на английском языке наносится на лицевую или обратную сторону неэмбоссированной карточки и указывает на невозможность обслуживания карточки в импринтерах.

Карточки системы БЕЛКАРТ:

Карточки системы БЕЛКАРТ с товарным знаком БЕЛКАРТ-М (допустимы в обращении до 17.12.2017 года)

Лицевая сторона

Изображение товарного знака платежной системы  наносится в левом верхнем углу,

 **знака продукта** – в правом нижнем углу. Допускается размещение товарного знака в правом нижнем углу слева от знака продукта.

По периметру изображения товарного знака платежной системы наносится **микротекст** в виде повторяющегося слова БЕЛКАРТ.

Наименование и логотип банка-эмитента

Идентификационный номер карточки - 16 цифр по 4 в группе, разделенные пробелами, начинается с последовательности цифр «9112».

Слева под номером карточки должен быть нанесен 6-тизначный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера карточки.

Срок действия карточки - надпись: «Срок действия ММ/ГГ». Убедитесь, что он уже наступил и еще не истек.

Имя держателя (наименование организации) - имя и фамилия физического лица и/или наименование юридического лица на русском или белорусском языке.

Оборотная сторона

На оборотную сторону карточки наносятся следующие обязательные реквизиты:

- носитель информации – **магнитная полоса** присутствует на всех карточках БЕЛКАРТ-М и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);
- **панель для образца подписи** держателя карточки с защитой от стирания. Карточка не подлежит приему к обслуживанию, если под панелью для подписи проступает надпись, указывающая на недействительность карточки (например, НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА);
- **наименование банка-эмитента;**
- **сведения о предприятии-изготовителе** заготовки карточки.

Карточки системы БЕЛКАРТ с товарным знаком БЕЛКАРТ (допустимы в обращении с 01.04.2013 года)

Лицевая сторона



Изображение товарного знака платежной системы, **БЕЛКАРТ**, наносится в правом нижнем углу.

Наименование и логотип банка-эмитента, Располагается в верхней части карты.



Тип карточки – **СТАНДАРТ, ПРЕМИУМ, КОРПОРАТИВНАЯ**. Для предоплаченных карт может отсутствовать. Положение надписи определяется самостоятельно банком-эмитентом. Тип карт **БЕЛКАРТ-ИНТЕРНЕТ** в ОТС не обслуживается.

Идентификационный номер карточки - 16 цифр по 4 в группе, разделенные пробелами, начинается с последовательности цифр «9112».

Слева под номером карточки должен быть нанесен 6-тизначный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера карточки.

Срок действия карточки - надпись: «Срок действия ММ/ГГ». Убедитесь, что он уже наступил и еще не истек.

Имя держателя (наименование организации) - имя и фамилия физического лица и/или наименование юридического лица на русском или белорусском языке. Имя держателя для предоплаченных карт и карт БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ может отсутствовать.

Значок маркер – для типа карт **БЕЛКАРТ-СТАНДАРТ (Детская)** -  ,  .
Располагается в верхнем правом углу.



Голограмма – присутствует только для карт **БЕЛКАРТ_ПРЕМИУМ, БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ**. Располагается с правой стороны над изображением товарного знака.

Оборотная сторона

На оборотную сторону карточки наносятся следующие обязательные реквизиты:

- носитель информации – **магнитная полоса** присутствует на всех карточках БЕЛКАРТ и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

- **панель для образца подписи** держателя карточки с защитой от стирания. Карточка не подлежит приему к обслуживанию, если под панелью для подписи проступает надпись, указывающая на недействительность карточки (например, НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА);
 - **наименование банка-эмитента;**
- сведения о предприятии-изготовителе** заготовки карточки.

3. Проверка личности (идентификация) держателя карточки.

3.1. В случае если оплата осуществляется с использованием карточек международной платежной системы VISA International и карточек международной платежной системы MasterCard International (за исключением карточек Maestro) и сумма покупки превышает 20 базовых величин (по письменному ходатайству сумма может быть увеличена до 100 базовых величин), необходимо осуществить идентификацию держателя карточки, для чего:

- попросить держателя карточки представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);
- произвести сверку на предмет принадлежности карточки держателю;
- записать данные документа, удостоверяющего личность, на карт-чеке (копия кассира).

3.2. В случае если оплата производится в ОТС, являющихся игорными заведениями, то предварительно перед процедурой оплаты посредством карточки необходимо проверить личность держателя карточки, для чего:

- попросить держателя карточки представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);
- произвести сверку на предмет принадлежности карточки держателю;
- записать данные документа, удостоверяющего личность, на карт-чеке (копия кассира).

3.3. В случае возникновения сомнения в принадлежности карточки держателю или подлинности карточки согласно пункту 2 настоящей Инструкции, необходимо независимо от суммы покупки осуществить идентификацию держателя карточки, для чего:

- попросить держателя карточки представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);
- произвести сверку на предмет принадлежности карточки держателю;
- записать данные документа, удостоверяющего личность, на карт-чеке (копия кассира).

4. Процедура оплаты при использовании карточки.

После проверки соответствия отличительных элементов карточки и идентификации держателя карточки в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией, приступите к процедуре оплаты посредством карточки.

4.1. Проведите операцию в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования. Порядок аутентификации держателя карточки (подтверждения операции) устанавливается программным обеспечением Оборудования и определяется правилами платежных систем и (или) техническими особенностями Оборудования. Наряду с вводом ПИН-кода, подтверждение операции может осуществляться и подписью на карт-чеке. Проведение операций по бесконтактной технологии допускается без аутентификации, при сумме платежа ниже установленной платежными системами. Порядок аутентификации и суммы, установленные платежными системами уточняются в Банке.

4.2. Если при проведении платежа центр авторизации дает ответ:

4.2.1. *операция выполнена (одобрена)* – оборудование распечатает не менее одного экземпляра карт-чека. Убедитесь, что карт-чек ОТС распечатан полностью, в случае ошибки печати карт-чека оборудование может выполнить автоотмену операции. Проверьте сумму покупки с суммой указанной в карт-чеке, при возможности убедитесь, что последние четыре цифры номера на чеке и номера карточки совпадают, если необходима подпись держателя карточки на чеке попросите держателя карточки расписаться на экземпляре карт-чека ОТС. Проверьте подпись держателя карточки на карт-чеке и на обратной стороне карточки. Если карточка не подписана, попросите

держателя карточки предъявить удостоверяющий личность документ (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство), попросите держателя карточки подписать карточку в Вашем присутствии, проверьте подписи на карточке и документе на соответствие.

В случае совпадения последних четырех цифр номера на карт-чеке и номера карточки и совпадения подписи на карточке и карт-чеке (в случае если операция была подтверждена подписью на чеке), возвратите карточку держателю. Экземпляр карт-чека для держателя карточки выдается по его требованию. Экземпляр карт-чека ОТС должен обязательно остаться у кассира ОТС.

В случае если последние четыре цифры номера карточки на карт-чеке и номера карточки не совпадают, необходимо связаться с центром авторизации по процедуре «код 10» (см. подпункт 4.3 настоящего пункта).

В случае, если подпись на карт-чеке не совпадает с подписью на карточке, попросите предъявителя карточки представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство), для проверки, является ли предъявитель карточки ее законным держателем. Запишите данные документа удостоверяющего личность на экземпляре чека (копия кассира). Если есть расхождения в указанных данных, свяжитесь с центром авторизации по процедуре «код 10» (см. подпункт 4.3 настоящего пункта). Обязательно произведите отмену совершенной операции.

В случае несовпадения БИНа (четырёхзначного номера, расположенного под номером карточки) с первыми четырьмя цифрами номера карточки, необходимо отказать держателя карточки в проведении операции и изъять карточку (см. п.4.2.4 настоящей Инструкции);

4.2.2. *отказ или карточка не принимается* – верните карточку держателю, предложите ему совершить операцию с использованием другой карточки или произвести оплату наличными денежными средствами, посоветуйте обратиться в банк-эмитент для получения разъяснений;

4.2.3. *свяжитесь с центром авторизации* – позвоните в центр авторизации и следуйте указаниям оператора. **Телефон центра авторизации – 299-25-59;**

4.2.4. *изъять карточку* – при получении сообщения о необходимости изъятия карточки:

- Распечатайте чек с сообщением;
- Спокойно и вежливо сообщите держателю карточки, что поступило указание изъять карточку и что он может получить разъяснения в банке, выдавшем ему карточку. По требованию держателя карточки, после изъятия карточки, составьте справку в двух экземплярах, в которой укажите дату и время обращения держателя карточки, наименование платежной системы и банка на карточке, номер карточки, Ф.И.О., срок действия карточки, подпись кассира, один из которых отдайте держателя карточки, а второй вместе с изъятой карточкой передайте в банк.

Наименование ОТС / Merchant Name _____	
СПРАВКА / PICK-UP REPORT	
В связи с получением сообщения от процессингового центра “изъять карту” / In accordance with the authorization response “pick-up”	
карточка/card _____	№ _____
тип / type	номер / number
была изъята из обращения / has been picked up.	
Имя, фамилия клиента / Client Name _____	
Дата / Date « ____ » _____ 200__ г.	Время / Time _____

- Передайте изъятую карточку в банк (подразделение банка), заключивший договор с организацией торговли (сервиса), и/или свяжитесь по следующим телефонам:

4.3. процедура «код 10» - в случае несоответствия последних четырех цифр номера на

чеке и номера карточки или существуют расхождения в данных документов, удостоверяющих личность с данными держателя на карточке, Вам необходимо:

- оставить карточку у себя, чтобы иметь возможность быстро отвечать на задаваемые работником центра авторизации вопросы;
- позвонить в центр авторизации по тел. **299-25-59** и запросите авторизацию «по коду 10» - «Прошу произвести авторизацию операции по коду 10»;
- Вам необходимо будет ответить на ряд общих вопросов типа «да – нет»;
- следовать всем инструкциям оператора центра авторизации
- Если оператор дает указание изъять карточку, действовать согласно подпункту 4.2.4 настоящего пункта.

В случае несоответствия одного или нескольких отличительных элементов карточки от указанных в пункте 2 настоящей Инструкции, откажите держателю карточки в обслуживании.

Помните! Карточку необходимо вернуть держателю карточки только после того, как полностью завершите транзакцию и сверите последние четыре цифры на чеке и номере карточки на предмет их совпадения.

5. Процедура оплаты с использованием бесконтактной технологии

5.1. Совершение операций по реализации товаров/услуг с использованием бесконтактной технологии проводится в следующем порядке:

- в Оборудование вводятся все данные, необходимые для проведения транзакции (выбирается операция, вводится сумма или номер чека);
- после того, как все данные введены и появляется приглашение вставить Карточку – предложите держателю карточки приложить её к считывателю бесконтактных карт терминала (пин-пада). Необходимо иметь в виду, что оплата по бесконтактной технологии, помимо платежной карточки, может осуществляться с использованием различных форм-факторов: часы, мобильный телефон, брелок и т.д.
- при необходимости (определяется терминалом) попросите держателя карточки ввести ПИН-код для подтверждения операции.

5.2. Если центр авторизации дает ответ:

5.2.1. *операция выполнена (одобрена)* – распечатайте два экземпляра карт-чека, проверьте сумму покупки с суммой указанной в чеке;

5.2.2. *отказ или карточка не принимается* – предложите держателю совершить операцию с использованием другой карточки или произвести оплату наличными денежными средствами, посоветуйте обратиться в банк-эмитент для получения разъяснений;

5.2.3. *свяжитесь с центром авторизации* – позвоните в центр авторизации и следуйте указаниям оператора. **Телефон центра авторизации – 299-25-59;**

5.2.4. *изъять карточку* – при получении сообщения о необходимости изъятия карточки:

- Распечатайте чек с сообщением;
- Спокойно и вежливо сообщите держателю карточки, что поступило указание изъять карточку и что он может получить разъяснения в банке, выдавшем ему карточку. По требованию держателя карточки, после изъятия карточки, составьте справку в двух экземплярах, в которой укажите дату и время обращения держателя карточки, наименование платежной системы и банка на карточке, номер карточки, Ф.И.О., срок действия карточки, подпись кассира, один из которых отдайте держателя карточки, а второй вместе с изъятой карточкой передайте в банк.

Наименование ОТС / Merchant Name _____

СПРАВКА / PICK-UP REPORT

В связи с получением сообщения от процессингового центра “изъять карту” / In accordance with the authorization response “pick-up”

карточка/card _____ № _____

тип / type

номер / number

была изъята из обращения / has been picked up.

Имя, фамилия клиента / Client Name _____

Дата / Date « ____ » _____ 200__ г. Время / Time _____

- Передайте изъятую карточку в банк (подразделение банка), заключивший договор с организацией торговли (сервиса), и/или свяжитесь по следующим телефонам:

6. Процедура оплаты с использованием реквизитов банковской платежной карточки

6.1. Возможность совершения операций по реализации товаров/услуг с использованием реквизитов карточки определяется Банком и проводятся в следующем порядке:

- в Оборудование вводятся все данные, необходимые для проведения транзакции (выбирается операция, вводится сумма или номер чека);
- нажатием клавиши «Меню» инициируется ввод параметров карточки вручную;
- выбирается один из способов передачи соответствующих реквизитов карточки владельцем (по почте, по телефону, по платежке);
- вводится персональный номер карточки (PAN), ее срок действия и трехзначный проверочный код CVC/CVV (указан на обратной стороне карточки);
- после ввода соответствующих реквизитов карточки выполняется операция.

6.2. Если при проведении платежа центр авторизации дает ответ:

6.2.1. *операция выполнена (одобрена)* – оборудование должно распечатать не менее одного экземпляра карт-чека. Убедитесь, что карт-чек ОТС распечатан полностью, в случае ошибки печати карт-чека оборудование может выполнить автоотмену операции. Проверьте сумму покупки с суммой указанной в карт-чеке;

6.2.2. *отказ или карточка не принимается* – предложите держателю совершить операцию с использованием реквизитов другой карточки либо произвести оплату иным способом, посоветуйте обратиться в банк-эмитент для получения разъяснений;

6.2.3. *свяжитесь с центром авторизации* – позвоните в центр авторизации и следуйте указаниям оператора. **Телефон центра авторизации – 299-25-59;**

6.2.4. *изъять карточку* – при получении сообщения о необходимости изъятия карточки:

- Распечатайте чек с сообщением;
- Сообщите держателю об отказе в обслуживании по представленным реквизитам карточки.