

**РУКОВОДСТВО ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ
ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ ПЛАТЁЖНЫХ КАРТОЧЕК
MASTERCARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, МИР,
БЕЛКАРТ, БЕЛКАРТ- MAESTRO
В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА)**

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	3
2.	Основные термины, определения и условия	3
3.	Проверка платежной карточки	5
4.	Отличительные признаки платежных карточек	6
5.	Требования к оформлению карт-чека	10
6.	Особенности проведения операций в ОТС гостиничного типа	13
7.	Действия кассира в особых ситуациях	15
8.	Контроль и хранение платежных документов	17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Руководство по обслуживанию держателей банковских платежных карточек **MASTERCARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON, МИР, БЕЛКАРТ, БЕЛКАРТ-MAESTRO** в организациях торговли (сервиса) (далее - Руководство) регламентирует проведение операций по обслуживанию держателей банковских платёжных карточек (далее - карточек) в организациях торговли (сервиса) (далее - ОТС) с использованием программных/программно-технических средств.

При возникновении вопросов, не описанных в настоящем Руководстве, следует обращаться к информационным ресурсам, предоставляемым поставщиком оборудования по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли (сервиса).

Право обслуживания держателей карточек имеют только сотрудники ОТС (далее – кассиры), прошедшие обучение и изучившие настоящее Руководство.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И УСЛОВИЯ

Авторизация - разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки, сопровождающееся блокировкой денежных средств. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента по уплате суммы денежных средств при поступлении ему документов в соответствии с правилами платежной системы для возмещения банку-эквайеру суммы денежных средств по операциям при использовании карточек, выпущенных банком-эмитентом. Авторизация может не осуществляться в случаях, предусмотренных правилами платежной системы;

Банк – ОАО «Паритетбанк»;

Банк-эквайер - банк, юридическое лицо - нерезидент, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, заключившие с ОТС договоры по приему и обработке информации о платежах, совершенных держателями карточек при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами и обслуживающие держателей карточек по операциям при использовании карточек;

Банк-эмитент – банк-резидент, банк-нерезидент, осуществляющий эмиссию карточек и принявший на себя обязательства по перечислению денежных средств со счетов клиентов в соответствии с условиями договоров об использовании карточек и (или) принявшие на себя обязательства по перечислению денежных средств в соответствии с условиями кредитных договоров, предусматривающих предоставление кредита при использовании кредитной карточки (далее - кредитный договор);

Банковская платёжная карточка (карточка) - платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, проведение безналичных платежей за работы, товары и услуги, получение наличных денежных средств и осуществление иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

Бесконтактная карточка - карточка, действующая на основе технологии радиочастотной идентификации, позволяющая осуществлять операции без механического контакта с платежным терминалом, иным электронно-механическим программно-техническим комплексом, предназначенным для совершения операций с использованием карточек;

Карт-чек - документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов, составленный в соответствии с требованиями Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками, утвержденной постановлением

Правления Национального банка Республики Беларусь от 18.01.2013 № 34), банка-эмитента, банка-эквайера и (или) правил платежной системы;

Клиент (держатель карточки) - обслуживаемое банком, банком-нерезидентом юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, заключившие с банком-эмитентом договор об использовании карточки либо кредитный договор;

Кобейджинговая карточка – карточка, выпущенная в обращение в рамках двух платежных систем;

Микропроцессорная карточка - банковская платёжная карточка со встроенным микропроцессором;

Оборудование – комплект оборудования, используемого для регистрации операций с использованием карточек (платежный терминал, ПИН-пад, блок питания, коммуникационные шнуры);

Организация торговли (сервиса) (ОТС) - юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, осуществляющее деятельность, не относящуюся к предпринимательской в соответствии с законодательством, заключившие договор с банком-эквайером, а также реализующие согласно условиям данного договора товары (работы, услуги) с оплатой посредством использования карточек или принимающие в соответствии с законодательством иные платежи посредством использования карточек;

Поставщик – специализированная сторонняя организация, осуществляющая поставку, установку, подключение, настройку, тестирование работы программных /программно-технических средств (например, оборудование), обеспечивающих возможность оплаты в ОТС с использованием банковских платежных карточек и (или) восстановление работоспособности и техническое обслуживание в рамках отдельно заключенного договора с ОТС;

Процессинговый центр - ОАО «Банковский процессинговый центр»;

ПИН-код - персональный идентификационный номер, используемый для идентификации держателя карточки;

ПИН-пад (выносная клавиатура) - устройство для ввода ПИН-кода, подсоединенное к терминалу;

Платежный терминал - программно-техническое устройство, устанавливаемое в ОТС в соответствии с договором эквайринга и предназначенное для регистрации операций при использовании карточек с последующим формированием карт-чека;

Транзакция - операция, инициируемая держателем карточки, следствием которой является дебетование или кредитование его счета;

Эквайринг - деятельность банка-эквайера, включающая осуществление расчетов с ОТС по операциям при использовании карточек, обслуживание держателей карточек по операциям при использовании карточек.

E-mail – электронная почта.

MPOS-терминал - электронное устройство (картридер), подключенное к мобильному устройству (смартфону или планшету), позволяющее проводить безналичный расчет с использованием банковских платежных карточек.

Visa Easy Payment Service (VEPS) - это программа, предоставляемая международной платежной системой Visa International (Visa Int), для упрощения приема карт VISA в ОТС.

Обслуживаемые платежные карточки

Обслуживаемые банковские платежные карточки	Mastercard, Maestro, VISA, VISA Electron, БЕЛКАРТ, БЕЛКАРТ-Maestro, МИР (отличительные признаки принимаемых платежных карточек описаны в разделе 4 Руководства)
---	---

Обслуживаемые бесконтактные банковские платежные карточки*	VISA VISA Electron Mastercard БЕЛКАРТ БЕЛКАРТ- Maestro Мир
Требования по вводу ПИН-кода	БЕЛКАРТ, МИР, Maestro - ввод ПИН-кода обязателен. БЕЛКАРТ-Maestro - ввод ПИН-кода обязателен (за исключением случаев проведения операции по бесконтактной карточке, в пределах установленных лимитов) Mastercard - ввод ПИН-кода осуществляется по запросу оборудования. VISA и VISA Electron- ввод ПИН-кода осуществляется по запросу оборудования (в рамках программы VEPS -- ПИН-код не требуется по операциям «Оплата», если сумма операции равна или ниже суммы лимита, установленного Visa Int **).

* Примечание: операция может быть проведена с помощью иного бесконтактного устройства (мобильный телефон, стикер, часы, брелок и др.)

** Возможность проведения операции по программе VEPS уточняется у поставщика оборудования.

3. ПРОВЕРКА ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ

Перед выполнением операции оплаты товара (услуги) кассир проверяет подлинность и действительность карточки путем визуального контроля ее внешнего вида и считывания данных терминалом с магнитной полосы/микропроцессора стандарта EMV (за исключением случаев проведения операции по бесконтактной карточке).

При визуальном контроле проверяется:

- номер карточки;
- имя и фамилия клиента (имя и фамилия клиента в некоторых случаях могут отсутствовать);
 - срок окончания действия карточки «Valid Thru» (действительно до: месяц/год), указанный на ее лицевой стороне, не истек;
 - срок вступления карточки в силу «Valid from» (действительно с: месяц/год) уже наступил (при его наличии на лицевой стороне карточки);
 - наличие логотипа платежной системы на карте (БЕЛКАРТ, Visa, Mastercard, МИР)
 - действие карточки не ограничено территориально, т.е. не принимаются карточки, на лицевой стороне которых имеется надпись «valid only in (страна)» (действительна только в ...), за исключением карточек с надписью «VALID ONLY IN BELARUS»;
 - магнитная полоса и подпись на оборотной стороне карточки не подвергались видимым изменениям, нельзя принимать карточки, если на полоске для подписи видно слово «VOID» (недействительно), «Образец карты», «Специальная карта» (в случае, если полоса для подписи присутствует на карточке). В случае отсутствия подписи на полоске для подписи перед проведением операций предложите клиенту расписаться. В случае отказа со стороны клиента в проставлении подписи необходимо проинформировать клиента о невозможности дальнейшего обслуживания;
 - фотография на карточке (если она есть) соответствует внешности держателя;
 - встроенный микропроцессор - располагается на лицевой стороне слева над номером карточки (может отсутствовать).
 - отсутствие внешних дефектов на карточке (отверстия, срезы, отслоения, трещины и т.д.).

Дополнительная информация

Кассиру допускается не проводить проверку карточки, если операция проводится по бесконтактной карточке.

При обслуживании держателей бесконтактных карточек на оборудовании, поддерживающем бесконтактные технологии, кассир обязан:

- перевести оборудование в режим обработки карточки по бесконтактной технологии в соответствии с руководством, предоставленным поставщиком оборудования, по работе с используемой моделью оборудования;
- предложить клиенту поднести бесконтактную карточку (или иное бесконтактное устройство) к экрану терминала на расстоянии не более 4 см;
- успешное считывание информации с карты подтверждается специальным звуковым и световым сигналами. Если на мониторе терминала появится запрос PIN-кода, предложить клиенту ввести его на клавиатуре терминала/ПИН-пада;
- на экране терминала появится уведомление о том, что операция прошла успешно.

4. ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК

ВНИМАНИЕ! Общий дизайн карточек может быть различным в зависимости от банка-эмитента.

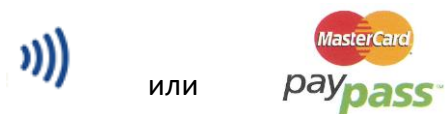
Отличительные признаки карточек Mastercard:



- логотип Mastercard на лицевой стороне карточки;
- встроенный микропроцессор (может отсутствовать) расположен на лицевой стороне слева над номером карточки;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
- голограмма в виде двух земных полушарий присутствует на лицевой либо на оборотной стороне карточки;
 - голограмма, если она расположена на лицевой стороне, совмещена с последней 4-значной группой цифр номера карточки;
 - номер карточки начинается с цифры 5 и состоит, как правило, из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
 - слева под номером карточки нанесен 4-значный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
 - номер карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), срок действия карточки эмбоссированы (выдавлены) на лицевой стороне карточки;
 - в нижней части карточки выдавлен защитный символ **К** (стилизованная надпись совмещенных друг с другом букв "М" и "С")*
- * - обязательно только для карточек Mastercard, эмитированных до 01.06.2006 г.;
- в ультрафиолетовом свете на лицевой стороне должны быть отчетливо видны буквы "М" и "С";
- на полосе для подписи нанесен номер карточки (либо последние 4 цифры номера карточки), а также под углом 45 градусов нанесена красно-желто-синяя надпись «MasterCard»;
- трехзначный код безопасности должен быть нанесен либо на полосе для подписи

либо в специальном поле справа от нее.

На карточках с поддержкой бесконтактного интерфейса - изображение



Отличительные признаки карточек Maestro:



- логотип Maestro;
- встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;
 - магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
 - номер карточки начинается с цифры 6, 5, 4 или 3 и состоит, как правило, из 16 – 19 цифр. На некоторых карточках номер может быть указан частично или отсутствовать. На месте номера карточки может быть напечатан номер банковского счета. Также номер, указанный на карточке, может не совпадать с номером, считываемым с магнитной полосы;
 - номер карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), срок действия карточки напечатаны или эмбоссированы (выдавлены) на лицевой стороне карточки.

Отличительные признаки карточек VISA



- логотип VISA в правом верхнем или в правом нижнем углу;
- на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);
 - встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;
 - магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
 - голограмма на лицевой стороне карточки в виде летящего голубя должна быть совмещена с последней группой цифр номера карточки;
- на оборотной стороне карточки в нижней её части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;
- номер карточки начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- под номером карточки нанесен 4-значный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
 - номер и срок действия карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), эмбоссированы (выдавлены) на лицевой стороне карточки. Если эти реквизиты напечатаны, то на карточке должна присутствовать надпись «Electronic use only»;
 - после срока действия на лицевой стороне карточки эмбоссирована символика V, CV, PV или BV, буква V имеет наклон (может отсутствовать);
 - на полосе для подписи, как правило, изображены светло-оранжевые и светло-синие полосы или повторяющаяся синяя или сине-золотая надпись «VISA»;

- полоса для подписи может содержать ультрафиолетовый элемент - повторяющаяся надпись «VISA»;
- на полосе для подписи нанесен полный либо частичный номер (последние 4 цифры) карточки;
- трехзначный код безопасности должен быть нанесен либо на полосе для подписи либо в специальном поле справа от нее;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки может быть голографической с изображением летящего голубя и голографическими надписями “VISA” в круге;
- под ультрафиолетовым светом на лицевой стороне карточки может быть виден летящий голубь;
- карточка может иметь как горизонтальное, так и вертикальное расположение;
- Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово “VOID”.

Отличительные признаки карточек VISA Electron:



- логотип VISA Electron в правом верхнем или в правом нижнем углу карточки;
- на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);
- встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
- голограмма в виде летящего голубя на лицевой стороне карточки (может отсутствовать) должна быть совмещена с последней группой цифр номера карточки;
- на оборотной стороне карточки в нижней её части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;
- номер (полный или частичный), срок действия карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), эмбоосированы (выдавлены) или напечатаны на лицевой стороне карточки;
- номер карточки может быть нанесен полностью или частично, начинается с цифры 4 и состоит, как правило, из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- под номером карточки нанесен 4-значный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
- при нанесении полного номера карты на обратной стороне должен быть трехзначный код безопасности на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее;
- надпись «**Electronic use only**» присутствует на лицевой или обратной стороне карты;
- полоса для подписи может находиться, как в верхней, так и в нижней части карточки;
- карточка может иметь как горизонтальное, так и вертикальное расположение.
- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения появится слово “VOID”.

Отличительные признаки карточек платежной системы Visa International с поддержкой бесконтактного интерфейса - изображение:



Отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ:



- товарный знак системы «БЕЛКАРТ» и голограмма (может отсутствовать);
- номер карточки начинается с последовательности цифр **9112** и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- имя и фамилия держателя на русском или белорусском языке (могут отсутствовать), номер карточки, срок действия карточки напечатаны на лицевой стороне;
- слева под номером карточки должен быть нанесен 6-значный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера карточки;
- на полоске для подписи под углом 45 градусов нанесена повторяющаяся надпись «БЕЛКАРТ» (полоса для подписи может отсутствовать);
- значок-маркер «Детская» предназначен для идентификации детских карт, предназначенных для использования детьми и подростками.



Отличительные признаки кобейджинговых карточек



- логотип «Maestro» размещается в правом верхнем углу карточки или правом нижнем (по усмотрению банка-эмитента);
- товарный знак системы «БЕЛКАРТ» размещается в правом нижнем углу карточки или в правом верхнем (по усмотрению банка-эмитента).

Не допускается совместное размещение товарного знака системы «БЕЛКАРТ» и логотипа «Maestro» в одном углу карточки;

- **встроенный микропроцессор** (может отсутствовать) - располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;
- **магнитная полоса** на оборотной стороне карточки;
- с правой лицевой стороны карточки в центральной части может присутствовать **голограмма** (для карточек на базе продуктов БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ, БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ) выполненная в серебристо-серой цветовой гамме;
- **номер карточки** начинается с последовательности цифр **6711** и состоит из 16 цифр и разбит на 4 группы, по 4 цифры в каждой;
- слева под номером карточки должен быть нанесен **4-значный номер**, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
- имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), срок действия карточки **напечатаны** или **эмбоссированы (выбиты)** на лицевой стороне карточки;
- на обратной стороне карты, на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее должен быть **трехзначный код безопасности**.




На карточках с поддержкой бесконтактного интерфейса - изображение



Отличительные признаки карточек Мир:



- Логотип Мир в белой рамке или в темной рамке с микротекстом расположен в правом нижнем углу под номером карты или в верхнем правом углу. Логотип так же может быть выполнен в серебристом или золотом цвете;
- Голограмма в виде трехмерного изображения Мир выполнена в золотом или серебряном цвете расположена на лицевой или оборотной стороне карты (может отсутствовать);

- встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;
- полоса для подписи на обороте карты, содержащая наименование платежной системы Мир на русском и/или английском языках, 3 цифры проверочного кода; подпись на полосе (полоса для подписи может отсутствовать);
- номер карточки - начинается с цифр 22 и состоит из 16 или 19 цифр, напечатан на лицевой стороне карточки;
- имя и фамилию держателя, окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) - напечатан на лицевой стороне карточки;
- На карточках с поддержкой бесконтактного интерфейса - изображение 

Дополнительная информация

Расположение отдельных элементов карточек может отличаться от описанного выше. В случае отсутствия на карточке хотя бы одного из указанных признаков необходимо провести операцию «авторизация по коду 10», в соответствии с разделом 9 настоящего Руководства.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КАРТ-ЧЕКА

При использовании в ОТС платежного терминала по результатам каждой операции программно распечатываются два экземпляра карт-чека, которые должны содержать следующие реквизиты:

- идентификационный номер терминала;
- дату и время совершения операции;
- сумму и наименование валюты операции;
- код, подтверждающий авторизацию операции (если авторизация проводилась);
- реквизиты карточки в соответствии с правилами платежных систем;
- способ подтверждения операции держателем карточки (если это предусмотрено правилами банка-эквайера и (или) платежной системы);
- иную информацию.

Первый экземпляр карт-чека остается в ОТС, второй – выдается держателю карточки.

В случае обслуживания держателя банковской платежной карточки с использованием mPOS-терминала карт-чек направляется держателю карточки на электронную почту или SMS-сообщением.

Примерный формат карт-чека при успешной операции «ОПЛАТА»:

Терминал: SANXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 КАРТ-ЧЕК: 123456 ПАКЕТ: 123456 * ДЛЯ БАНКА *	- идентификатор терминала - название ОТС - город - адрес - телефон - номер чека - номер отчета
ОПЛАТА Дата: 03/01/05 Время: 09:45 КАРТА: 4444 44xx xxxx 3333 СУММА ОПЕРАЦИИ BYN 20	-тип операции - дата - время операции - цифры номера карточки - валюта и сумма операции
КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО -----КОД	- код ответа системы на запрос
АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa TC: E6A5D4ABCE7BAF99	- код авторизации - идентификатор приложения, карточка

Принадлежность карты проверена ПИН

- если операция проводилась
с вводом пин

Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи «Принадлежность карты подтверждена ПИН-кодом» печатается строка «Подпись клиента». В данном случае необходимо предложить клиенту подписать карт-чек «ДЛЯ БАНКА» и сверить подпись на карт-чеке с образцом подписи на обороте карточки. Если подписи совпадают, карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» отдается клиенту, экземпляр для «ДЛЯ БАНКА» остается в ОТС. На этом операция считается завершенной.

В случае обслуживания держателя банковской платежной карточки с использованием mPOS-терминала и проведения операции без ввода ПИН-кода необходимо предложить клиенту проставить подпись на экране мобильного устройства (телефона, планшета), сверить подпись на экране мобильного устройства с образцом подписи на обороте карточки.

Внимание:

- при проведении операции «Оплата» по программе VEPS или по бесконтактной карточке в случае, если не требуется ввод ПИН-кода, карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА» распечатается без строки «Подпись клиента». В этом случае подпись держателя карточки на карт-чеке не требуется.

- при проведении операции «Оплата» по бесконтактной карточке или иного бесконтактного устройства (мобильный телефон, стикер, часы, брелок и др.), в случаях, когда не требуется идентификации держателя карточки, карт-чек «ДЛЯ БАНКА» распечатается без строки «Подпись клиента». В этом случае подпись клиента не требуется. Бесконтактная карточка или бесконтактное устройство (мобильный телефон, стикер, часы, брелок и др.) на протяжении всей операции находится у держателя/владельца.

ВАЖНО:

ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИИ «ОПЛАТА» ПО БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ КАРТОЧКАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ РАЗБИВАТЬ СУММУ ПОКУПКИ/ЧЕКА НА НЕСКОЛЬКО ТРАНЗАКЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В РАМКАХ ЛИМИТНЫХ СУММ, НЕ ТРЕБУЮЩИХ ВВОДА ПИН-КОДА***

***Кроме случаев, когда часть суммы оплачивается одной банковской платежной картой, а другая часть оплачивается другой банковской платежной картой или другой формой оплаты.

Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. Например, «Код 116.: Недостаточно средств».

Только сформированный карт-чек может служить основанием подтверждения совершения операции.

Оформление карт-чека при операциях «ОТМЕНА» и «ВОЗВРАТ»

Операция «ОТМЕНА»

Операция «ОТМЕНА» выполняется в следующих случаях:

- по инициативе держателя карточки;
- если подпись держателя карточки на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке;

- если при совершении операции номер карточки и/или срок ее действия на карт-чеке отличается от указанного на карточке.

Примерный формат карт-чека при совершении операции «ОТМЕНА»:

Терминал: SANXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47	- идентификатор терминала - название ОТС - город - адрес - телефон
КАРТ-ЧЕК: 123457 ПАКЕТ: 123456	- номер чека - номер отчета
* ДЛЯ БАНКА * *ОТМЕНА*	- тип операции
Дата: 03/01/05 Время: 09:45	- дата - время операции
КАРТА: 4444 44xx xxxx 3333 СУММА ОПЕРАЦИИ BYN 20	- цифры номера карточки - валюта и сумма операции
----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО -----	- код ответа системы на запрос
КОД АВТ.: 907203 AID:A000000031110 APP: Visa ТС: E6A5D4ABCE7BAF99 -----подпись кассира	- код авторизации - идентификатор приложения, карточка - место для подписи кассира

Кассир должен подписать карт-чек(и) и отдать клиенту карт-чек «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в ОТС.

Операция «ВОЗВРАТ»

Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в том случае, если клиент возвращает товар/услугу, оплаченный с использованием карточки, на следующий день или позже, после совершения покупки. Данная операция должна быть проведена с использованием карточки, по которой производилась операция «ОПЛАТА». При этом необходимым условием является сверка номера карточки, которая будет использована для выполнения данной операции, с маскированным номером карточки на чеке по соответствующей операции «ОПЛАТА».

Если оплата за товар (услугу) производилась с использованием карточки, запрещается производить возврат с использованием иных, кроме карточки, средств платежа, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Примерный формат карт-чека при совершении операции «ВОЗВРАТ»:

Терминал: SANXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47	- идентификатор терминала - название ОТС - город - адрес - телефон
КАРТ-ЧЕК: 123458 ПАКЕТ: 123456	- номер чека - номер отчета
* ДЛЯ БАНКА * *ВОЗВРАТ*	-тип операции

Дата: 03/01/05	- дата
Время: 09:45	- время операции
КАРТА: 4444 44xx xxxx 3333	- цифры номера карточки
СУММА ОПЕРАЦИИ	- валюта и сумма операции
BYN 20	

КОД: 00	- код ответа системы на запрос
ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО	

КОД АВТ.: 907204	- код авторизации
AID:A0000000031110 APP: Visa	- идентификатор приложения, карточка
ТС: E6A5D4ABCE7BAF99	
Принадлежность карты проверена ПИН	- если операция проводилась с вводом пин

Внимание!

В случае невозможности осуществить возврат денежных средств на карточку непосредственно на терминале, ОТС направляет запрос в Банк с указанием информации об операции по форме (все поля являются обязательными для заполнения):

Номер карточки (последние четыре цифры)	Terminal ID (устройство)	Дата/ Время операции (дд.мм.гг/чч:мм)	Сумма операции	Сумма к отмене	Валюта	Код авторизации

6. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В ОТС ГОСТИНИЧНОГО ТИПА

Операция «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»

Операция «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» предназначена для предварительной оплаты услуги и предполагает окончательный расчет по факту предоставления держателю карточки услуг. В момент совершения операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» происходит блокировка суммы операции на карт-счете клиента.

Сумма денежных средств, заблокированная при совершении операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ», подлежит разблокировке в следующих случаях:

- при поступлении в банк-эмитент сообщения об отмене операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»;
- после обработки банком-эмитентом полученной от банка-эквайера записи по операции «РАСЧЕТ», относящейся к ранее проведенной операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»;
- по истечении срока блокировки суммы по операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ», если запись по операции «РАСЧЕТ» не была предоставлена банком-эквайером.

В случае успешного завершения операции произойдет распечатка чеков.

Примерный формат карт-чека при успешной операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»:

Терминал: XXXXXXXX Торговец: XXXXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 КАРТ-ЧЕК: 123456 ПАКЕТ: 123456 * ДЛЯ БАНКА * ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ Дата: 03/01/05 Время: 09:45 КАРТА: xxxx xxxx xxxx 3333 ВВОД ДАННЫХ – (S) СУММА ОПЕРАЦИИ BYN 20 AID:A0000000031110 APP: Visa ----- КОД: 00 ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО ----- КОД АВТ.: 907203 -----Подпись кассира	- идентификатор терминала - идентификатор торговца - название ОТС - адрес - телефон - номер карт-чека - номер отчета - тип операции - дата операции - время операции - маскированный номер карточки - способ обработки карточки - валюта и сумма операции - идентификатор приложения, карточка (если карточка чиповая) - код ответа системы на запрос - код авторизации - место для подписи кассира
--	---

Отмена операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ» выполняется аналогично отмене операции «ОПЛАТА».

Операция «РАСЧЕТ»

Операция «РАСЧЕТ» выполняется в момент окончательного расчета клиента за оказанные ему услуги, при этом происходит отмена операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ», выполненной ранее в рамках данной сделки.

Операция «РАСЧЕТ» может быть проведена на сумму, не превышающую размер денежных средств, заблокированных при проведении операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ». Если сумма операции «РАСЧЕТ» меньше или равна сумме денежных средств, заблокированных при проведении предшествующей ей операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ», то после обработки банком-эмитентом записи по операции «РАСЧЕТ» разблокировке подлежит вся сумма, заблокированная при проведении операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ».

В случае если окончательная стоимость товара превышает размер суммы, заблокированной при проведении операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ», то необходимо провести операцию «РАСЧЕТ» на предварительно заблокированную сумму, а разницу в стоимости товара доплатить любым способом по договоренности между держателем и ОТС.

Операция «РАСЧЕТ» может быть проведена только с использованием карточки, по которой производилась операция «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ». При этом необходимым условием является сверка номера карточки, которая будет использована для выполнения данной операции, с маскированным номером карточки на чеке по соответствующей операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ».

Операция «РАСЧЕТ» **не может быть проведена** в следующих случаях:

- предварительно не была проведена операция «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»;
- сумма операции «РАСЧЕТ» превышает сумму операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»;
- по истечении срока блокировки суммы по операции «ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ»

В этих случаях проводится операция оплаты товаров и услуг с соблюдением общих правил проведения операций.

Отмена операции «РАСЧЕТ» выполняется аналогично отмене операции

«ОПЛАТА».

Примерный формат карт-чека при успешной операции «РАСЧЕТ»:

Терминал: XXXXXXXXX Торговец XXXXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47 КАРТ-ЧЕК № 123457 * ДЛЯ БАНКА *	- идентификатор терминала - идентификатор ОТС - название ОТС - город - адрес - телефон - номер чека
* РАСЧЕТ *	-тип операции
14.01.11 09:45 xxxx xxxx xxxx 3333 ввод данных (S) СУММА ОПЕРАЦИИ BYN 20	- дата и время операции - маскированный номер карточки - способ обработки карточки
----- КОД: ОТВЕТА 00 УСПЕШНО -----	- валюта и сумма операции - код ответа системы на запрос
КОД АВТ.: 907203 AID:A0000000031110 APP: Visa RRN: 123456789101	- код авторизации - идентификатор приложения, карточка (если карточка чиповая)
Принадлежность карты проверена ПИН	- если операция проводилась с вводом пин

7. ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В ОСОБЫХ СИТУАЦИЯХ

Кассир не должен возвращать карточку клиенту (если это не сопряжено с угрозой для его жизни или здоровья) в двух случаях:

- если на монитор кассира выводится сообщение «КОД: ХХХ ИЗЪЯТЬ КАРТУ»;
- если предъявленная карточка имеет признаки подделки.

Признаки подделки платёжных карточек:

- номер карточки и/или срок ее действия, нанесенные на карточке, не совпадают с номером и/или сроком действия на экране терминала после проведения операции;
- на лицевую и/или обратную сторону карточки нанесена прозрачная самоклеящаяся пленка, которая может отслаиваться по краям карточки или в районе эмбоссированного (выдавленного) номера карточки;
- отсутствуют какие-либо из признаков подлинности карточек.

Если карточка или поведение ее предъявителя кажутся подозрительными, и кассир не может самостоятельно принять решение, необходимо позвонить в круглосуточную Службу сервиса клиентов и попросить провести авторизацию «по коду 10», затем действовать согласно поступающим от оператора инструкциям. Телефон Службы сервиса клиентов: 8 (017) 299-25-25 (круглосуточно).

При получении сообщения «изъять карту» кассир должен:

- изъять карточку у клиента и предложить ему обратиться в банк, выпустивший карточку, за разъяснениями;
- по требованию клиента оформить и выдать ему справку об изъятии карточки по нижеприведенной форме;

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 pickured.

Имя, фамилия клиента / Client Name _____

Дата / Date « ____ » _____ 20__ г. Время / Time _____

Кассир / Cashier _____ (_____)
подпись / signature _____ фамилия / surname _____

- изъятые кассирами карточки в течение трех рабочих дней, следующих за днем изъятия карточки, передаются ответственному исполнителю любого учреждения банка или кассовому работнику любого отделения по реестру.

РЕЕСТР

от ____ _____ 20__ г.

на передачу из _____ в _____
задержанных карточек (предоплаченных карточек) в количестве _____ шт.

№ п/п	Номер карточки	Дата изъятия (поступления) карточки	Фамилия и имя клиента

Карточки передал: _____
(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия)

Карточки получил: _____
(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия)

Дата получения ____ _____ 20__ г.

Если карточку по какой-либо причине изъять не удалось, необходимо сообщить об этом в процессинговый центр по тел.: 8 (017) 299-25-25 (круглосуточно).

В случае невозможности обслуживания клиентов по не зависящим от ОТС причинам (перебой с электроснабжением, связью и т.п.) кассир обязан незамедлительно проинформировать ответственное лицо по обслуживанию держателей платежных карточек в ОТС для своевременной передачи информации о факте сбоя поставщику и банку, а также разместить на видном легкодоступном для клиентов месте информационное сообщение о временной невозможности (невозможности с использованием отдельного программного/программно-технического средства) приема платежей в ОТС по карточкам.

В случае невозможности осуществления операций при использовании карточек банк-эквайер незамедлительно выясняет причины сбоев, после чего информирует ОТС посредством публикации соответствующей информации на корпоративном сайте банка об ориентировочных сроках невозможности обслуживания клиентов.

8. КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

По результатам операций за день (смену) ОТС обязана провести закрытие смены, сформировать и отправить электронный реестр, распечатать отчет на бумажном носителе. Закрытие смены на оборудовании и отправка электронного реестра в обработку должны осуществляться в один день. Электронный реестр содержит информацию обо всех проведенных в ОТС операциях. В нем представлена в электронном виде вся информация, содержащаяся в карт-чеках. Электронный реестр передается в Процессинговый центр, и после сверки и обработки информация из него включается в файлы для проведения расчетов, поступающие в Банк. На основании информации, содержащейся в файлах, получаемых от Процессингового Центра, Банк в сроки, оговоренные в договоре, проводит расчеты с ОТС.

В случае если сверка электронного реестра прошла не успешно (выявлено не соответствие сумм) необходимо позвонить в Процессинговый центр по тел.: **8 (017) 299-25-58** для выяснения причин расхождения.

Отчет на бумажном носителе отражает суммарный итог электронного реестра и должен содержать данные о дате, количестве, сумме и валюте проведенных операций. В отчете на бумажном носителе должна содержаться информация о количестве операций, по которым формируются карт-чеки для банка, которые должны быть приложены к отчету. Форма отчета на бумажном носителе зависит от типа используемого электронного терминала.

Примерная форма отчета:

Терминал: XXXXXXXX Торговец XXXXXXXX У-м Центральный Беларусь г. Минск пр-т Независимости, 23 тел. 226-40-47	- идентификатор терминала - идентификатор ОТС - название ОТС - город - адрес - телефон
* ОТЧЕТ *	
ПАКЕТ: 123456 Дата: 03.01.2011 ВРС	- номер отчета - дата и время печати отчета
----- Валюта: BYN Транзакций: 6	- валюта операции - общее количество операций
Оплачено: 2 на сумму 320	- количество и сумма операций «ОПЛАТА»
Отменено: 1 на сумму 200	- количество и сумма операций «ОТМЕНА»
Возвратов: 1 на сумму 5	- количество и сумма операций «ВОЗВРАТ»
Итого: 115	- итоговая сумма всех операций
Настоящим подтверждаем, что карт-чеки по операциям, входящим в данный отчет, имеются в наличии и будут представлены по первому требованию.	
Подпись кассира _____ Подпись зав.кассой _____	-подпись кассира -подпись зав.кассой

В случае невозможности закрытия смены непосредственно на оборудовании, не позднее следующего рабочего дня ОТС направляет в учреждение банка, сопровождающее ОТС, письмо о принудительном закрытии смены по операциям с карточками, с указанием причин невозможности закрытия смены.

Отчет на бумажном носителе, подписанный ответственным исполнителем ОТС, с первыми экземплярами карт-чеков хранится в ОТС не менее 24 месяцев. По первому требованию копии карт-чеков должны представляться в Банк.