Правила обслуживания банковских карт

- Общие правила
- Проведение операции покупки
- Возможные сообщения системы при проведении операции
- Возможные сообщения системы по результатам авторизационного запроса

ЛОГОТИПЫ КАРТ ПРИНИМАЕМЫХ К ОПЛАТЕ В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ТОЧКАХ НА ОЛИМПИАДЕ СОЧИ 2014

СБЕРБАНК

НА ОЛИМПИЙСКИХ ОБЪЕКТАХ СОЧИ 2014 К ОПЛАТЕ ЗА ТОВАРЫ И УСЛУГИ ПРИНИМАЮТСЯ

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО

КАРТЫ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ VISA

В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КЛИЕНТ ПРЕДЛАГАЕТ ДЛЯ ОПЛАТЫ КАРТУ ИНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ, КАССИР ДОЛЖЕН ПОПРОСИТЬ КЛИЕНТА ОПЛАТИТЬ ПОКУПКУ КАРТОЙ VISA ИЛИ НАЛИЧНЫМИ.

ОБОРУДОВАНИЕ, ПРИМЕНЯЕМОЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ ПО БАНКОВСКИМ КАРТАМ

СБЕРБАНК

1

БИЛЕТНАЯ СИСТЕМА EVENTIM (далее - БС).

2

ПИН-клавиатура INGENICO ipp 320. Оснащена чиповым, магнитным и бесконтактным ридерами. Применяется для обслуживания карт.

3

ТЕРМИНАЛ INGENICO ICT220. Терминал осуществляет исключительно функцию печати чека по операциям по банковским картам.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

СБЕРБАНК

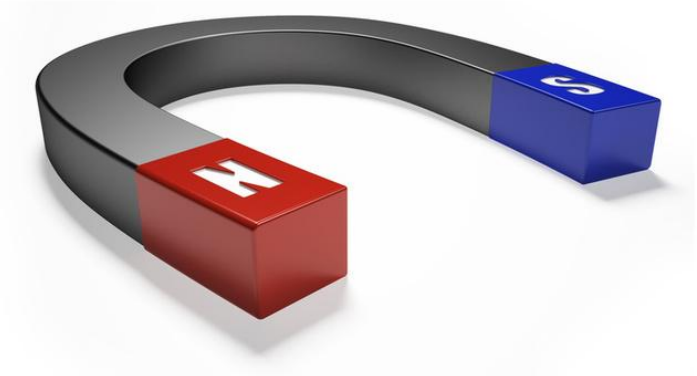
1

Во время проведения операции карта должна постоянно находиться на виду у Держателя!

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

СБЕРБАНК

2 При проведении операции карту необходимо держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток, магнитов, металлических предметов и т.п.).



ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

СБЕРБАНК

3

Кассир имеет право отказать клиенту в проведении операции по карте, если карта предъявляется не самим держателем.

Держатель карты не обязан предъявлять свои документы. Однако, если у Вас есть сомнения, что покупатель является владельцем карты и при этом не может подтвердить, что карта принадлежит именно ему –откажитесь от проведения операции!

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

4

По картам возможны следующие варианты проведения операции:

- Операция с идентификацией клиента по ПИН-коду;
- Операция с идентификацией клиента по подписи
- Операция без идентификации клиента (возможно исключительно для операций на сумму, не превышающую 1000 руб.).

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

СБЕРБАНК

5

Операции по картам проводятся в режиме самообслуживания

Режим самообслуживания– режим работы терминала, при котором держатель карты **не передает** карту в руки кассиру и совершает все действия по считыванию карты в магнитном/чиповом/бесконтактном ридере терминала и извлечению карты из терминала самостоятельно.

Режим самообслуживания действует для всех типов карт: контактных и бесконтактных

В режиме самообслуживания, кассир ТСТ определяет необходимость идентификации клиента по ПИН-коду/подписи в зависимости от подсказок на экране контрольно-кассовой машины и информации в чеке терминала.

Подсказки для клиента по порядку проведения операции в режиме самообслуживания выдаются на экран ПИН-клавиатуры

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

Кассир определяет необходимость идентификации клиента по ПИН-коду/подписи в зависимости от подсказок на экране БС и информации в чеке терминала.

В случае, если клиент вводит ПИН-код, на чеке печатается надпись «ВВЕДЕН ПИН»

Тестовый терминал
Эвентин

17.09.13 14:21
Копия 1
ЧЕК
Оплата
Номер операции: 0003
Терминал: 00003877
Пункт обслуживания: 384444445555
Visa Electron A0000000032010
Карта:(C) **********7568
Клиент: CARD/TEST
Сумма (Руб):
1300.00
ОДОБРЕНО
Код авторизации: 336395
Введен ПИН-код

В случае, если обслуживание происходит без идентификации клиента, на чеке присутствует надпись «Подпись клиента не требуется», поле для подписи клиента и сообщение «Введен ПИН-код» на чеке отсутствуют.

Тестовый терминал
Эвентин

17.09.13 14:20
Копия 1
ЧЕК
Оплата
Номер операции: 0002
Терминал: 00003877
Пункт обслуживания: 384444445555
Visa A0000000031010
Карта:(E) **********1906
Клиент:
Сумма (Руб):
10.00
ОДОБРЕНО
Код авторизации: 132872
Подпись клиента не требуется

При проведении операции по подписи клиента на чеке терминала печатается поле для подписи. В данном случае кассир должен попросить клиента расписаться в чеке и сверить подпись с подписью клиента на карте.

Тестовый терминал
Эвентин

17.09.13 14:19
ЧЕК
Оплата
Номер операции: 0001
Терминал: 00003877
Пункт обслуживания: 384444445555
Visa
Карта:(F) **********7568
Клиент: CARD/TEST
Сумма (Руб):
1500.00
ОДОБРЕНО
Код авторизации: 42M565
подпись клиента

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ БЕЗ ВВОДА ПИН-КОДА И ПОДПИСИ ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ

СБЕРБАНК

1. Сотрудник торгово-сервисного предприятия (ТСП) инициирует оплату в Билетной системе (БС);

2. Сотрудник ТСП **вводит** в БС сумму оплаты товаров/услуг в рублях Российской Федерации.

3. Сотрудник ТСП предлагает Держателю считать карту на ПИН-клавиатуре и следовать сообщениям, выводимым на дисплей ПИН-клавиатуры.

4. После выбора способа оплаты 'POS terminal' в БС на экране ПИН-клавиатуры появляется надпись «Сумма XXX.XX руб. Вставьте карту или приложите ее к знак » Все ридеры ПИН-клавиатуры активизируются автоматически.

5. Держатель карты самостоятельно, не передавая карту кассиру, считывает ее в бесконтактном ридере, вставляет в считывающее устройство для микропроцессорных карт, либо проводит картой в магнитном ридере.

6. При успешном проведении операции на экране БС появится сообщение «ОДОБРЕНО»; на дисплее ПИН-клавиатуры - «Благодарим за покупку». Терминал распечатает чек*. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека. Система будет готова к проведению следующей операции.

7. После печати чеков Сотрудник ТСП:
- проверяет, что на чеке отсутствует строка «Подпись клиента» и надпись «Введен ПИН-код»;
- передает держателю карты один экземпляр чека терминала и кассовый чек.
- напоминает держателю забрать карту из считывающего устройства ПИН-клавиатуры.

*В данном решении терминал служит исключительно для целей печати чека

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ С ВВОДОМ ПИН-КОДА

СБЕРБАНК

1. Сотрудник ТСП инициирует оплату в БС;

2. Сотрудник ТСП **вводит** в БС сумму оплаты товаров/услуг в рублях Российской Федерации.

3. Сотрудник ТСП предлагает Держателю считать карту на ПИН-клавиатуре и следовать сообщениям, выводимым на дисплей ПИН-клавиатуры.

4. . После выбора способа оплаты 'POS terminal' в БС появляется надпись «Сумма XXX.XX руб. Вставьте карту или приложите е » Все ридеры ПИН-клавиатуры активизируются автоматически.

5. Держатель карты самостоятельно, не передавая карту кассиру, считывает ее в бесконтактном ридере, вставляет в считывающее устройство для микропроцессорных карт, либо проводит картой в магнитном ридере.

6. После считывания карты для подтверждения операции на дисплей БС выводится сообщение «Клиент вводит ПИН-код на ПИН-клавиатуре», на ПИН-клавиатуре появляется сообщение «Введите ПИН-код». Сотрудник предлагает клиенту ввести на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажать клавишу «Ввод».

7. При успешном проведении операции на экране БС появится сообщение «ОДОБРЕНО»; на дисплее ПИН-клавиатуры - «Благодарим за покупку», терминал распечатает чек. При этом на чеке терминала печатается надпись «ВВЕДЕН ПИН».

8. После печати чеков Сотрудник ТСП:
- убеждается, что на чеке присутствует надпись «Введен ПИН-код», что свидетельствует о том, что клиент ввел ПИН-код;
- передает держателю карты один экземпляр чека терминала и кассовый чек. Подпись на чеках не требуется
- напоминает держателю забрать карту из считывающего устройства ПИН-клавиатуры.

*В данном решении терминал служит исключительно для целей печати чека

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО ПОДПИСИ ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ

1. Сотрудник ТСП инициирует оплату на БС;
2. Сотрудник ТСП **вводит** в БС сумму оплаты товаров/услуг в рублях Российской Федерации.

3. Сотрудник ТСП предлагает Держателю считать карту на электронном терминале банка и следовать сообщениям, выводимым на дисплей электронного терминала.

4. После выбора способа оплаты 'POS terminal' в БС появляется надпись «Сумма XXX.XX руб. Вставьте карту или приложите ее к знак ». Все ридеры ПИН-клавиатуры активизируются автоматически.

5. Держатель карты самостоятельно, не передавая карту клиенту, считывает ее в бесконтактном ридере, вставляет в считывающее устройство для микропроцессорных карт, либо проводит картой в магнитном ридере.

6. На экране ККМ появляется надпись «Операция проводится без ПИН-кода. Возьмите подпись клиента». Это означает, что операция проводится по подписи! Кассир нажимает «ввод», ПИН-клавиатура осуществляет запрос авторизации. При успешном проведении операции на экране **БС** появится сообщение «ОДОБРЕНО»; на дисплее ПИН-клавиатуры - «Благодарим за покупку», терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

7. После печати чеков Сотрудник:

- ❑ предлагает держателю расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента.
- ❑ сравнивает подпись на чеках с образцом подписи на оборотной стороне карты. Для этого необходимо попросить клиента предъявить подпись на карте. Если подписи не совпадают, предлагает держателю повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают или на карте отсутствует подпись держателя, или клиент отказывается предъявить подпись на карте, Сотрудник отказывает держателю в проведении операции, уничтожает чеки электронного терминала, проводит отмену операции, и возвращает держателю карту (если карта была передана сотруднику).
- ❑ возвращает держателю карту (если она была передана кассиру), один экземпляр чека электронного терминала и кассовый чек.

*В данном решении терминал служит исключительно для целей печати чека

ВОЗМОЖНЫЕ СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ

СБЕРБАНК

ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО
КАРТЫ VISA

К оплате принимаются только карты платежной системы Visa. Появление данного сообщения означает, что клиент пытается провести операцию по карте другой платежной системы.

Предложите клиенту провести операцию по карте Visa, или расплатиться наличными.

ПИН-клавиатура находится в режиме ожидания карты. Если у клиента нет карты Visa, или он желает расплатиться наличными, прервите операцию из меню БС.

ВОЗМОЖНЫЕ СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ

СБЕРБАНК

НА КАРТЕ ЕСТЬ ЧИП.
ВСТАВЬТЕ КАРТУ ЧИПОМ

Появление данного сообщения означает, что клиент пытается провести операцию по магнитной полосе, в то время как на карте присутствует микропроцессор (чип). Попросите клиента вставить карту в чиповый ридер ПИН-клавиатуры и провести операцию по чипу.

ВОЗМОЖНЫЕ СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ

СБЕРБАНК

КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ. ПОПРОБУЙТЕ МАГНИТНЫЙ РИДЕР

Данное сообщение появляется после 2-х неудачных попыток провести операцию по чипу. Появление сообщения означает, что чип карты не читается (возможно, он неисправен). Предложите клиенту провести операцию по магнитной полосе, прокатав магнитную полосу карты в магнитном ридере ПИН-клавиатуры.

СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АВТОРИЗАЦИОННОГО ЗАПРОСА

ОДОБРЕНО

При положительном ответе от банка, выпустившего карту, на дисплее ПИН-клавиатуры и дисплее БС появится сообщение «ОДОБРЕНО», и терминал распечатает чеки оплаты. Далее необходимо выполнять действия в соответствии с «ПОРЯДКОМ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ…» (стр. 10-12).

СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АВТОРИЗАЦИОННОГО ЗАПРОСА

СБЕРБАНК

ОТКАЗАНО. ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА.

При получении сообщения «ОТКАЗАНО. ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА» сотрудник информирует клиента об отказе в проведении операции, возвращает карту и предлагает расплатиться другой картой или наличными. Для выяснения причин отказа рекомендует клиенту обратиться в банк, выдавший карту.

СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АВТОРИЗАЦИОННОГО ЗАПРОСА

СБЕРБАНК

ОТКАЗАНО. НЕВЕРНЫЙ ПИН-КОД.

При получении сообщения «ОТКАЗАНО. НЕВЕРНЫЙ ПИН-КОД» сотрудник предлагает клиенту повторно провести операцию с вводом ПИН-кода. Если будет повторно получено такое же сообщение, необходимо отказать клиенту в проведении операции, вернуть ему карту и предложить расплатиться другой картой или наличными.

СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АВТОРИЗАЦИОННОГО ЗАПРОСА

СБЕРБАНК

ПОЗВОНИТЕ В БАНК

При получении сообщения «ПОЗВОНИТЕ В БАНК» сотруднику необходимо связаться со службой авторизации банка по телефону, сообщить о полученном сообщении и следовать указаниям оператора.

СООБЩЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АВТОРИЗАЦИОННОГО ЗАПРОСА

ИЗЫМИТЕ КАРТУ

При получении сообщения «ИЗЫМИТЕ КАРТУ» сотруднику необходимо:

- ❑задержать карту,
- ❑Объяснить клиенту, что получено сообщение задержать карту и посоветовать ему обратиться в банк, выпустивший карту, для получения дальнейших разъяснений;
- ❑оформить «Отчет об изъятии карты»;
- ❑Оформить и выдать клиенту «Расписку об изъятии карты»;
- ❑сообщить об изъятии карты в банк;
- ❑Выполнить операции по работе с задержанными картами, изложенные в разделе «Порядок работы с изъятыми картами».

Если очевидно, что карта поддельная, сотрудник должен:

- ❑Принять меры по задержанию предъявителя карты, не подвергая себя риску (с помощью охраны или с привлечением полиции);
- ❑оформить «Отчет об изъятии карты»;
- ❑сообщить об изъятии карты в банк;
- ❑если сотрудники полиции намерены забрать с собой карту, необходимо сделать ксерокопию карты и чека оплаты, а также получить от них протокол об изъятии с указанием данных карты и прибывших сотрудников полиции (Ф.И.О., должность, контактный телефон).

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КАССИРА, ЕСЛИ КЛИЕНТ ЗАБЫЛ КАРТУ

СБЕРБАНК

В случае, если клиент забыл карту, сотруднику необходимо:

- оформить «Отчет об изъятии карты»;
- ~~сразу сообщить об изъятии карты в банк; (телефон авторизации банка)~~
- Выполнить операции по работе с задержанными картами, изложенные в разделе «Порядок работы с изъятыми картами».

Меры по предотвращению мошеннических операций

МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ

СБЕРБАНК

Для предотвращения мошеннических операций необходимо связаться со службой авторизации банка и сообщить оператору фразу «код 10» и следовать его указаниям в следующих случаях:

- ✓ есть сомнение в подлинности карты;
- ✓ есть сомнение, что предъявитель карты является ее законным держателем;

МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ

СБЕРБАНК

- при предъявлении клиентом более двух карт ~~если по каждой из карт были неудачные попытки оплаты билетов;~~
- при проведении клиентом последовательно одна за другой более 3-х операций у одного сотрудника ТСТ;
- при отсутствии микропроцессора на карте (если после прочтения магнитной полосы карты терминал сообщает о необходимости проведения операции с микропроцессором);
- при наличии иных подозрений в личности клиента или законности использования карты.

МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ

СБЕРБАНК

После печати чеков сотрудник обязан сравнить подпись держателя на чеке с подписью на оборотной стороне карты (для операций, проводимых по подписи клиента).

При получении сообщения терминала «Позвоните в Банк» необходимо связаться со службой авторизации банка, информировать о полученном сообщении и следовать указаниям оператора.

К проведению операций с использованием карт допускаются только сотрудники, прошедшие соответствующий инструктаж банка.

МЕРЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ

СБЕРБАНК

Не допускается разбивать сумму одной операции на несколько отдельных сумм (за исключением оплаты покупки с использованием разных карт, но не более 2-х, либо с использованием карты и наличных).

Операции отмены, возврата и сверки итогов

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Чек электронного терминала – документ, распечатываемый электронным терминалом и содержащий информацию о проведенной операции с использованием карты.

Контрольная лента – отчет, распечатываемый электронным терминалом и содержащий информацию о транзакциях (операциях), совершенных на терминале за определенный период.

Электронная сверка итогов – процедура передачи от электронного терминала в банк информации об операциях, совершенных на электронном терминале с использованием карт за определенный период.

ОПЕРАЦИИ ОТМЕНЫ, ВОЗВРАТА И СВЕРКИ ИТОГОВ

Отмена операции, возврат покупки и сверка итогов проводится сотрудником ТСП самостоятельно.

Для проведения операции отмены и возврата покупки сотрудник ТСП должен взять карту клиента в руку, осуществить ее проверку и, развернув ПИН-клавиатуру к себе, ~~вставить в терминал и~~ провести операцию.

ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ ДО ПРОВЕДЕНИЯ СВЕРКИ ИТОГОВ

Операция отмены должна быть произведена, если после получения кода авторизации операция оплаты / возврата не была завершена: (товар не был выдан, ~~ошибочно введена сумма операции~~, клиент расплатился другим способом или его подпись на чеках не совпала с подписью на карте). Сотруднику необходимо:

1. Выбрать пункт «ОТМЕНА» в меню на БС, считать карту в ПИН-клавиатуре, затем из списка всех операций выбрать ту, которую необходимо отменить.

2. После печати чеков отмены уничтожить чеки по операции оплаты.

3. Вернуть клиенту карту и один экземпляр чека отмены.

ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ ПОСЛЕ ПРОВЕДЕНИЯ СВЕРКИ ИТОГОВ

СБЕРБАНК

Операция отмены должна быть произведена, если после проведения операции сверки итогов сотрудник обнаружил операции, которые были задублированы. Сотруднику необходимо:

1. Заполнить «Заявку на отмену операции, совершенной на электронном терминале».

2. Оригинал заявки в заверенном и подписанном виде передать в банк.

ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ

СБЕРБАНК

Приложение № 3
к Договору №_____ от "___" _____ 20__г.
На проведение расчетов по операциям с использованием банковских карт

Название Предприятия торговли (услуг) _____

Название торгово-сервисной точки _____

ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ, СОВЕРШЕННОЙ НА ЭЛЕКТРОННОМ ТЕРМИНАЛЕ

Прошу отменить следующие операции, совершенные с использованием электронных терминалов:

Дата проведения операции	Номер карты	Сумма операции	Номер электронного терминала	Код авторизации	Сотрудник, проводивший операцию	Подпись сотрудника

Бухгалтер (руководитель) (Ф.И.О.) _____

подпись _____ "__"_____ 20__ г.

М.П.

.....Для отметок банка.....

Заявку принял: Ф.И.О., должность _____

подпись, дата _____

.....

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

СБЕРБАНК

В случае возврата товара / отказа от услуг, оплаченных с использованием карты, кассир должен выполнить операцию «ВОЗВРАТ ПОКУПКИ» (только с разрешения супервайзера). Для возврата средств можно использовать любую карту, принадлежащую данному клиенту.

Запрещена выдача наличных денежных средств при возврате товара, оплаченного картой.

Клиент должен предъявить документ по операции, оформленный при первоначальной оплате (чек оплаты).

ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

СБЕРБАНК

1. Выбрать пункт «ВОЗВРАТ» в меню на БС, проверить карту (см. раздел Проверка карты), считать карту в ПИН-клавиатуре и следовать инструкциям на экране кассового аппарата.

2. Попросить клиента расписаться на чеках возврата и сравнить подпись на чеках с подписью на оборотной стороне карты. Вернуть ему карту и один экземпляр чека.

ВАРИАНТЫ ОПЕРАЦИЙ ВОЗВРАТА

СБЕРБАНК

Возврат всех товаров (отказ от всех услуг).	Провести операцию возврата (при возможности - операцию отмены) на полную сумму товаров / услуг.
Возврат части товаров (отказ от части услуг).	Провести операцию возврата на сумму возвращенных товаров / услуг.

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)

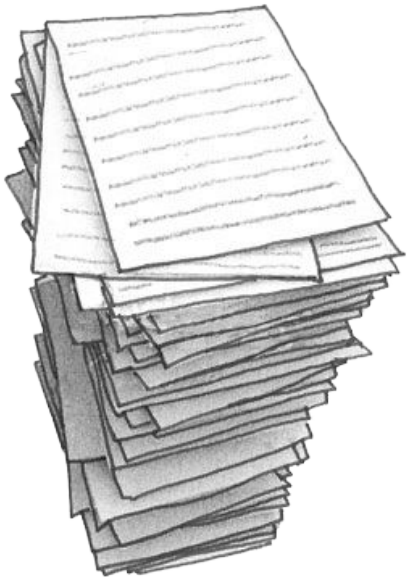
СБЕРБАНК

- **В конце рабочего дня необходимо провести на терминале операцию «СВЕРКИ ИТОГОВ».**
- Если операция прошла успешно, электронный терминал распечатает чек сверки итогов, на котором кассиру необходимо расписаться и положить его в документы дня.
- Если итоги не совпали, терминал распечатает контрольную ленту. Кассиру необходимо сверить соответствие информации в контрольной ленте реально совершенным операциям, подписать ее и передать в бухгалтерию предприятия.

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

СБЕРБАНК

Документы по операциям с картами должны храниться на предприятии в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации.



Срок хранения документов (чеки электронных терминалов, товарные или кассовые чеки) и контрольных лент составляет не менее 18-ти месяцев с даты совершения операции.

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

По запросу банка предприятие в течение 5-ти рабочих дней предоставляет копии запрошенных документов по операции (копия чека электронного терминала).

Для анализа спорных ситуаций дополнительно банк может потребовать копии контрольной ленты электронного терминала, письменного заявления предприятия с изложением обстоятельств проведения операции, копий счетов за предоставленные товары / услуги, товарный или кассовые чеки.

Порядок проверки карты

ПРОВЕРКА КАРТЫ

ПЕРЕД ПРОВЕДЕНИЕМ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА ПОКУПКИ СОТРУДНИК ТСП ДОЛЖЕН ПРОВЕРИТЬ КАРТУ:

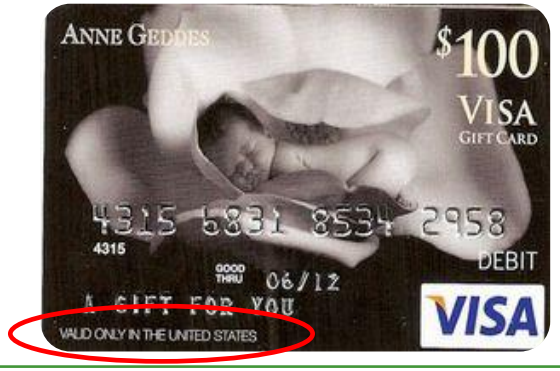
1. Убедиться, что карта не имеет серьезных механических повреждений.

Откажите клиенту в проведении операции по карте, если карта имеет серьезные механические повреждения (заломы, дырки, потертости, крупные расслоения пластика, стерты или повреждены данные эмбоссирования и т.п.)

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

СБЕРБАНК

2 убедиться в том, что карта не является региональной картой, которая не действует на территории России



региональная карта имеет на лицевой либо оборотной стороне надпись VALID ONLI IN…(действительна в) с указанием государства, в котором действует карта. Такие карты НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ за пределами данного государства.

Карты с надписью VALID ONLY IN RUSSIA действительны в России.

Откажите клиенту в проведении операции, если на карте присутствует надпись VALID ONLY IN … и страна действия карты – не Россия

ПРОВЕРКА КАРТЫ

СБЕРБАНК

3

убедиться в том, что на дату совершения операции срок действия карты уже наступил и еще не истек.

Откажите клиенту в проведении операции по карте, если срок действия карты еще не наступил или уже истек.

ПРОВЕРКА КАРТЫ

СБЕРБАНК

4

Убедиться в том, что на панели для подписи карты присутствует подпись Держателя.

Откажите клиенту в проведении операции по карте, если на карте отсутствует подпись клиента.

ПРОВЕРКА КАРТЫ

СБЕРБАНК

5

Убедиться в том, что панель для образца подписи на карте не повреждена (отсутствует слово «VOID»).

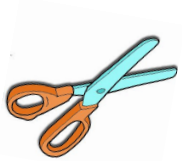
Откажите клиенту в проведении операции по карте, если на панели для подписи видна надпись «VOID»

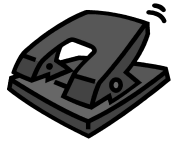
Порядок работы с изъятыми картами

ПОРЯДОК АННУЛИРОВАНИЯ ИЗЪЯТЫХ КАРТ

СБЕРБАНК

Карты платежной системы Visa International (с микропроцессором)

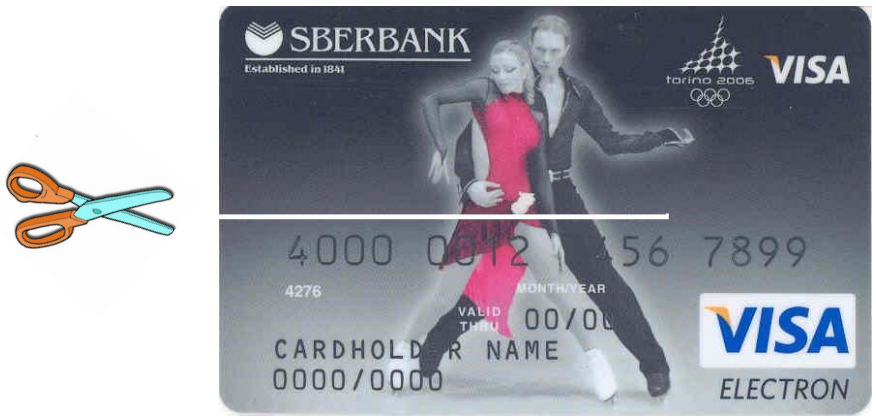




Карта должна быть пробита в середине магнитной полосы либо у карты должен быть отрезан угол, противоположный микропроцессору, под углом 45 градусов. Микропроцессор не должен быть поврежден.

СБЕРБАНК

Карты платежной системы Visa International (без микропроцессора)



Карта должна быть разрезана горизонтально, таким образом, чтобы не повредить магнитную полосу, голограмму и номер карты.

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ

СБЕРБАНК

Приложение №5
к Договору №_____ от "___" _____ 20__г.
На проведение расчетов по операциям с использованием банковских карт

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ
PICK - UP CARD REPORT

Тип карты: _____
Card type

Номер карты: _____
Card number

Срок окончания действия карты: _____
Card expiration date

Держатель карты: _____
Cardholder name

Причина изъятия: _____
Recovery reason

Дополнительная информация: _____
Additional information

Подпись Держателя карты: _____
Cardholder signature

Дата и время изъятия карты: "___"_____ 20__г. ____:____
Date & time of card capture

.....

Отчет составлен
Reported by

наименование Предприятия: _____
company name

Ф.И.О. _____
Name

Телефон: _____
telephone

Подпись: _____
Signature

Дата составления отчета: "___" _____20__г.
Date of report

РАСПИСКА ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ

СБЕРБАНК

Приложение № 4
к Договору №_____ от "___" _____ 20__г.
На проведение расчетов по операциям с использованием банковских карт

РАСПИСКА ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ
RECEIPT

Наименование Предприятия _____
Company name

Адрес торгово-сервисной точки: _____
Located in

Карта (тип карты)_____ №_____
Card №

изъята у: (Ф.И.О.) _____
Picked up from

выпущена на имя: _____
issued for the name

срок действия карты до: _____
expiry date

Пожалуйста, свяжитесь со своим банком для решения вопроса о возможности дальнейшего использования счета карты.
Pleased get in touch with your issuer for all the information as for the further use of your account.

Выражаем свое сожаление в связи со сложившейся ситуацией.
We regret such a situation occurred.

Должность Подпись Фамилия

Дата/Date: "____"_____ 20__г.
Время/Time: _____:_____

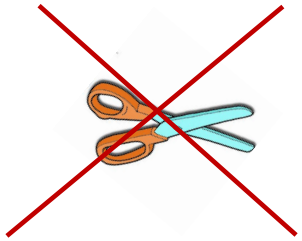
ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИЗЪЯТЫМИ КАРТАМИ

Изъятая или забытая клиентом карта вместе с отчетом об изъятии и протоколом от полиции (при наличии) передается в банк не позднее одного рабочего дня с даты изъятия/ обнаружения карты.

За изъятие карты при поступлении команды «изымите карту», либо изъятие поддельной карты сотруднику выплачивается вознаграждение в соответствии с тарифами банка.

СБЕРБАНК

Поддельные карты



Поддельные карты не разрезаются (не аннулируются).

СБЕРБАНК

Рекомендации по решению технических проблем

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ОБОРУДОВАНИЕМ

СБЕРБАНК

В случае возникновения технических проблем с оборудованием на экране кассового аппарата могут появляться следующие информационные сообщения:

ПИН-ПАД НЕ ПОДКЛЮЧЕН

Терминал и/или ПИН-клавиатура не подключен(ы) к кассовому оборудованию. Необходимо проверить подключение терминала к кассовому оборудованию и/или перезагрузить терминал/ПИН-клавиатуру, после чего повторить операцию.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ОБОРУДОВАНИЕМ

НЕТ СВЯЗИ С БАНКОМ. ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА

Отсутствует связь с банком. В данном случае необходимо проверить работоспособность интернет-соединения. Если интернет-соединение работает корректно, ошибка связана с более серьезными техническими причинами. **Сообщите об ошибке специалистам технической поддержки ИТ-подразделения Вашей компании и попросите клиента расплатиться наличными.**

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ОБОРУДОВАНИЕМ

СБЕРБАНК

Определенные сообщения могут выдаваться на экран терминала/либо ПИН-клавиатуры, работающих в составе интегрированного решения

«Unauthorized»
«Telium Manager Invalid»
«Load DLL Param»
«LLT», «Load an application»

Данные сообщения могут свидетельствовать о неисправности оборудования и необходимости его ремонта. Рекомендуется отключить блок питания ПИН-клавиатуры от электросети и включить снова

Обратитесь к специалистам технической поддержки ИТ-подразделения Вашей компании для замены оборудования.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ОБОРУДОВАНИЕМ

СБЕРБАНК

Чеки не распечатались, а держателю карты пришло SMS-сообщение о списании денежных средств

Выясните у специалистов технической поддержки IT-подразделения Вашей компании причину сбоя в работе кассы и возможность печати копии чеков.

Если кассовый чек аннулирован, повторно проведите операцию «оплаты». Спорная операция должна автоматически отмениться.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ С ОБОРУДОВАНИЕМ

СБЕРБАНК

В случае возникновения неразрешимой конфликтной ситуации при расчетах банковской картой, следует рекомендовать клиенту обратиться в банк, выдавший карту.

При возникновении нештатных ситуаций на оборудовании, работающем в составе интегрированных решений, в первую очередь необходимо обращаться к специалистам технической поддержки IT-подразделения Вашей компании.

При возникновении технического сбоя на экране терминала могут отображаться цифровые коды ошибок. В этом случае необходимо сообщить данные цифровые коды ошибок специалистам технической поддержки IT-подразделения Вашей компании для их анализа и устранения ошибок.