

## ПАМЯТКА ПО РУКОВОДСТВУ

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Авторизация** - разрешение Банка на осуществление Карточной Операции. Авторизация подразделяется на Голосовую (с использованием телефонной связи) и Автоматизированную (с использованием электронной системы).

1.2. **Предавторизация** (предварительная авторизация) – предоставление Банком разрешения на проведение финансовой (платежной) транзакции до ее совершения. Процедура Предавторизации предназначена для резервирования объема денежных средств на Карт-счете, гарантирующего оплату товаров (услуг). Блокировка средств на Карт-счете производится на 14 (четырнадцать) календарных дней и прекращается автоматически, в случае если завершение предавторизации не проведено.

1.3. **Предавторизационный запрос** – данная операция блокирует денежные средства на Карт-счете держателя карты, но не участвует в финансовых расчетах. Сумма данной операции является оценочной.

1.4. **Завершение предавторизации** – платеж, проведенный в соответствии с заранее одобренным платежом (предавторизацией). Данная операция осуществляет списание средств с Карт-счета держателя карты. Сумма данной операции является окончательной и соответствует сумме фактических обязательств держателя карты по оплате товаров (услуг).

1.5. **Возврат покупки** - возврат суммы покупки на карту клиента по распоряжению Предприятия. Производится банком-эквайером по заявлению от Предприятия на возврат покупки. При этом возврат суммы операции проводится с расчетного счета Предприятия.

1.6. **Держатель Карты** - клиент банка, физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом - владельцем счета, имеющее право совершать операции с использованием карты на основании договора с эмитентом.

1.7. **Карт-счет** - банковский счет (расчетный), открытый в Банке, распоряжение которым Клиент осуществляет в том числе посредством Карты VISA, MasterCard, China Union Pay, ЭЛКАРТ.

1.8. **Закрытие смены по ПОС-терминалу** – выгрузка итоговых отчетов по успешным транзакциям, прошедших за определенный период.

1.9. **Заявление на возврат покупки** – заявление/распоряжение от Предприятия на возврат суммы покупки, оплаченной ранее клиентом с использованием банковской карты, с расчетного счета Предприятия на карту клиента.

1.10. **Карта** - международная банковская Карта Visa, MasterCard, China Union Pay и/или национальная платежная карта Элкарт, средство доступа к денежным средствам через ПОС терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую осуществлять оплату товаров, получение наличных денежных средств и другие карточные операции, предоставляемые Банком. Карту можно использовать как за рубежом (кроме карт Элкарт), так и на территории Кыргызской Республики. Карта выдается Банком в пользование Держателю Карты и является собственностью Банка. Карта действительна до конца месяца и года, указанного на ней. По Картам, срок действия которых прошел и срок действия которых еще не наступил, Карточные Операции не производятся. Карта может быть Основной или Дополнительной, совместно именуемые по тексту настоящего Договора, как “Карта”, или соответственно “Основная Карта” и “Дополнительная Карта”.

1.11. **Отмена транзакции** – отмена операции в случае, если оригинальная операция и отмена проводится в одной и той же смене, то есть отмена операции возможна по той покупке, по которой еще не прошло закрытие смены.

1.12. **Эквайринговый операционный день** – банковский временной период в течении которого производятся операции и взаиморасчеты. Период с 16:00 предыдущего банковского рабочего дня до 16:00 следующего банковского рабочего дня. В зависимости от технической обработки операций допускается отклонение времени начала и завершения операционного дня на 1 час.

1.13. **ПОС-терминал** – электронное устройство, позволяющее считывать информацию с магнитной полосы или чипа карточки и осуществлять связь с банком для проведения авторизации с целью осуществления операции по банковской карточке. Результаты проведения авторизации оформляются сообщением на экране и распечаткой нескольких экземпляров чека. В отличие от банкомата ПОС-терминал обслуживается кассиром.

1.14. **ПИН-код** – Персональный Идентификационный Номер, 4-х и 6-ти значный цифровой, секретный код, присваиваемый Держателю Карты и предназначенный для его идентификации при проведении карточных операций через ПОС-терминалы.

1.16. **Санкционированный платеж** – платеж, осуществленный с использованием Карты, если во время осуществления платежа Карта не была заблокирована, не истек срок ее действия, и Карта была использована для осуществления платежа ее истинным Держателем. Несанкционированным является платеж, осуществленный с нарушением требований санкционированного платежа. Несанкционированными также являются платежи, осуществленные с использованием поддельных карт.

1.17. **Стоп-лист** – список номеров Карт, которые не принимаются к обслуживанию. В Стоп-лист заносятся утерянные или украденные карты, что исключает возможность их несанкционированного или злоумышленного использования.

1.18. **Торговая уступка (комиссия Банка за обслуживание)** – сумма комиссии, удерживаемая с расчетного счета Организации, за проведение покупки через ПОС-терминал. Сумма торговой уступки включает налог с продаж по ставке, установленной в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

1.19. **Торгово-Сервисное Предприятие, Предприятие** - юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, действующий на основании свидетельства и/или патента, заключающее Договор с Банком об установке ПОС-терминала для приёма безналичной оплаты товаров и услуг по банковским платежным картам и электронному кошельку ЭЛСОМ.

1.20. **Чек (чек)**- бумажный документ, сформированный терминалом, банкоматом или иным устройством при проведении транзакции с использованием карты, являющийся основанием для осуществления расчетов по транзакции и служащий подтверждением её совершения.

1.21. **Эквайер** – коммерческий банк, получивший разрешение на осуществление эквайринга, владелец сети периферийных устройств, обеспечивающий возможность проведения авторизаций или транзакций через свои периферийные устройства в соответствии с технологией и нормативными актами соответствующих платежных систем и законодательством Кыргызской Республики.

1.22. **Эквайринг** – деятельность банковского учреждения, включающая в себя договорные отношения с Предприятиями по установке ПОС терминалов для приема к оплате платежных карт за реализуемые товары, услуги, а также обеспечение расчетов по Карточным операциям, совершаемым держателями Карт.

1.23. **Эмитент** – Банк, осуществляющий выпуск Карт.

1.24. **Chargeback**- возврат платежа. Сумма, которую вычитают со счета продавца по требованию держателя банковской карты. Если признана правота держателя карты, и продавцом была нарушена процедура обслуживания клиента по карте согласно данному договору, у продавца со счета вычитают сумму платежа. Покупатели и торговые точки, часто использующие chargeback, могут попасть в черные списки. ChargeBack инициируется эмитентом после того, как эквайер завершил транзакцию.

1.25. **Оборудование – включает в себя:** ПОС-терминал, считывающий информацию с магнитной полосы и/или чипа, расположенной на карте, ПИН-пад, если предусмотрен отдельно от ПОС-терминала;

1.26. **Материал** – к материалам относятся: Рулонная бумага для выдачи чеков с ПОС-терминалов, Рекламные материалы Банка, Другие расходные материалы, необходимые при установке оборудования, определяемые Банком;

1.27. **Бесконтактный платеж** - транзакция, осуществляемая посредством считывания периферийным устройством информации с карты или иного инструмента дистанционного обслуживания на близком расстоянии с использованием технологии беспроводной передачи данных (NFC (Near field communication) или др.);

1.28 **Подозрительная операции** – это операции содержащие признаки подозрительного поведения клиента. Признаки подозрительного поведения клиента отражены в главе 6. ;

1.29. **Идентификация** – проверка предъявляемой карты при оплате товаров и/или услуг на внешний вид с целью определения ее подлинности и действительности на основании главы 6 и 7.

1.30. **EL QR-** QR-код единого стандарта, который позволяет принимать платежи с других финансовых инструментов, (мобильные приложения, электронные кошельки) которые имеют возможность сканирования QR кода

1.31. **Неподтвержденные оплаты-** в разделе **НЕПОДТВЕРЖДЕННЫЕ ОПЛАТЫ**, содержатся все операции оплаченные клиентом на EL QR и 5 значный код агента.

1.32. **Основной кошелек-виртуальный и/или физический номер**, используется для просмотра выписки по иерархии.

1.33. **Суб-кошелек-виртуальный и/или физический номер**, используется для принятия оплат за товары и услуги.

## **2. ОФОРМЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ И ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ СТОРОН.**

2.1. При закрытии смены Предприятие должно выгрузить терминал (сверка итогов), так чтобы все транзакции, проведенные в течении операционного дня, отразились на расчетном счете предприятия в сроки, оговоренные настоящим Договором.

2.2. На основании данных об успешно проведенных транзакциях в течении операционного дня получаемых Банком в электронной форме после закрытия смены по ПОС-терминалу, Банк в течение трех банковских дней по картам, эмитированным в КИСВ, и пяти банковских дней по картам эмитированным другими банками производит зачисление денег по оплате товаров/услуг на расчетный счет Предприятия. Банк в безакцептном порядке удерживает причитающиеся Банку комиссии.

2.3. При использовании ПОС-терминалов, авторизация (подтверждение) производится через ПОС-терминал. Код подтверждения записывается в терминале и распечатывается на чеке.

- 2.4. При использовании ПOC-терминалов предусматривается снятие оплаченных сумм со счета держателя карты.
- 2.5. При использовании ПOC-терминалов при обслуживании клиента Предприятие должно выдать один экземпляр чека держателю платежной карты, второй экземпляр оставить себе.
- 2.7. Банк не несет ответственности за задержку в платежах в случае, если задержка вызвана несвоевременным извещением/не извещением со стороны Предприятия об изменениях в банковских реквизитах.
- 2.8. Банк не несет ответственности за задержку в платежах в случае, если задержка вызвана несвоевременной выгрузкой ПOC-терминала (закрытие смены-сверка итогов) со стороны сотрудников Предприятия.
- 2.9. В случае иных списаний с расчетного счета Предприятия, отличных от комиссий Банка за операцию, связанных с обслуживанием платежных карт, Банк не позднее следующего дня за днем списания информирует Предприятие в письменном виде о сумме и причине списания.
- 2.10. При обращении Держателя карты в Предприятие, сотрудник Предприятия обязан разъяснить Держателю карты условия обслуживания, в том числе правила предоставления услуги по предавторизации, уведомить Держателя карты о процедуре отмены операции во избежание дебетования счета на сумму штрафа за отказ покупки услуги/товара, завершению предавторизации (14 (четырнадцать) календарных дней).
- 2.11. В случае предавторизации, сумма операции рассчитывается сотрудником Предприятия исходя из следующих факторов:
- а) Стоимость услуги/товара с учетом соответствующих налогов и сборов согласно законодательству КР;
  - б) Оценочная стоимость возможных расходов по предоставлению услуги/товара 3.17. При расчете суммы транзакции предавторизационного запроса необходимо иметь в виду, что от даты проведения транзакции предавторизационного запроса до даты завершения предавторизации не должно пройти более 14 (четырнадцать) календарных дней.
- 2.12. Предавторизация в обязательном порядке происходит с участием самой карты и Держателя карты через ПOC-терминал установленный на Предприятии, чек по операции предавторизационного запроса Держателем карты не подписывается.
- 2.13. Если Держатель карты, забронировавший услугу/товар по карте, хочет отказаться от услуги/товара, Предприятие обязано аннулировать бронирование услуги/товара.
- 2.14. Проведение транзакции завершения предавторизации:  
Сумма транзакции завершения предавторизации не должна превышать сумму транзакции предавторизационного запроса по карте более чем на 15 (пятнадцать)%. В случае превышения суммы транзакции завершения предавторизации над предавторизованной суммой, необходимо:
- а) Провести стандартную операцию покупки на сумму обязательств держателя карты и осуществить отмену операции предавторизации, или
  - б) Провести транзакцию завершения предавторизации на сумму транзакции предавторизационного запроса плюс 15 (пятнадцать)%, а на оставшуюся часть суммы обязательств держателя карты провести стандартную операцию покупки.
- 2.15. Транзакцию завершения предавторизации для конкретной транзакции предавторизационного запроса можно успешно осуществить только один раз.  
В случае отсутствия возможности завершения операции по каким-либо техническим причинам (сбой оборудования и т.д.), вместо транзакции завершения предавторизации, осуществляется стандартная операция покупки на ту же сумму, а предавторизационный запрос отменяется в соответствии с описанным выше порядком действий.

### **3. ОФОРМЛЕНИЕ ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИИ И ВОЗВРАТА ПОКУПКИ**

- 3.1. В случае отмены операции клиентом или отказа от услуг Предприятия, оплаченных с использованием Карты, Предприятие выполняет операцию «отмена операции» с применением ПOC-терминала, если отмена операции производится в день проведения оригинальной операции и до «закрытия смены по ПOC-терминалу».
- 3.2. В случае отмены операции клиентом или отказа от услуг Предприятия, оплаченных с использованием Карты, после проведения операции «закрытие смены по ПOC-терминалу» Предприятие производит возврат покупки, направив письменное заявление в Банк в соответствии с Приложением №4.  
Заявление на возврат должно быть подписано руководителем или главным бухгалтером Предприятия и скреплено оттиском печати Предприятия (при наличии). К заявлению на возврат покупки должна быть прикреплена копия Чека и иные подтверждающие документы по первоначальной Транзакции. Сроки рассмотрения заявления на возврат покупки до 10 банковских дней с момента его поступления в Банк.
- 3.3. Отмена транзакции завершения предавторизации:  
Отмена транзакции завершения предавторизации осуществляется в случае ошибочного (например, некорректная сумма) успешного завершения соответствующей транзакции предавторизационного запроса. Процесс отмены транзакции завершения предавторизации аналогичен стандартной процедуре отмены транзакции оплаты.  
По факту отмены предавторизации, повторное проведение предавторизации является невозможным.

При наличии обязательств клиента после проведения отмены транзакции завершения предавторизации, необходимо осуществить стандартную операцию покупки на сумму обязательств клиента.

#### 4. ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРИ ПРИНЯТИИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ К ОПЛАТЕ ПО ПОС-ТЕРМИНАЛУ МОДЕЛИ ASINO A90

##### 4.1 Начало работы

ПОС-терминал модели ASINO A90 имеет следующие функциональные клавиши:



- клавиша контрольный печать чека;



- клавиша включения / выключения /перезагрузка терминала.

##### Схема подключения

Перед началом работы кассир должен убедиться в том, что ПОС-терминал подключен к электросети 220 В посредством блока питания.

≡ ОПЛАТА		
Введите сумму		
0.00 KGS		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
C	0	←
<b>Продолжить</b>		

После подключения ПОС-терминала к сети 220 В происходит его автоматическое тестирование и запуск приложения. Если все тесты закончились успешно, то на экране терминала должно появиться сообщение:

##### Введите сумму

Если сообщение отсутствует, то кассир обязан вызвать специалиста Банка, обслуживающего ПОС- терминалы.

##### 4.2 Работа с ПОС-терминалом

Все действия оператора делятся на два вида:

###### 1. Операции с платежной картой клиента:

- оплата товара;
- отмена операции «оплата товара» (возврат денег клиенту на карту, до выполнения операции «Сверка Итогов»).

###### 2. Сервисные операции:



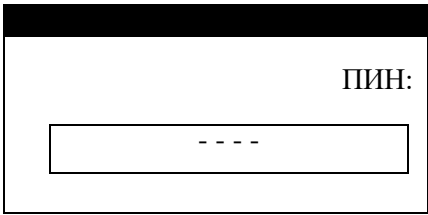
- промежуточный отчет (печатается список операций, по которым получен положительный код авторизации);
- сверка итогов (вывод на печать сообщения о совпадении итогов + промежуточный отчет, по завершению сверки итогов все данные по операциям за смену аннулируются, в связи с чем, необходимо все нужные копии чеков за смену запрашивать до момента осуществления сверки итогов, сверка итогов делается в конце рабочей смены при ее закрытии);
- просмотр архив чеков (печать любой копии чека за смену);
- печать копии последнего чека;
- архив сверок (содержит список 10 последних сверок итогов).

**ВНИМАНИЕ!!! Все требуемые копии необходимо распечатывать до операции «СВЕРКА ИТОГОВ»**

**Примечание:** Отмена операции «Оплата» возможна только до проведения операции «Сверка Итогов», т.е. выгрузки терминала.

В случае если клиент обращается в торговую точку для проведения возврата операции после проведения операции «Сверка Итогов», т.е. после выгрузки ПОС-терминала, торговая точка должна обратиться в Банк с письменным заявлением от клиента и сопроводительным письмом от ТСП с указанием всех деталей операции.


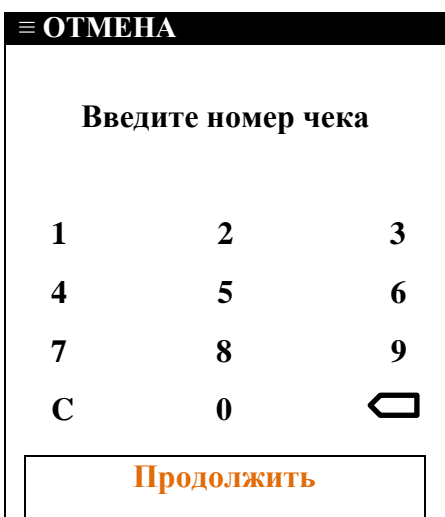
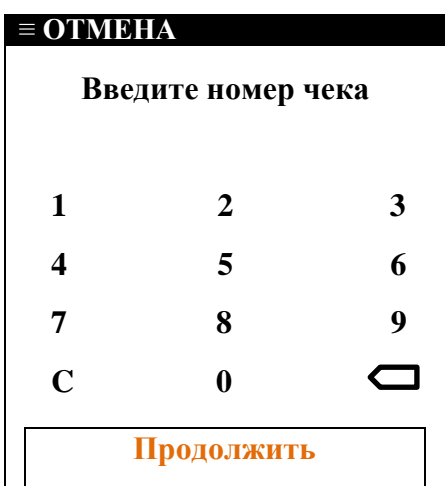
#### 4.3 Оплата товара по карте с чипом, с магнитной полосой и бесконтактно

	<p>Поднесите карту к крышки или любое другое устройство поддерживающее бесконтактную оплату или вставьте карту в чип-ридер (горизонтальная прорезь с левого бока ПОС-терминала) или проведите карту через считыватель магнитной полосы (горизонтальная прорезь с между экраном и крышкой ПОС-терминала для выбора операции по карте.</p> <p>Используя кнопку ≡ выберите операцию «Оплата» (операция «Оплата товара» при проведении картой по ПОС-терминалу выбрана по умолчанию) и нажмите кнопку «Продолжить».</p>
<p><b>ВНИМАНИЕ:</b> если после того, как Вы вставили карту в чип-ридер ПОС-терминала, на экране ПОС-терминала появилось сообщение «ПОЖАЛУЙСТА, ИСПОЛЬЗУЙТЕ СЧИТ. МАГНИТНЫХ КАРТ», это означает, что информация с чипового носителя не может быть считана. В этом случае необходимо провести карту по магнитной полосе и провести оплату товара согласно нижеуказанной инструкции.</p>	
	<p>В появившемся меню введите сумму оплаты товара. Удостоверьтесь, что сумма покупки Вами введена верно, нажмите кнопку «Продолжить» (в противном случае нажмите «X»).</p>
	<p>Попросите клиента ввести ПИН-код к карте (для ввода ПИН-кода предоставляется 3 попытки), при этом ни в коем случае нельзя смотреть за тем, как клиент вводит ПИН-код, т.к. ПИН-код является конфиденциальной информацией и его должен знать только держатель карты. После ввода клиентом ПИН-кода, нажмите клавишу «Enter» после чего ПОС-терминал производит соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.</p>
<p>В случае положительного ответа ПОС-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи «оплата» и «одобрено»). Отдайте оба чека на подпись клиенту, затем сравните подпись клиента на чеке с подписью на карте (если подписи явно не совпадают, кассир обязан отказать клиенту в оплате товара по карте), если подписи совпадают, подпишите их со своей стороны и отдайте один экземпляр чека клиенту.</p> <p>В случае отрицательного ответа ПОС-терминал выводит на экран сообщение «Отказ в выполнении» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с <b>причиной отказа</b> и <b>код ответа</b> Процессингового центра). При отрицательном ответе оплата товара по карте не производится.</p>	

**ВНИМАНИЕ:** В случае если клиент все 3 раза неправильно ввел ПИН-код, ПОС-терминал производит соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека. При этом, каким бы ни был результат (положительным или отрицательным), запросите документ, удостоверяющий личность, чтобы убедиться в том, что клиент является истинным владельцем карты и избежать приема к оплате ворованной карты. Если клиент не окажется истинным владельцем карты, примите меры к изъятию карты. В случае если клиент окажется истинным владельцем карты и при этом ПОС-терминал выдал положительный

ответ с распечаткой 2-х чеков, это означает, что операция «Оплата товара» прошла успешно, и Вы можете отдать товар клиенту.

#### 4.4 Отмена оплаты товара по карточке с чипом, с магнитной полосой бесконтактных карт


	<p>Используя кнопку ≡ выберите операцию «Отмена» и нажмите.</p>
	<p>Поднесите карту к крышки или любое другое устройство поддерживающее бесконтактную оплату или вставьте карту в чип-ридер (горизонтальная прорезь с левого бока ПОС-терминала) или проведите карту через считыватель магнитной полосы (горизонтальная прорезь с между экраном и крышкой ПОС-терминала для выбора операции по карте.</p>
	<p>Введите номер чека оплаты товара, который Вы хотите отменить и нажмите кнопку «Продолжить».</p> <p><b>Например:</b> ЧЕК No: 3, где 3 – номер чека для отмены.</p>





Если операция «Оплата товара», которую вы отменяете, была совершена в смену, которую еще не закрыли, то ПОС-терминал автоматически найдет у себя в памяти сумму отменяемой операции, и произведет соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека. Если же операция «Оплата», которую вы отменяете, была совершена в смену, которая уже закрыта, то для ее отмены необходимо обратиться в Банк.

В случае положительного ответа ПОС-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи «отмена», «одобрено», «код ответа 00»). Кассир отдает оба чека на подпись клиенту, затем подписывает их со своей стороны и отдает один экземпляр чека клиенту.

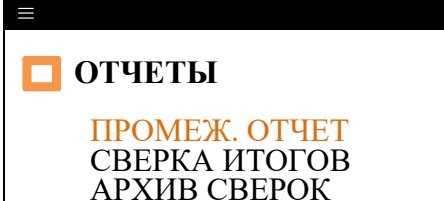

В случае отрицательного ответа ПОС-терминал выводит на экран сообщение «Операция уже была отменена» на экране ПОС-терминала. Отрицательный ответ может быть при неправильном вводе номера чека, либо если отмена производится не по той карточке. Попробуйте снова.

#### 4.5 Копия последнего чека

	<p>Используя кнопку ≡ выберите операцию «ЧЕКИ» и нажмите.</p>
---	---

	<p>Подтвердите печать копии чека нажатием кнопку «КОПИЯ ЧЕКА», ПОС-терминал распечатает копию последнего чека в двух экземплярах. Либо отмените печать копии чека нажатием кнопку «ESC - НЕТ» для выхода в основное меню.</p>
	<p>При выборе меню «АРХИВ ЧЕКОВ» возможно получить копию любого чека за смену, если чек, копия которого Вам нужна, присутствует в смене, которая еще не закрыта, если же чек запрашивается по закрытой смене, то копию данного чека получить невозможно.</p> <p>При нажатии кнопку «АРХИВ ЧЕКОВ» появится список всех чеков, для выбора необходимого чека используйте кнопку  (вверх) и  (вниз).</p>

#### 4.6 Краткий отчет (промежуточный отчет)

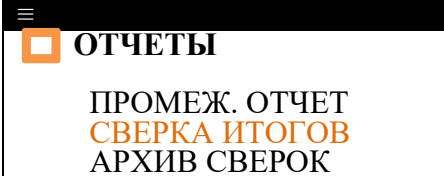



	<p>Используя кнопку  выберите операцию «ОТЧЕТЫ» и нажать на «ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ».</p> <p>ПОС-терминал распечатает список всех успешных операций за смену с указанием номера карты, номера чека и суммы операции.</p>
---	--

#### 4.7 Сверка итогов

**ВНИМАНИЕ:** До проведения операции «сверка итогов» необходимо распечатать все необходимые отчеты, включая «Промеж. отчет».

Сверку итогов необходимо делать **каждый день в конце рабочей смены** для подтверждения в Процессинговом центре осуществленных операций по картам, очищения памяти ПОС-терминала и закрытия смены. Это необходимо для того, чтобы произошло зачисление денежных средств предприятию от операций с картами и для того, чтобы операции за смену не отражались в следующей смене и не суммировались к ней.

**ВНИМАНИЕ:** Если на сверке итогов вышла надпись «Итоги не совпали» необходимо сравнить все суммы чеков со сверкой итогов и если все верно подождать 3-5 рабочих дней до возмещения, если не будет возмещения обратиться в банк с заявлением на спорную транзакцию, и предоставить чеки с успешными оплатами по которым не прошла оплата

	<p>Используя кнопку  выберите операцию «ОТЧЕТЫ» и нажать на «СВЕРКА ИТОГОВ».</p> <p>ПОС-терминал произведет соединение с Процессинговым центром, распечатает сверку итогов вместе с кратким отчетом. ПОС-терминал закроет смену и удалит из памяти все операции за смену.</p>
	<p>Для распечатки отчета по сверке итогов за последние 10 дней необходимо в основном меню, используя кнопку  выберите операцию «ОТЧЕТЫ» и нажать на «АРХИВ СВЕРОК».</p>

**ВНИМАНИЕ:** В случае если кассир не осуществит сверку итогов в конце рабочей смены, то на счет предприятия не поступят деньги от операций с картами. Деньги от операций по картам попадут на счет предприятия только после того, как будет осуществлена сверка итогов. В случае если сверка итогов не будет осуществлена в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операции карте, деньги на счет предприятия по данной операции не попадут. Всю ответственность за несвоевременное поступление либо непоступление на счет предприятия денег по операциям с картами вследствие несвоевременного осуществления либо неосуществления

в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операций по картам сверки итогов кассиром предприятия несет предприятие.

#### 4.8 Аварийное завершение связи с процессинговым центром Банка

**Если ошибка связи произошла при наборе номера – ОШИБКА СОЕДИНЕНИЯ, НЕТ СВЯЗИ С ХОСТОМ и т.д. (до передачи запроса в процессинговый центр Банка), то нужно попытаться выполнить операцию еще раз, перезагрузив терминал.**

1. Если ошибка произошла вследствие сбоев и перепадов напряжения, то возможно, что информация по операции, совершенной в момент перепада напряжения и, соответственно, перезагрузки либо отключения ПОС-терминала, сохранилась в памяти ПОС-терминала. Распечатайте копию последнего чека для корректного расчета с клиентом.

**Примечание: будьте внимательны, убедитесь, что это именно та самая операция, т.е. совпадают: время проведения операции и время, указанное на чеке; номер карты и номер карты, указанный в чеке; запрашиваемая сумма и сумма, указанная в чеке. В противном случае следуйте инструкции, указанной ниже.**

2. Если сбой произошел при передаче ответа от Процессингового центра, то возможно списание со счета клиента указанной в операции суммы без получения подтверждающих документов.

В этой ситуации:

Кассир должен позвонить в Банк по телефонам +996 (312) (553) (774) 620 101 или в Центр Авторизации по телефонам: +996 (312) 627230, 637696 и сообщить номер своего терминала, номер карты клиента, требуемую сумму и приблизительное время проведения операции. В Центре Авторизации Вам сообщат номер ссылки (Ref No), если операция в Процессинговом центре была проведена. Далее кассир обычным образом осуществляет возврат денег на карту клиента (отменяет операцию оплата товара).

#### Памятка для кассира

<b>Введите карту</b>	<p><b>Чиповая карта/безконтактное устройство или карта:</b> Поднесите карту к крышки или любое другое устройство поддерживающее бесконтактную оплату или вставьте карту в чип-ридер ПОС-терминала (горизонтальная прорезь с левого бока ПОС-терминала), появится сообщение: <b>Оплата товара</b> <b>Отмена операции</b></p> <p><b>Магнитная Карта:</b> Проведите по ПОС-терминалу карту через считыватель магнитной полосы (горизонтальная прорезь между экраном и крышкой ПОС-терминала), появится сообщение: <b>Оплата товара</b> <b>Отмена операции</b></p>
<b>Оплата товара</b> <b>Отмена операции</b>	С помощью кнопок ≡ выбираем нужную операцию затем нажимаем.
<b>Оплата товара</b>	Надо нажать «ОПЛАТУ», после чего вводим сумму (десятичная точка выставляется автоматически), нажимаем «Продолжить». После чего клиент вводит Пин-код и происходит дозвон и соединение с процессинговым центром, в случае удачного соединения на ПОС-терминал распечатает чек.
<b>Отмена операции*</b>	Производится аналогично «ОТМЕНА», только вместо суммы вводится номер чека.

#### Рабочий режим

**Закрытие дня** (производится, если в течение дня были какие-то операции)

	В основном меню терминала, с помощью кнопок ≡ нажимаем кнопку «ОТЧЕТЫ» и выбираем «СВЕРКА ИТОГОВ». После чего происходит дозвон, соединение с центром и закрытие дня.
--	---

**Дополнительные операции** (выполняются при необходимости печати копий отчетов, могут проводиться неограниченное количество раз в течение операционного дня)

Промеж. отчет *	Вход в меню осуществляется так же, как при закрытии дня.
Копия чека *	С помощью кнопок ≡ выбираем нужную операцию, нажимаем и по типу сортировки распечатываем нужное количество необходимых копий
Архив чеков *	
Архив сверок *	



**ВНИМАНИЕ!!!** Операции, помеченные \*, могут быть выполнены только до закрытия дня

## 5. ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРИ ПРИНЯТИИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ К ОПЛАТЕ ПО ПОС-ТЕРМИНАЛУ МОДЕЛИ PAX D210/S90/S80

### 5.1 Начало работы

ПОС-терминал модели PAX D210, S90, S80 имеет следующие функциональные клавиши:

**CANCEL**

- клавиша «Отмена», возврат в исходное состояние;

**< CLEAR**

- клавиша «Корректировка», редактирование введенных данных;

**ENTER**

- клавиша «Ввод», подтверждение действий;



- клавиша включения / выключения терминала, на некоторых моделях терминала совмещена с клавишей «CANCEL».

### Схема подключения

Перед началом работы кассир должен убедиться в том, что ПОС-терминал подключен к электросети 220 В посредством блока питания, либо установлен на базовую станцию.

ОПЕРАЦИЯ:	
< 1. ОПЛАТА	>
2. ОТМЕНА	
3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ	
4. СВЕРКА ИТОГОВ	

После подключения ПОС-терминала к сети 220 В происходит его автоматическое тестирование. Если все тесты закончились успешно, то на экране терминала должно появиться сообщение:

1. Оплата
2. Отмена
3. Промеж. отчет
4. Сверка итогов

Если сообщение отсутствует, то кассир обязан вызвать специалиста Банка, обслуживающего ПОС- терминалы.

### 5.2 Работа с ПОС-терминалом

Все действия оператора делятся на два вида:

#### 3. Операции с платежной картой клиента:

- оплата товара;
- отмена операции «оплата товара» (возврат денег клиенту на карту, до выполнения операции «Сверка Итогов»).

#### 4. Сервисные операции:

- промежуточный отчет (печатается список операций, по которым получен положительный код авторизации);
- сверка итогов (вывод на печать сообщения о совпадении итогов + краткий отчет, по завершению сверки итогов все данные по операциям за смену аннулируются, в связи с чем, необходимо все нужные копии чеков за смену запрашивать до момента осуществления сверки итогов, сверка итогов делается в конце рабочей смены при ее закрытии);
- просмотр БД (печать любой копии чека за смену);
- печать копии последнего чека;
- копия отчета (печать последнего отчета «сверка итогов»).

Клавиша «alpha», служит для ввода суммы после запятой.

**ВНИМАНИЕ!!!** Все требуемые копии необходимо распечатывать до операции «СВЕРКА ИТОГОВ»

**Примечание:** Отмена операции «Оплата» возможна только до проведения операции «Сверка Итогов», т.е. выгрузки терминала.

В случае если клиент обращается в торговую точку для проведения возврата операции после проведения операции «Сверка Итогов», Если по каким то причинам отчет не вышел есть пункт «Архив Сверок» там можно распечатать последние 10 сверок итогов т.е. после выгрузки ПОС-терминала, торговая точка должна обратиться в Банк с письменным заявлением от клиента и сопроводительным письмом от ТСП с указанием всех деталей операции.

### 5.3 Оплата товара по карте с чипом, с магнитной полосой

ОПЕРАЦИЯ:	Поднесите карту к крышки или любое другое устройство поддерживающее бесконтактную
-----------	---

<p>&lt; <b>1. ОПЛАТА</b> <b>2. ОТМЕНА</b> <b>3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ</b> <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b> &gt;</p>	<p>оплату или вставьте карту в чип-ридер (горизонтальная прорезь во фронтальной части ПОС-терминала ниже клавиатуры) или проведите карту через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока ПОС-терминала для выбора операции по карте.</p> <p>Используя клавиши <math>\wedge</math> (вверх) и <math>\vee</math> (вниз) выберите операцию «Оплата» (операция «Оплата товара» при проведении картой по ПОС-терминалу выбрана по умолчанию) и нажмите клавишу «Enter».</p>
--	---

**ВНИМАНИЕ:** если после того, как Вы вставили карту в чип-ридер ПОС-терминала, на экране ПОС-терминала появилось сообщение «ПОЖАЛУЙСТА, ИСПОЛЬЗУЙТЕ СЧИТ. МАГНИТНЫХ КАРТ», это означает, что информация с чипового носителя не может быть считана. В этом случае необходимо провести карту по магнитной полосе и провести оплату товара согласно нижеуказанной инструкции.

<p><b>1. ОПЛАТА&gt;</b> <b>СУММА В [KGS]:</b> <b>0.00</b></p>	<p>В появившемся меню введите сумму оплаты товара. Удостоверьтесь, что сумма покупки Вами введена верно, нажмите клавишу «Enter» (в противном случае нажмите клавишу «Cancel»).</p>
---	---

<p><b>ВВЕДИТЕ ПИН КОД:</b> -----</p>	<p>Попросите клиента ввести ПИН-код к карте (для ввода ПИН-кода предоставляется 3 попытки), при этом ни в коем случае нельзя смотреть за тем, как клиент вводит ПИН-код, т.к. ПИН-код является конфиденциальной информацией и его должен знать только держатель карты. После ввода клиентом ПИН-кода, нажмите клавишу «Enter» после чего ПОС-терминал производит соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.</p>
--	---

В случае положительного ответа ПОС-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи «оплата» и «одобрено»). Отдайте оба чека на подпись клиенту, затем сравните подпись клиента на чеке с подписью на карте (если подписи явно не совпадают, кассир обязан отказать клиенту в оплате товара по карте), если подписи совпадают, подпишите их со своей стороны и отдайте один экземпляр чека клиенту.

В случае отрицательного ответа ПОС-терминал выводит на экран сообщение «Отказ в выполнении» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с **причиной отказа и код ответа** Процессингового центра). При отрицательном ответе оплата товара по карте не производится.

**ВНИМАНИЕ:** В случае если клиент все 3 раза неправильно ввел ПИН-код, ПОС-терминал производит соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека. При этом, каким бы ни был результат (положительным или отрицательным), запросите документ, удостоверяющий личность, чтобы убедиться в том, что клиент является истинным владельцем карты и избежать приема к оплате ворованной карты. Если клиент не окажется истинным владельцем карты, примите меры к изъятию карты. В случае если клиент окажется истинным владельцем карты и при этом ПОС-терминал выдал положительный ответ с распечаткой 2-х чеков, это означает, что операция «Оплата товара» прошла успешно, и Вы можете отдать товар клиенту.

**5.4 Отмена оплаты товара по карточке с чипом, или с любым бесконтактным устройством или с магнитной полосой**

<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b></p>	<p>В основном меню, используя клавиши <math>\wedge</math> (вверх) и <math>\vee</math> (вниз) выберите операцию «Отмена» и нажмите клавишу «Enter».</p>
-------------------------	--

<p><b>2. ОТМЕНА</b>  <b>&lt; 3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ &gt;</b>  <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b>  <b>5. КОПИЯ ЧЕКА</b></p>	
<p><b>2. ОТМЕНА&gt;</b>  <b>ВВЕДИТЕ КАРТУ:</b></p>	<p>Поднесите карту к крышки или любое другое устройство поддерживающее бесконтактную оплату или вставьте карту в чип-ридер (горизонтальная прорезь во фронтальной части ПОС-терминала ниже клавиатуры) или проведите карту через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока ПОС-терминала для выбора операции по карте.</p>
<p><b>2. ОТМЕНА&gt;</b>  <b>НОМЕР ЧЕКА:</b></p>	<p>Введите номер чека оплаты товара, который Вы хотите отменить и нажмите клавишу «Enter».          Номер чека указан на чеке после знака «/».</p> <p><b>Например:</b> ЧЕК 10/3, где 3 – номер чека для отмены.</p>

Если операция «Оплата товара», которую вы отменяете, была совершена в смену, которую еще не закрыли, то ПОС-терминал автоматически найдет у себя в памяти сумму отменяемой операции, и произведет соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека. Если же операция «Оплата», которую вы отменяете, была совершена в смену, которая уже закрыта, то для ее отмены необходимо обратиться в Банк.

В случае положительного ответа ПОС-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи «отмена», «одобрено», «код ответа 00»). Кассир отдает оба чека на подпись клиенту, затем подписывает их со своей стороны и отдает один экземпляр чека клиенту.

В случае отрицательного ответа ПОС-терминал выводит на экран сообщение «Операция уже была отменена» на экране ПОС-терминала. Отрицательный ответ может быть при неправильном вводе номера чека, либо если отмена производится не по той карточке. Попробуйте снова.

### 5.5 Копия последнего чека

<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b>  <b>2. ОТМЕНА</b>  <b>3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ</b>  <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b>  <b>&lt; 5. КОПИЯ ЧЕКА &gt;</b></p>	<p>В основном меню, используя клавиши <math>\wedge</math> (вверх) и <math>\vee</math> (вниз) выберите операцию «Копия чека» и нажмите клавишу «Enter».</p>
<p><b>ПЕЧАТАТЬ КОПИЮ</b>  <b>&lt;ENTER-ДА, ESC-НЕТ&gt;</b></p>	<p>Подтвердите печать копии чека нажатием клавиши «Enter», ПОС-терминал распечатает копию последнего чека в двух экземплярах. Либо отмените печать копии чека нажатием клавиши «Cancel» для выхода в основное меню.</p>
<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b>  <b>3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ</b>  <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b>  <b>5. КОПИЯ ЧЕКА</b>  <b>&lt; 6. ПРОСМОТР БД &gt;</b></p>	<p>При выборе меню «Просмотр БД» возможно получить копию любого чека за смену, если чек, копия которого Вам нужна, присутствует в смене, которая еще не закрыта, если же чек запрашивается по закрытой смене, то копию данного чека получить невозможно.</p> <p>При нажатии клавиши «Enter» появится список всех чеков, для выбора необходимого чека используйте клавиши <math>\wedge</math> (вверх) и <math>\vee</math> (вниз).</p>

### 5.6 Краткий отчет (промежуточный отчет)

<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b></p>	<p>В основном меню, используя клавиши <math>\wedge</math> (вверх) и <math>\vee</math> (вниз) выберите операцию «Промеж. отчет» и нажмите клавишу «Enter».</p>
-------------------------	---

<p><b>2. ОТМЕНА</b>  <b>&lt; 3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ &gt;</b>  <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b>  <b>5. КОПИЯ ЧЕКА</b></p>	<p>ПОС-терминал распечатает список всех успешных операций за смену с указанием номера карты, номера чека и суммы операции.</p>
---	--

### 5.7 Сверка итогов

**ВНИМАНИЕ:** До проведения операции «сверка итогов» необходимо распечатать все необходимые отчеты, включая «Промеж. отчет».

Сверку итогов необходимо делать **каждый день в конце рабочей смены** для подтверждения в Процессинговом центре осуществленных операций по картам, очищения памяти ПОС-терминала и закрытия смены. Это необходимо для того, чтобы произошло зачисление денежных средств предприятию от операций с картами и для того, чтобы операции за смену не отражались в следующей смене и не суммировались к ней.

<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b>  <b>2. ОТМЕНА</b>  <b>3. ПРОМЕЖ. ОТЧЕТ</b>  <b>&lt; 4. СВЕРКА ИТОГОВ &gt;</b>  <b>5. КОПИЯ ЧЕКА</b></p>	<p>В основном меню, используя клавиши ^ (вверх) и v (вниз) выберите операцию «Сверка итогов» и нажмите клавишу «Enter».</p>
<p><b>ПЕЧАТАТЬ ОТЧЕТ?</b>  <b>&lt;ENTER-ДА, ESC-НЕТ&gt;</b></p>	<p>Подтвердите печать отчета нажатием клавиши «Enter», ПОС-терминал произведет соединение с Процессинговым центром, распечатает сверку итогов вместе с кратким отчетом. ПОС-терминал закроет смену и удалит из памяти все операции за смену. Либо отмените печать отчета нажатием клавиши «Cancel» для выхода в основное меню.</p>
<p><b>ОПЕРАЦИЯ:</b>  <b>4. СВЕРКА ИТОГОВ</b>  <b>5. КОПИЯ ЧЕКА</b>  <b>6. ПРОСМОТР БД</b>  <b>&lt; 7. КОПИЯ ОТЧЕТА &gt;</b></p>	<p>Для распечатки отчета по сверке итогов за предыдущий день необходимо в основном меню, используя клавиши ^ (вверх) и v (вниз) выбрать операцию «Копия отчета» и нажать клавишу «Enter».</p>
<p><b>ПЕЧАТАТЬ КОПИЮ</b>  <b>&lt;ENTER-ДА, ESC-НЕТ&gt;</b></p>	<p>Подтвердите печать копии отчета нажатием клавиши «Enter», ПОС-терминал распечатает копию последнего отчета. Либо отмените печать отчета нажатием клавиши «Cancel» для выхода в основное меню.</p>

**ВНИМАНИЕ:** В случае если кассир не осуществит сверку итогов в конце рабочей смены, то на счет предприятия не поступят деньги от операций с картами. Деньги от операций по картам попадут на счет предприятия только после того, как будет осуществлена сверка итогов. В случае если сверка итогов не будет осуществлена в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операции карте, деньги на счет предприятия по данной операции не попадут.

Всю ответственность за несвоевременное поступление либо непоступление на счет предприятия денег по операциям с картами вследствие несвоевременного осуществления либо неосуществления в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операций по картам сверки итогов кассиром предприятия несет предприятие.

### 5.8 Аварийное завершение связи с процессинговым центром Банка

Если ошибка связи произошла при наборе номера – **ОШИБКА СОЕДИНЕНИЯ, НЕТ СВЯЗИ С ХОСТОМ** и т.д. (до передачи запроса в процессинговый центр Банка), то нужно попытаться выполнить операцию еще раз, перезагрузив терминал.

1. Если ошибка произошла вследствие сбоев и перепадов напряжения, то возможно, что информация по операции, совершенной в момент перепада напряжения и, соответственно, перезагрузки либо отключения ПОС-терминала, сохранилась в памяти ПОС-терминала. Распечатайте копию последнего чека для корректного расчета с клиентом.

**Примечание:** будьте внимательны, убедитесь, что это именно та самая операция, т.е. совпадают: время проведения операции и время, указанное на чеке; номер карты и номер карты, указанный в чеке; запрашиваемая сумма и сумма, указанная в чеке. В противном случае следуйте инструкции, указанной ниже.

2. Если сбой произошел при передаче ответа от Процессингового центра, то возможно списание со счета клиента указанной в операции суммы без получения подтверждающих документов.

В этой ситуации:

Кассир должен позвонить в Банк по телефонам +996 (312) (553) (774) 620 101 или в Центр Авторизации по телефонам: +996 (312) 627230, 637696 и сообщить номер своего терминала, номер карты клиента, требуемую сумму и приблизительное время проведения операции. В Центре Авторизации Вам сообщат номер ссылки (Ref No), если операция в Процессинговом центре была проведена. Далее кассир обычным образом осуществляет возврат денег на карту клиента (отменяет операцию оплата товара).

**ВНИМАНИЕ!** Если Вы проводите операцию по оплате товара, на экране дисплея получаете сообщение «Отказ» и распечатывается чек с надписью «копия выполненной ранее операции». Это означает, что терминал не более 10 минут ранее выполнил такую же операцию с этой картой. Если операцию необходимо выполнить по данной карте, то либо подождите 10 минут, либо измените сумму платежа на 1 сом / 1 доллар и проведите операцию.

#### Памятка для кассира

<b>Введите карту</b>	<p><b>Чиповая карта:</b> Вставьте карту в чип-ридер ПОС-терминала (горизонтальная прорезь во фронтальной части ПОС-терминала ниже клавиатуры), появится сообщение: <b>Оплата</b> <b>Отмена</b></p> <p><b>Магнитная Карта:</b> Проведите по ПОС-терминалу карту через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока ПОС-терминала), появится сообщение: <b>Оплата</b> <b>Отмена</b></p>
<b>Оплата товара</b> <b>Отмена операции</b>	С помощью кнопок ▲ (вверх) и ▼ (вниз) выбираем нужную операцию затем «Enter»
<b>Оплата товара</b>	Надо нажать «Enter», после чего вводим сумму (десятичная точка выставляется автоматически), нажимаем «Enter». После чего клиент вводит Пин-код и происходит дозвон и соединение с процессинговым центром, в случае удачного соединения на ПОС-терминале распечатает чек.
<b>Отмена операции*</b>	Производится аналогично «Оплата товара», только вместо суммы вводится номер чека.

#### Рабочий режим

**Закрытие дня** (производится, если в течение дня были какие-то операции)

	В основном меню терминала, с помощью кнопок ▲ (вверх) и ▼ (вниз) выбираем «Сверка итогов» и нажимаем «Enter». После чего происходит дозвон, соединение с центром и закрытие дня.
--	--

**Дополнительные операции** (выполняются при необходимости печати копий отчетов, могут проводиться неограниченное количество раз в течение операционного дня)

Промеж. отчет * Копия чека * Просмотр БД * Копия отчета *	С помощью кнопок ▲ (вверх) и ▼ (вниз) выбираем нужную операцию, нажимаем «Enter» и распечатываем нужное количество необходимых копий
--	--

**ВНИМАНИЕ!!!** Операции, помеченные \*, могут быть выполнены только до закрытия дня

#### 6. ПРИЗНАКИ ПОДЛИННОСТИ, НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ И/ИЛИ ПОДДЕЛЬНОСТИ КАРТОЧЕК И ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ, А ТАКЖЕ ПОДОЗРИТЕЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Некоторые общие внешние признаки недействительности и/или поддельности карточек.

### **6.1. Поддельные карточки:**

- Карточка расслаивается при надавливании на нее с ребра (например, ногтем);
- Торец (срез) карточки не белого цвета, форма среза не вогнутая;
- На эмбоссированных (тисненых) цифрах номера карточки видны остаточные следы (особенно - на голограмме) других (прежних) цифр;
- На панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись.
- При проведении операции в автоматизированном режиме номер карточки на чеке POS-терминала не совпадает с номером самой карточки.
- Последние четыре цифры номера карточки эмбоссированы на голограмму частично или целиком не на голограмму;
- Голограмма выступает - вся или частично, по краям - над поверхностью карточки;
- На логотип платежной системы (если он расположен на карточке внизу справа) эмбоссирован срок действия карточки или стилизованный защитный символ;
- На карте не должно быть видимых признаков удаления основного номера и нанесения нового (фальшивого) при помощи:
  - Сглаживания основного номера и эмбоссирования нового;
  - Срезания основного номера и наклеивания другого.
- При эмбоссировании нового номера фон голограммы вокруг цифр искажается, а на обратной стороне карты на фоне нового номера просматривается старый. При срезании эмбоссированного номера и наклеивании нового на обратной стороне карты остаётся старый номер.

### **6.2. Недействительные карточки:**

- на панели с образцом подписи отсутствует подпись держателя;
- на карточке указан срок начала ее действия, который еще не наступил (например, сегодня 25 января 2023г., срок начала 02/23 - карточка действует с 01 февраля 2023г.);
- срок действия карточки истек (например, сегодня 01 марта 2023г., срок действия 02/23 - срок действия карточки истек 28 февраля 2023г. в 24:00);
- карточка имеет трещины, сколы, вмятины, эмбоссированные данные вмяты частично или полностью;
- на лицевой стороне карточки имеется текст «Valid only in...» - «Действительна только в...». Карточка действительна только на территории страны, чье наименование указано в этом тексте (например, «Valid only in France»).

**ВНИМАНИЕ!!!** При считывании карты через электронный терминал кассир обязан сравнить номер карты, высвеченный на дисплее терминала и распечатанный на чеке, с номером на лицевой стороне карты. Номера должны совпадать!!! В случае несовпадения номера – карта является поддельной и должна быть изъята!!!

### **6.3 Проверка подписи клиента:**

- Проверка подлинности подписи клиента. Полоса для подписи находится на оборотной стороне карты под магнитной полосой и вне зоны “обратных” эмбоссированных характеристик карты (номер карты, срок действия, имя-фамилия держателя).
- Сравните подпись на полосе с подписью клиента на чеке. Если подписи не совпадают, операцию оформлять нельзя. В этом случае необходимо попросить удостоверение личности, имеющее подпись и фото, или позвонить в центр голосовой авторизации для получения инструкций.
- Обратите внимание на наличие в полосе для подписи - наносятся только 4 последние цифры номера карты и трехзначный код CVV2 с наклоном влево. **Карта без образца подписи клиента на полосе для подписи к оплате не принимается!**
- Необходимо проверить наличие признаков, свидетельствующих о подделке карт, таких как:
  - обесцвечивание панели-полосы для подписи (панель имеет белый фон без полиграфических надписей), для этого мошенники наносят тонкий слой белой краски;
  - панель наклеена, для этого поверх основной панели наклеивается тонкий слой бумаги;
  - наличие слова «VOID», которое появляется при попытке стереть оригинальную подпись держателя карты.

### **6.4. Внешние признаки подозрительного поведения клиентов.**

- Появление в помещении сразу после его открытия или перед закрытием;
- Проявление нервозности и многословности;
- Извлечение карточки из кармана, а не из бумажника;
- Попытки оказать психологическое воздействие на кассира (например, словами типа: «Я тороплюсь...», «Почему так медленно обслуживаете?...» или намеренная демонстрация наличия устройства мобильной связи, нарочито громкое ведение разговора по нему и т.п.);
- Подписывание чека POS-терминала в неестественной манере (в напряженной позе или старательное выведение подписи и т.п.);
- Посещение только тех отделов или секций Предприятия, откуда можно быстро покинуть помещение.
- Если у вас возникают любые другие подозрения о клиенте, свяжитесь с авторизационным центром или вашим банком-эквайером. Будьте при этом вежливы и руководствуйтесь здравым

смыслом, так как у законопослушного клиента может быть разумная причина вести себя так или иначе.

## 7. ВНЕШНИЕ ПРИЗНАКИ ПОДЛИННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ (ЛОКАЛЬНЫХ) КРЕДИТНЫХ (ДЕБЕТНЫХ) КАРТОЧЕК ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ

7.1 После определения принадлежности карты к одной из платежных систем убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:

### 7.1.1 Для карт VISA Int.:

на лицевой стороне карты расположены:

- логотип «VISA» на белой полосе написано «VISA». Логотип расположен в правом верхнем нижнем углу карты или в левом верхнем углу карты;



- номер карты, срок ее действия, имя клиента,
- прямоугольная голограмма с голубем на лицевой стороне, в месте эмбоссирования 4 последних цифр полного номера карты Visa (может отсутствовать или быть на обороте карты)
- номер карты VISA, начинающийся с цифры «4» и состоящий из 16 цифр: «4XXX XXXX XXXX XXXX»;
- все данные на лицевой стороне карты эмбоссированы (выдавлены);
- после срока действия может быть эмбоссирована защитная литера V.

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса (может быть голографическая), расположенная в верхней части карты, впаянная в пластик, а не наклеенная. На неэмбоссированных картах магнитная полоса может быть расположена в нижней части. Голографическая магнитная полоса содержит параллельные вертикальные и горизонтальные линии, изображение летящего голубя, между горизонтальными линиями содержится микрошрифт в виде повторяющегося слова «VISA»;
- полоса для подписи, стандартная, включающая в себя повторяющиеся горизонтальные линии белого и голубого цвета, либо разработанная банком-эмитентом;
- в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты;
- в поле для подписи – впечатаны или нанесены лазерным способом часть номера карты и три цифры кода безопасности CVV (код безопасности CVV расположен отдельно);
- полоса для подписи – ультрафиолетовый элемент в виде множественной надписи «VISA».

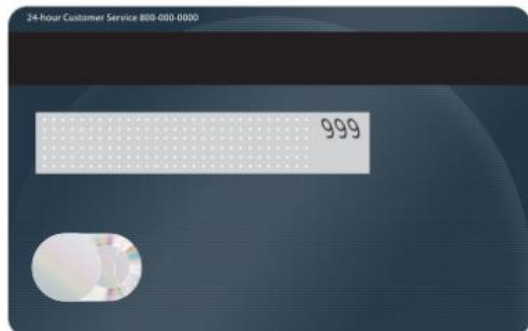
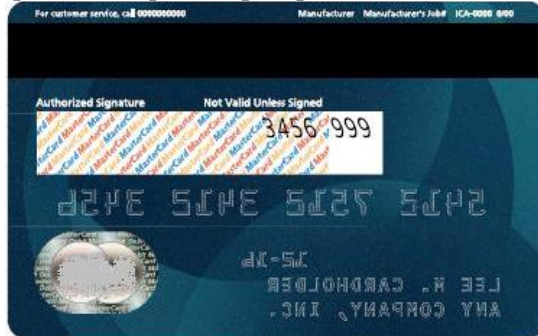
### 7.1.2 Для карт Mastercard:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип MasterCard, представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов;
- голограмма MasterCard в виде объемного изображения перекрещивающихся земных полушарий на фоне повторяющегося видимого невооруженным взглядом многоцветного текста MasterCard (может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты);
  - эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифры «5» и состоящий из 16 цифр: «5XXX XXXX XXXX XXXX».
- указанный типографским способом БИН банка;
- эмбоссированный срок действия карты: например, 09/23;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования.

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- в поле для подписи – отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- в поле для подписи – текст под наклоном из повторяющихся слов MasterCard, написанный синим, красным и золотым/желтым цветами;
- в поле для подписи – три цифры кода безопасности CVC печатается на отдельной полосе белого цвета.



### 7.1.3 Для карт UnionPay:

на лицевой стороне карты дебетовой карты расположены:



- логотип UnionPay, выполненный в виде надписи UnionPay;
- голограмма: только на кредитных картах (на лицевой или оборотной стороне);
- эмбосированный номер карты, который состоит из 16 цифр;
- эмбосированная дата окончания срока действия карты;
- эмбосированное имя держателя карты.

**логотипы UnionPay:**

- старый:



- новый:



- англоязычный:



На картах, эмитированных в более ранний срок, может быть размещен старый логотип. Также могут встречаться карты с логотипами двух платежных систем (Dual-Brand) карты:

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- ниже магнитной полосы в поле для подписи – отчетливая (не затёртая, не смазанная) подпись держателя карты.

### 7.1.4 Для карт ЭЛКАРТ

на лицевой стороне карты дебетовой карты расположены:

- логотип Элкарт, выполненный в виде надписи Элкарт;
- эмбосированный номер карты, который состоит из 16 цифр;
- эмбосированная дата окончания срока действия карты;
- эмбосированное имя держателя карты.

логотип ЭЛКАРТ:



на оборотной стороне карты расположены:

- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- ниже магнитной полосы в поле для подписи – отчетливая (не затёртая, не смазанная) подпись держателя карты.

## **8. ИНСТРУКЦИЯ О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КАРТ В ТОРГОВЫХ ТЕРМИНАЛАХ**

Банковская карта является собственностью выпустившего ее банка и используется для оплаты услуг, товаров или снятия наличных денежных средств только законным держателем карты, чье имя указано на лицевой стороне карты, а образец подписи имеется на панели для подписи держателя и если данные предъявленного удостоверяющего личность документа совпадают с данными на карте.

### **8.1. Под недействительной операцией с картой понимается:**

- Использование или попытка использования карты на чужое имя.
- Использование поддельной карты или подделка самой карты.
- Нанесение на оттиск с карты дополнительных символов/записей - подделка слипа.
- Использование вместо карты чистого пластика (белый пластик) с выдавленными на нем данными с подлинной карты.

### **8.2. Принимая карты, руководствуйтесь следующими правилами, которые обеспечат Вашу финансовую безопасность:**

- Проверьте срок действия карты.
- Убедитесь, что карта отвечает стандартам данной платежной системы, и ее использование не ограничено одной страной, указанной на карте (например: valid only in...). **ПОМНИТЕ**, что по таким картам может быть получен код авторизации, однако операция не будет оплачена и финансовую ответственность несете Вы.
- Убедитесь, что карта не повреждена.
- Проверьте, нет ли на карты посторонних наклеек - снимите их.
- Проверьте наличие подписи держателя на карте - без подписи карта не обслуживается.
- Убедитесь, что подпись на слипе/чеке электронного терминала соответствует образцу подписи на карте.
- Убедитесь, что номер, срок действия карты, фамилия и имя на слипе (на чеке электронного терминала фамилия и имя могут отсутствовать) совпадают с данными на предъявляемой карте - возможно несоответствие в случае подделки магнитной полосы карты.
- До окончания оформления операции, если возникли какие-либо подозрения, карта и предъявленные документы должны находиться у Вас и, по возможности, вне досягаемости клиента.
- При получении сообщения от Центра авторизации «карта в стоп-листе», операция будет не успешная.

### **8.3. Меры безопасности при работе с карточками.**

- Сотрудник пункта выдачи наличных или торговой точки, допущенный к обслуживанию операций по карточкам (именуемый далее - «кассир»), обязан обеспечивать сохранность оборудования и материалов, используемых для обслуживания держателей карточек. В нерабочее время хранить инструктивные материалы для служебного пользования в закрываемом металлическом шкафу или сейфе, расположенном в закрываемом помещении.
- Кассир обязан знать:
  - Карты каких платежных систем принимаются к обслуживанию;
  - Внешние признаки недействительности и/или поддельности всех карт платежных систем, принимаемых к обслуживанию (пункт 6);
  - Внешние признаки недействительности и/или поддельности документов, удостоверяющих личность (пункт 6);
  - Внешние признаки подозрительного поведения клиентов (пункт 6).

### **Действия Кассира при установлении факта использования карточки на чужое имя:**

- Держит карточку в недосыгаемом для клиента месте, при этом не убирает карточку из поля зрения клиента;
- При необходимости извещает о происходящем сотрудника службы безопасности в точке обслуживания.
- Извещает клиента о том, что карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию;

- Оформляет Акт об изъятии карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту
- Звонит в Управление Банковских карт и сообщает о факте использования карточки на чужое имя.

#### **Действия Кассира при получении сообщения от Центра авторизации «Pick Up» - «Изъять карточку»:**

- Держит карточку в недосягаемом для клиента месте, при этом не убирает карточку из поля зрения клиента;
- При необходимости извещает о происходящем сотрудника службы безопасности в торговой точке;
- Извещает клиента об изъятии карточки;
- Оформляет Акт в свободной форме изъятия карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту;
- По всем вопросам предлагает клиенту связаться со своим банком.

#### **Действия Кассира при получении сообщения от Центра авторизации «Pick Up - Fraud» - «Изъять карточку - Мошенничество»:**

- Потребуйте документ, удостоверяющий личность. При установлении факта использования карты на чужое имя или поддельной карты примите все меры для того, чтобы обеспечить возможность задержания незаконного держателя карты (при необходимости извещает о происходящем сотрудника службы безопасности с помощью охраны или сотрудников милиции, а также производит звонок в банк сообщением «код 10»).
- Если клиент находится в пределах слышимости телефонного разговора, то на вопросы сотрудника Банка отвечает односложно (например, «Да», «Нет», «Наверное»);
- «Растягивает» по возможности время переговоров с Банком;
- Дооформляет чек POS-терминала и старается получить подпись клиента на чеке;
- Извещает клиента об изъятии карточки;
- Оформляет Акт об изъятии карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту;
- По всем вопросам предлагает клиенту связаться со своим банком.

#### **Действия кассира при обнаружении поддельности карточки и/или обнаружении признаков подозрительного поведения клиента:**

- При любом способе обслуживания звонит по телефону в Центр авторизации и произносит по телефону установленную фразу «Код 10»;
- Далее действует аналогично предыдущим пунктам, кроме случаев, когда, после проверки, подозрения не подтвердились;
- В случае, когда клиент, предъявивший поддельную карточку, покинул помещение до завершения операции по карточке, сообщает об этом по телефону сотруднику Банка.

**8.4.** Если задержание карты невозможно произвести безопасным методом, то кассир должен вернуть карту клиенту и отказать в проведении операции.

**8.5.** Во всех случаях предъявления платежных карт в торговых точках необходимо запрашивать документ удостоверяющий личность, при проведении транзакций, превышающих сумму 10 000 (десять тысяч) сом..

При приеме оплаты по картам, картодержатель отказывается от предоставления подтверждающих документов, удостоверяющих личность, Сторона-2 вправе отказать в обслуживании данного картодержателя и обязана уведомить соответствующим образом Банк с полной информацией.

#### **8.6. Документы, удостоверяющие личность клиента.**

Для **резидентов** Кыргызской Республики:

- Паспорт (загранпаспорт не является документом, удостоверяющим личность клиента);
- Удостоверение личности;
- Военный билет для военнослужащих;

Для **нерезидентов** Кыргызской Республики:

- **Национальный** паспорт;
- Дипломатический паспорт;

#### **8.7. Внешние признаки недействительности и/или поддельности документов, удостоверяющих личность.**

- Если страница с данными клиента ламинирована, ламинирующий слой не должен отслаиваться;
- В паспорте не должно быть вырванных или вклеенных страниц;
- На последней странице (иногда на других, соседних страницах) обязательно должен присутствовать образец подписи владельца паспорта;
- На страницах паспорта нерезидентов, отведенных для визовых отметок, обязательно должна быть виза соответствующего учреждения МИДа с не истекшим сроком действия визы;
- На той же (или соседней) странице с данными владельца паспорта на официальном языке страны должен быть и английский вариант написания имени и фамилии владельца.

**8.8.** Когда Вы просите предъявить документы, по возможности, снимите с них ксерокопии или запишите данные на лицевой стороне чека электронного терминала.

**ВНИМАНИЕ!** Изъятая или найденная карточка (по г. Бишкек) подлежит передаче в Управление Банковских Карт в течение 3 (трех) дней со дня ее изъятия или нахождения. Срок доставки карточки в Управление Банковских Карт определяется возможностью пересылки карточки, но не позднее 30 календарных дней со дня изъятия карточки.

### Памятка «Что делать, если клиент предъявил карту Visa, Mastercard, UnionPay, Элкарт?»

На что обратить внимание	Что сделать
Совпадают ли номера счетов?	Проведите карту через терминал. Появившиеся номера счетов на терминале или на чеке должны совпадать с номерами на карте. Если нет, звоните в Управление банковских карт тел.: +996 312 620 101 или +996 312 976 797
Подписана ли карта?	Если панель для подписи пустая, то попросите клиента расписаться. Сверьтесь с действительным удостоверением личности, например, с паспортом. Если клиент отказывается расписаться на карте, то не принимайте карту к оплате.
Совпадают ли подписи?	Сравните подписи на чеке с подписью на карте. Если карты не совпадают, попросите дополнительно удостоверение личности. Если подписи на карте или чеке не совпадают с подписью на удостоверении личности, произведите звонок в Управление банковских карт +996 312 620 101 или +996 312 976 797
Есть ли у вас подозрения, что карта является поддельной?	Пока вы обрабатываете транзакцию, обратите внимание на признаки подлинности карты. Если да, то звоните в банк Управление банковских карт +996 312 620 101 или +996 312 976 797
У вас не читается карта?	Возможно, не работает чип. Проверьте работу терминала. Сравните подписи и осторожно проверьте подлинность карты. Следуйте процедурам обработки транзакции при неисправном чипе, например, используйте магнитную полосу.

## 9. ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА

9.1. В случае возникновения у клиентов претензий (жалоб) относительно функционирования системы Элсом, Сторона-2 обращается в службу поддержки клиентов ЭЛСОМ по телефонам +996 (553) 620101, 0 (312) 620101

Время работы службы поддержки: Круглосуточно.

9.2. В случае возникновения у клиентов претензий (жалоб) относительно услуг, предоставляемых Стороной-2, клиенты могут адресовать их в службу поддержки клиентов ЭЛСОМ. Ответственный специалист Банка передает претензию Стороне-2. Обоснованность жалобы клиента устанавливается обеими Сторонами по результатам служебного расследования, которое совместно проводится Сторонами по каждому факту поступления жалобы от клиентов. Уклонение Стороны-2 от участия в служебном расследовании, в том числе, выразившееся в форме неполучения Банком ответа от Стороны-2 относительно существа жалобы клиентов в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее получения от Стороны-1, то считается, что Сторона-2 признала свою вину по указанным в жалобе фактам.

9.3. Если по результатам служебного расследования, проведенного Сторонами, Сторона-2 признается виновным, то Банк удерживает из суммы, причитающейся Стороне-2 за предыдущий Отчетный период, сумму списанную с электронного кошелька клиента, и возмещает эту сумму клиенту. Также Банк не выплачивает Стороне-2 сумму, причитающуюся ему, если услуги были оказаны Стороной-2 не надлежащим образом.

9.4. В случае предъявления Банку каких-либо исков в связи с жалобами на качество предоставляемых Стороной -2 услуг, Сторона-2 обязуется принять участие в судебном процессе на стороне Банка, и в случае вынесения решения о взыскании денежных средств с Банка Сторона-2 обязуется возместить Банку ущерб в полном объеме в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения требования Банка, подтвержденного документально: копией исполнительного документа и копией платежного поручения об оплате. При этом, возмещение ущерба Стороной-1 Банку в случае, описанном в настоящем пункте, производится при условии, что Банк надлежащим образом, заблаговременно, в письменном виде, уведомит Сторону-2 о наличии спора и о предъявлении к Банку исковых требований.