

## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

### 1. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

1.1. Перечень Банковских карт, которые ТСП принимает в оплату товаров (услуг):

**MasterCard, Maestro**



**Visa, Visa Electron**



**МИР**



**UnionPay**



**Rexpay**



1.2. Во время проведения операции Банковская карта должна находиться на виду у Держателя карты. Банковскую карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.).

1.3. Перед совершением операции работник ТСП должен убедиться в том, что:

1.3.1. Банковская карта не является региональной. На региональной Банковской карте присутствует надпись “Valid only in ...” (“Действительна только в (страна)”), которая наносится типографской краской и может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты. Банковская карта с такой надписью принимается к обслуживанию только в указанной стране. В России принимаются к обслуживанию региональные Банковские карты с надписью “Valid only in Russia”.

1.3.2. Срок действия Банковской карты, указанный на ее лицевой стороне, уже наступил и еще не истек. Банковская карта действительна до последнего числа, указанного на ней месяца.

1.3.3. На панели для подписи оборотной стороны Банковской карты присутствует подпись Держателя карты;

1.3.4. Убедиться в том, что логотип и защитные элементы Банковской карты соответствуют требованиям, определенным инструктивными материалами Банка.

Если не соблюдаются условия п.1.3. работник ТСП не должен совершать операцию по Банковской карте, предложив клиенту расплатиться другой Банковской картой или наличными.

1.4. Работнику ТСП необходимо предложить клиенту расплатиться наличными в следующих случаях:

1.4.1. Логотип и защитные элементы Банковской карты не соответствуют описанию, содержащемуся в инструктивных материалах Банка;

- 1.4.2. Банковская карта имеет следы подделки и/или повреждений (следует обратить внимание, не была ли изменена подпись на панели для подписи, не были ли перебиты или изменены иным образом цифры на лицевой стороне Банковской карты).
  - 1.4.3. Фотография на Банковской карте (при наличии) не соответствует внешности Держателя карты.
  - 1.4.4. Есть сомнение в том, что лицо, предъявившее Банковскую карту, является законным Держателем карты. Не допускается проведение операции по Банковской карте, если она предъявляется не Держателем карты.
  - 1.4.5. При предъявлении клиентом более двух Банковских карт.
  - 1.4.6. Проведение одним клиентом последовательно одна за другой более 3-х операций у одного работника ТСП.
  - 1.4.7. При отсутствии микропроцессора на Банковской карте, в случае, если после прочтения магнитной полосы Банковской карты терминал сообщает о необходимости проведения операции с использованием микропроцессора.
  - 1.4.8. Наличие иных подозрений в личности клиента и/или законности использования Банковской карты.
- 1.5. При проведении операции в режиме самостоятельного ввода (режим работы терминала, при котором Держатель карты не передает Банковскую карту в руки работнику ТСП и совершает все действия по считыванию Банковской карты и извлечению Банковской карты из терминала самостоятельно) проверка Банковской карты может не осуществляться, действия, указанные в п.1.3. не выполняются. Соответствующие сообщения для Держателя карты о порядке проведения операции выводятся на экран терминала.
- 1.6. При проведении бесконтактной операции оплаты Банковской картой товаров/услуг, Сотрудник ТСП:
- инициирует оплату на Электронном терминале / ККМ;
  - предлагает Держателю карты считать Банковскую карту на Электронном терминале банка и следовать сообщениям, выводимым на дисплее Электронного терминала.
- 1.7. При проведении операций Сотрудник должен обращать внимание на поведение клиента. При возникновении любых подозрений в законности использования Банковской карты до завершения операции (до выдачи товара клиенту) Сотруднику ТСП не следует совершать операцию по Банковской карте, и предложить клиенту расплатиться наличными.

## **2. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ**

- 2.1. Операции с использованием Банковских карт проводятся в ТСП в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию Электронного терминала.
- 2.2. Перед совершением операции необходимо убедиться в подключении терминала к электрической сети и каналу связи. Если связь с Банком осуществляется сервером/компьютером, к которому подключен терминал, то необходимо также убедиться включены ли они.
- 2.3. При включении терминала работник ТСП вводит пароль – терминал готов к работе.
- 2.4. Работник ТСП прочитывает Банковскую карту в считывающем устройстве Электронного терминала.
- 2.5. При наличии встроенного микропроцессора работник вставляет Банковскую карту в считывающее устройство для микропроцессорных карт, расположенное в торце Электронного терминала.
  - 2.5.1. После успешного считывания Банковской карты терминал автоматически определяет тип Банковской карты, и работник ТСП производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции». Запрещается вынимать Банковскую карту из считывающего устройства до завершения операции (появление сообщения «Удалите карту»).

2.5.2. В случае неуспешного считывания Банковской карты терминал выводит на дисплей сообщение «Ошибка чтения карты». В этом случае можно протереть микропроцессор мягкой тканью и повторно провести считывание Банковской карты. Если сообщение повторилось, то проведение операции со считыванием микропроцессора невозможно и, если на Банковской карте присутствует магнитная полоса, то необходимо перейти к проведению операции по магнитной полосе (если это допускается настройками терминала).

2.6. При наличии на Банковской карте магнитной полосы и отсутствии, либо неисправности встроенного микропроцессора работник ТСП проводит Банковскую карту в считывающем устройстве для магнитных карт. Банковскую карту следует держать магнитной полосой вниз.

2.6.1. После успешного считывания Банковской карты работник ТСП производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции».

2.6.2. Если информацию с магнитной полосы Банковской карты не удалось прочитать сразу, необходимо повторно прочитать Банковскую карту. Если и со второго раза магнитная полоса не считывается, то проведение операции со считыванием магнитной полосы невозможно.

## 2.7. Операция оплаты товаров/услуг.

2.7.1. После успешного считывания Банковской карты и выбора операции «Оплата» (п.п.2.4 - 2.6) работник следует указаниям на дисплее. Если терминал выводит на дисплей команду «Изъять», то в этом случае работник ТСП должен прервать операцию и произвести процедуру изъятия Банковской карты в соответствии с п.2.7.8

2.7.2. Работник ТСП вводит в Электронный терминал сумму оплаты товаров/услуг в рублях РФ. Операция должна оформляться на общую сумму всех товаров (услуг), приобретаемых Держателем карты в ТСП. Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм за исключением оплаты стоимости покупки с использованием разных Банковских карт (но не более 2-х Банковских карт), либо с использованием Банковской карты и наличных.

2.7.3. После ввода суммы для подтверждения операции по Банковским картам, по которым предусмотрен ввод ПИН-кода работник ТСП предлагает клиенту ввести непосредственно на терминале свой ПИН-код и нажать клавишу «Ввод». В случае если клиент не помнит ПИН-код, ему следует вместо ввода ПИН-кода нажать клавишу «Отмена». В этом случае для Банковских карт, требующих обязательного ввода ПИН-кода выполнение операции будет прервано. Для Банковских карт, допускающих проведение операции без ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение: «Отказ от ввода ПИН-кода» и операция будет продолжена. В этом случае работник ТСП должен подписать чек у клиента.

2.7.4. После ввода суммы транзакции и, если необходимо, ПИН-кода Электронный терминал осуществляет запрос авторизации и на дисплее будут последовательно появляться сообщения «Авторизация», «Соединение...», «Обработка...», «Авторизация». Для некоторых видов Банковских карт с микропроцессором при небольших суммах оплаты авторизация может не выполняться терминалом. В этом случае указанные сообщения на дисплее появляться не будут.

По результатам авторизации на дисплей терминала будет выведено одно из сообщений:

Сообщение	Действия работника
Тран. завершилась успешно	Завершает операцию (п. 2.7.5)
Операция запрещена	Отказывает Держателю карты в проведении операции (п.2.7.6)
Не обслуживается	Отказывает Держателю карты в проведении операции (п.2.7.6)
Отказ в авторизации	Отказывает Держателю карты в проведении операции (п.2.7.6)
Неверный ПИН	Отказывает Держателю карты в проведении операции (п.2.7.7)
Изъять!	Отказывает Держателю карты в проведении операции, проводит изъятие Банковской карты (п.2.7.8)

2.7.5. При успешном проведении операции на дисплее Электронного терминала появится сообщение «Тран.завершилась успешно», Электронный терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» Электронный терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

После печати чеков работник ТСП:

- 1) Сравнивает фамилию Держателя карты, напечатанную на чеке (при наличии), с данными на лицевой стороне Банковской карты, за исключением операций, совершенных в режиме самостоятельного ввода. В случае расхождения данных проводит отмену операции (п. 2.8) и изымает Банковскую карту (п. 2.7.8);
- 2) Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, предлагает Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков электронного терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента (если клиент вводил ПИН-код, то подпись на чеках не требуется), за исключением операций, совершенных на сумму менее 1000 (одна тысяча) рублей;
- 3) Сравнивает подпись на чеках с образцом подписи на оборотной стороне Банковской карты. Если подписи не совпадают, предлагает Держателю карты повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают, работник ТСП отказывает Держателю карты в проведении операции, уничтожает чеки электронного терминала, проводит отмену операции (п. 2.8), и возвращает Держателю карту;
- 4) Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
- 5) Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала и кассовый чек.

Если после получения кода авторизации операция по Банковской карте не завершена (например, товар не был выдан Держателю карты, Держатель карты расплатился другим способом), работник ТСП обязан произвести отмену операции (п. 2.8).

2.7.6. При получении сообщения «Операция запрещена», «Не обслуживается», «Отказ в авторизации» работник ТСП сообщает Держателю карты об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой Банковской картой или наличными. Для выяснения причин отказа можно рекомендовать Держателю карты обратиться в Банк-эмитент. Возможные причины отказа в проведении операции: недостаточно средств на счете, Банковская карта просрочена, имеются ограничения/лимиты в использовании Банковской карты и т.п.).

2.7.7. При получении сообщения «Неверный ПИН» работник ТСП предлагает повторно провести операцию с вводом ПИН-кода. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСП сообщает Держателю карты об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карты Банковскую карту, предлагает расплатиться другой Банковской картой или наличными.

2.7.8. При получении сообщения «Изъять» работник ТСП должен выполнить следующие действия:

- 1) Задержать Банковскую карту, если возможно, не подвергая себя риску;
- 2) Объяснить клиенту, что было получено указание задержать Банковскую карту, и посоветовать ему для получения объяснений обратиться в Банк-эмитент;
- 3) Оформить «Отчет об изъятии Банковской карты» по форме [Приложения № 9](#) к Условиям;
- 4) Оформить и выдать Держателю карты «Расписку об изъятии Банковской карты» по форме [Приложения № 8](#) к Условиям;
- 5) Сообщить об изъятии Банковской карты в Банк.

2.7.9. Если очевидно, что Банковская карта поддельная, работник ТСП, если возможно, должен задержать клиента, предъявившего Банковскую карту, не подвергая себя риску. Клиент может быть задержан с помощью охраны ТСП, либо с привлечением работников правоохранительных органов.

Работник ТСП должен (дополнительно к действиям, предусмотренным подпунктами 1) - 4) п. 2.7.8):

- записать данные работников правоохранительных органов, прибывших на задержание (Ф.И.О., должности, служебные телефоны и адреса);
- если работники правоохранительных органов намерены забрать с собой изъятую Банковскую карту и оформленный Документ по операции в качестве вещественных доказательств, снять копию лицевой и оборотной стороны изъятой Банковской карты, получить от работников правоохранительных органов протокол/копию протокола об изъятии этих документов с их данными (номер, тип, вид, срок действия Банковской карты, на чье имя и в каком банке выдана) и данными прибывших на задержание работников правоохранительных органов (Ф.И.О., должность, контактные телефоны), заверенный их подписями.

2.7.10. Изъятая Банковская карта с «Отчетом об изъятии Банковской карты» ([Приложение № 9](#) к Условиям) передается в Банк не позднее одного рабочего дня с даты изъятия. В случае задержания клиента работниками правоохранительных органов вместе с изъятой Банковской картой (или копией внешнего вида Банковской карты) в Банк передаются протокол (копия) об изъятии документов, оставшийся экземпляр (копия) чека электронного терминала.

## **2.8. Отмена операции оплаты товаров/услуг**

2.8.1. Если после получения кода авторизации операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан Держателю карты, Держатель карты расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на Банковской карте, и т.п.), работник ТСП должен произвести отмену операции.

2.8.2. Для отмены операции до проведения процедуры разгрузки электронного журнала после успешного считывания Банковской карты и выбора операции «Отмена» (п.п. 2.4-2.6) работник ТСП вводит номер квитанции, указанной на чеке по оплате, сверяет данные указанные в чеке с данными на дисплее электронного терминала. Если данные совпадают, то работник ТСП подтверждает операцию нажатием клавиши «ввод». Далее на дисплее электронного терминала будут последовательно появляться сообщения «Соединение...», «Обработка...», «Авторизация», «Обработка...», «Печать ...».

2.8.3. В случае успешной отмены операции Электронный терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» распечатается второй экземпляр чека и Электронный терминал будет готов к проведению следующей операции.

2.8.4. После печати чеков работник ТСП:

- 1) Уничтожает чеки электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги;
- 2) Возвращает Держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.

2.8.5. Для отмены операции после проведения процедуры разгрузки электронного журнала работник ТСП предоставляет в Банк письмо о необходимости отмены операции с подробным описанием причин произошедшего и приложением подтверждающих документов при наличии.

## **2.9. Операция возврата товаров/отказ от услуг, оплаченных Банковской картой**

2.9.1. В случае возврата товаров/отказа от услуг, оплаченных с использованием Банковской карты, работник ТСП должен выполнить операцию «Возврат» для возврата средств на Банковскую карту. Держатель карты должен предъявить Документ по операции, оформленный при первоначальной операции оплаты товаров/услуг и Банковскую карту.

2.9.2. В случае если при возврате товаров/услуг у клиента отсутствует возможность предоставления Банковской карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (Банковская карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.), то возврат клиенту денежных средств может быть произведен:

- на другую действующую Банковскую карту, принадлежащую данному клиенту. При этом идентификация клиента осуществляется по паспорту;

- путем безналичного перевода на указанный клиентом банковский счет. При этом Предприятие обязано сохранить документы, подтверждающие безналичный перевод в течение 3 (трех) лет с даты совершения операции.

При этом клиент обязан оформить заявление с просьбой зачислить сумму по операции «возврат» на другую действующую Банковскую карту или его банковский счет (обязательно указать номер Банковской карты/реквизиты счета) и указанием причины, по которой у клиента отсутствует возможность предоставления Банковской карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (например, Банковская карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.).

Если возврат товаров/отказ от услуг происходит в день их оплаты до проведения процедуры сверки итогов, то для более оперативного восстановления средств на Банковской карте рекомендуется выполнить отмену операции оплаты товаров/услуг (п. 2.8).

2.9.3. При возврате товаров/отказе от услуг возможны следующие ситуации:

<b>Ситуация</b>	<b>Действия работника ТСП</b>
Возврат всех товаров/отказ от всех услуг, оплаченных Банковской картой	Проведение операции «Возврат» на полную сумму товаров/услуг, либо отмена операции оплаты товаров/услуг при наличии возможности
Возврат части товаров/отказ от части услуг, оплаченных Банковской картой	Проведение операции «Возврат» на сумму возвращенных товаров/услуг
Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с аналогичной стоимостью	Никаких операций с Банковской картой по терминалу не проводит
Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с меньшей стоимостью	Проведение операции «Возврат» на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг.
Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с большей стоимостью	Проведение операции оплаты товаров/услуг (п. 2.7) на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг.

2.9.4. После успешного считывания Банковской карты и выбора операции «Возврат» работник ТСП вводит пароль менеджера и вводит в терминал сумму возврата покупки в рублях РФ.

2.9.5. После ввода суммы операции на дисплее электронного терминала будут последовательно появляться сообщения «Соединение...», «Авторизация...», «Отправляю запрос...», «Авторизация», «Соединение...», «Печать...».

2.9.6. В случае успешного выполнения операции «возврат» Электронный терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» распечатается второй экземпляр чека и Электронный терминал будет готов к проведению следующей операции.

2.9.7. После печати чеков работник ТСП:

- 1) Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
- 2) Предлагает Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента;
- 3) Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала.

### **3. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)**

3.1. В конце рабочего дня сотрудник ТСП должен провести операцию «Разгрузка электронного журнала». Успешное проведение операции «Разгрузка электронного журнала» является гарантией своевременного предоставления в Банк информации о совершенных в течение дня операциях и получения от Банка возмещения.

3.2. После нажатия крайней левой клавиши «журн» на дисплее электронного терминала будут последовательно появляться сообщения «Разгрузка журнала», «Соединение...», «Обработка...».

3.3. Если операция прошла успешно, то на экран последовательно появляются сообщения: «Выгрузка журнала», «Обработка», «Отчет напечатан?» Работнику ТСП необходимо подтвердить распечатку отчета и далее ожидать «загрузки параметров». После проведения операции «Разгрузка электронного журнала» список операций сохраняется в памяти терминала до момента проведения следующей операции (включая операцию «Разгрузка электронного журнала»). При этом список операций обнуляется, и печать отчетов по проведенным ранее операциям станет невозможна.

3.4. Если итоги не совпали или произошел сбой при передаче данных, то Электронный терминал распечатывает контрольную ленту. Работник ТСП проверяет соответствие информации в контрольной ленте реально совершенным операциям в течение дня, ставит на контрольной ленте свою подпись и передает контрольную ленту в бухгалтерию Предприятия.

#### **4. ХРАНЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ В БАНК. НАЙДЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ КАРТЫ**

4.1. Документы по операциям должны храниться в ТСП в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации.

4.2. Документы по операциям (чеки электронных терминалов, копии регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, документы, подтверждающие безналичный перевод, товарные или кассовые чеки, и т.п.), контрольные ленты электронных терминалов должны храниться на Предприятии не менее 3 (трех) лет с даты совершения операции. По запросу Банка Предприятие в течение 3-х рабочих дней предоставляет в Банк копии запрошенных документов по операции. Для анализа спорных ситуаций Банк также может потребовать от Предприятия предоставления копии контрольной ленты электронного терминала, письменного заявления Предприятия с изложением обстоятельств проведения операции, копий регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, товарные или кассовые чеки и т.п. В случае оплаты товаров/услуг наличными или при проведении операций оплаты по Банковской карте на оборудовании, установленном на Предприятии и обслуживаемом другим банком, Банк может запросить документы, подтверждающие оплату товаров/услуг указанными способами.

4.3. Если при проведении операции «Разгрузка электронного журнала» (передаче информации об операциях от электронного терминала в Банк) произошел сбой, то Электронный терминал распечатывает контрольную ленту. В этом случае копия контрольной ленты, заверенная подписью главного бухгалтера и печатью Предприятия, должна быть передана в Банк. Своевременная передача контрольной ленты электронного терминала в Банк является гарантией своевременного возмещения сумм операций Предприятию.

4.4. Если клиент забыл Банковскую карту в ТСП или Банковская карта найдена, работнику ТСП необходимо заполнить «Отчет об изъятии Банковской карты» ([Приложение № 9](#) к Условиям), в графе «Причина изъятия» указать «Банковская карта найдена». Забытые и найденные Банковские карты с «Отчетом об изъятии Банковской карты» ([Приложение № 9](#) к Условиям) передаются в Банк не позднее одного рабочего дня с даты обнаружения.

#### **5. КОНТАКТЫ БАНКА**

<b>ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ЭКВАЙРИНГА</b> (консультативная помощь по вопросам работы программного и аппаратного обеспечения Электронных терминалов, ремонт/замена неисправных Электронных терминалов, организационные, финансовые и иные вопросы).		
время работы	<b>9:00 – 20:00</b> <b>(по рабочим дням)</b>	<b>+7 495 660-08-88</b> <b>8-800-333-99-19</b>