

Инструкция по совершению операций в электронном терминале

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция является неотъемлемой частью Условий и устанавливает порядок обслуживания Держателей в рамках исполнения Договора.

1.2. Все положения Инструкции строго обязательны для выполнения. В соответствии с Договором Клиент несет полную финансовую ответственность перед Банком за нарушение персоналом Клиента любых требований Инструкции.

1.3. Кассир осуществляет действия в соответствии с Технической документацией для модели электронного терминала, используемого Кассиром. В случае, если электронный терминал работает под управлением контрольно-кассовой машины, операции совершаются в соответствии с руководством пользователя на соответствующее оборудование.

2. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ

2.1. Кассир выбирает в меню электронного терминала операцию «Оплата» и вводит общую сумму операции, представляющую собой совокупную стоимость всех товаров/работ/услуг, приобретенных Держателем за одно посещение торговой точки Клиента. Разбивать общую сумму операции на несколько мелких сумм категорически запрещено.

2.2. Кассир предлагает Клиенту провести считывание карты в электронном терминале одним из способов в зависимости от модели электронного терминала и от характеристик карты Держателя.

2.2.1. При совершении операции с использованием технологий бесконтактных платежей Держатель самостоятельно подносит к считывающему устройству электронного терминала карту, позволяющую осуществлять бесконтактные платежи/предмет (браслет, кольцо, брелок и пр.) с бесконтактным платежным приложением/устройство (наручные часы, смартфон и др.) с установленным платежным приложением.

2.2.2. Если технология бесконтактных платежей не используется, в специальном ридере электронного терминала осуществляется считывание данных микропроцессора карты либо данных магнитной полосы карты. В зависимости от используемого оборудования считывание данных карты осуществляется самостоятельно Держателем либо Кассиром, в этом случае Держатель передает Кассиру карту для считывания данных. В случае считывания данных карты в ридере для микропроцессорных карт, запрещается вынимать карту из считывающего устройства до завершения операции.

2.3. Если для совершения операции электронным терминалом запрашивается введение ПИН-кода, Кассир предлагает Держателю ввести ПИН-код. Допускается пропустить шаг ввода ПИН-кода путем нажатия клавиши «Отмена» на электронном терминале, в данном случае Кассиру следует уведомить Держателя о том, что операция может быть отклонена банком, выпустившим карту.

2.4. Дальнейшие действия Кассира зависят от полученного терминалом ответа на авторизационный запрос:

2.4.1. Операция одобрена – Кассир продолжает совершение операции в соответствии с пунктом 3.6 настоящей Инструкции.

2.4.2. Отказ – Кассир информирует Держателя об отказе в совершении операции. Значение конкретного кода отказа и дальнейшие действия Кассира следует уточнить, используя пункт 8 данной Инструкции.

2.4.3. Изъять карту – Кассир изымает карту, осуществляя действия в соответствии с разделом 7 настоящей Инструкции.

2.5. Если Операция оплаты была одобрена, квитанция электронного терминала формируется в электронном или бумажном виде в зависимости от вида используемого оборудования. При формировании квитанции в бумажном виде электронный терминал распечатывает два экземпляра квитанции (для Держателя и для Клиента).

2.6. Если в квитанции электронного терминала присутствует поле для проставления подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», Кассир в обязательном порядке предлагает держателю карты подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования: один экземпляр распечатанной квитанции передается на подпись Держателю, либо Держатель подписывает квитанцию на дисплее терминала.

2.7. Кассир выдает Держателю распечатанный экземпляр квитанции электронного терминала; второй экземпляр квитанции сохраняется в документации Клиента. В случае, если Держатель передавал Кассиру карту для считывания данных, Кассир возвращает карту Держателю.

2.8. Ошибочно проведенная операция оплаты может быть отменена в соответствии с требованиями раздела 4 настоящей Инструкции.

3. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

3.1. Если после успешной обработки операции Банком и осуществления расчетов по ней сделка между Клиентом и Держателем была расторгнута, Кассир совершает Операцию возврата на электронном терминале.

Если возврат товаров (отказ от работ, услуг) осуществляется в день их оплаты до процедуры «Сверка итогов», рекомендуется вместо операции возврата выполнить операцию «Отмена» в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

3.2. Для совершения Операции возврата требуется личное присутствие Держателя. Операцию возврата желательно совершить по той же карте, по которой оформлялась соответствующая Операция оплаты даже в том случае, если срок действия указанной карты истек. Только в том случае, если Держатель уже не располагает данной картой, Кассир может совершить Операцию возврата по любой другой предъявленной Держателем карте.

3.3. Возврат суммы операции наличными денежными средствами вместо осуществления Операции возврата возможен исключительно в том случае, если это прямо требуется законодательством Российской Федерации.

3.4. Сумма Операции возврата представляет собой общую стоимость всех товаров, которые Держатель возвращает Клиенту (общую стоимость работ/услуг, от которых Держатель отказался). При этом сумма Операции возврата может быть менее суммы исходной Операции оплаты, поскольку Держатель может возвращать лишь часть приобретенных товаров.

3.5. Считывание данных карты в электронном терминале осуществляется в соответствии с пунктом 2.2 настоящей Инструкции.

3.6. После успешного совершения Операции возврата Кассир осуществляет действия в соответствии с пунктами 2.5-2.8 настоящей Инструкции.

3.7. Обработка Операций возврата не производится в режиме реального времени; Срок зачисления суммы операции возврата в доступный остаток карты Держатель может уточнить в банке, выпустившем карту.

3.8. Ошибочно проведенная операция возврата может быть отменена в соответствии с требованиями раздела 4 настоящей Инструкции.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИИ

4.1. Если после успешного получения кода авторизации сделка между Держателем и Клиентом по тем или иным причинам не была завершена, Кассир должен совершить отмену операции. Примеры подобных ситуаций:

4.1.1. Держатель отказался от покупки;

4.1.2. Держатель решил оплатить покупку иным способом (наличными, другой картой);

4.1.3. В ходе совершения операции Держатель решил добавить к своей покупке еще несколько товаров (таким образом, общая сумма операции должна быть скорректирована);

4.1.4. Была выявлена ошибка Кассира в наборе суммы.

4.2. Кассир осуществляет действия в соответствии с Технической документацией для модели электронного терминала, используемого Кассиром. В случае, если электронный терминал работает под управлением контрольно-кассовой машины, операции совершаются в соответствии с руководством пользователя на соответствующее оборудование.

4.3. В общем случае электронные терминалы Банка предусматривают следующие варианты выполнения отмены:

4.3.1. Отказ Кассира в подтверждении совершенной операции;

4.3.2. Отмена последней совершенной операции.

4.3.3. Отмена операции, совершенной в текущем календарном дне, проводимая до выполнения процедуры «Сверка итогов».

4.4. После успешного совершения отмены операции Кассир осуществляет действия в соответствии с пунктами 3.6-3.8 настоящей Инструкции.

4.5. Если отменить операцию на электронном терминале не представляется возможным, работник Клиента незамедлительно оформляет Заявку на отмену операции (Приложение 3 к Правилам), заверяет ее подписью и оттиском печати Клиента и направляет в обслуживающий филиал Банка. Заявка может быть направлена с использованием электронной почты в виде сканированной копии.

5. ПОРЯДОК ВЫЯВЛЕНИЯ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ СБОЙНОЙ ОПЕРАЦИИ

5.1. При передаче ответа из Процессингового центра на электронный терминал, может произойти сбой на коммуникационной линии связи, в результате чего операция не завершается корректно.

5.2. В процессе работы с терминалом Кассир должен внимательно следить за ходом совершения операции с целью выявления возможных сбоев связи. Признаки возможного сбоя связи могут включать в себя следующее:

5.2.1. Получение Держателем SMS-уведомления на мобильный телефон об успешном совершении операции, при этом на электронном терминале операция была unsuccessful;

5.2.2. После попытки повторить unsuccessful операцию кассовый работник получает отказ электронного терминала по коду причины «дублирование операции» (см. раздел 8 настоящей Инструкции).

5.3. При возникновении подозрений на сбой связи Кассир обращается в Службу поддержки и просит оператора проверить успешность последней совершенной операции. Для этого Кассир должен назвать наименование организации и сказать: «Проведите проверку операции». Далее Кассир называет номер электронного терминала (указан в верхней части квитанции электронного терминала), дата и время совершения операции, номер карты, сумму операции; сообщает, выдан ли Держателю товар/предоставлены услуги.

5.4. Дальнейшие действия Кассир осуществляет в соответствии с рекомендациями оператора Службы поддержки.

5.5. Кассир должен помнить, что сбойная операция вызовет несовпадение итогов дня при выполнении процедуры «Сверка итогов» на электронном терминале.

6. СВЕРКА ИТОГОВ

6.1. После окончания рабочего дня торговой точки Клиента (либо в период «пересменки» для круглосуточных точек обслуживания) Кассир выполняет операцию «Сверка итогов» на электронном терминале. Порядок выполнения данной операции определяется Технической документацией для модели электронного терминала, используемого Кассиром. Если для данного электронного терминала настроена автоматическая сверка итогов, действия выполняются автоматически по расписанию.

6.2. После завершения сверки итогов электронный терминал печатает отчет «Итоги дня» по всем операциям, совершенным по данному терминалу с момента проведения предыдущей операции «Сверка итогов» до текущего момента.

6.3. Если данные электронного журнала терминала и Процессингового центра не совпали, терминал отображает на экране и/или распечатывает сообщение «Несовпадение итогов дня». После этого Кассир обязан:

6.3.1. Обратиться в Службу поддержки и сверить с оператором информацию о совершенных за день операциях.

6.3.2. По итогам сверки определить операцию, вызвавшую несовпадение итогов дня.

6.3.3. Если несовпадение итогов было вызвано сбойной операцией, которая не была своевременно урегулирована, Кассир производит отмену сбойной операции в соответствии с пунктом 4.5 настоящей Инструкции.

6.4. Отчеты электронного терминала, распечатанные в ходе проведения сверки итогов, передаются на хранение в соответствии с положениями внутренних учетных процедур Клиента. При выявлении несовпадения итогов Кассир прилагает к распечатанным отчетам сверки итогов документы по урегулированию сбойной операции (квитанцию электронного терминала по отмененной операции/копию отправленной Заявки на отмену операции).

7. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИЗЪЯТЫМИ КАРТАМИ

7.1. При изъятии карты Кассир:

7.1.1. В присутствии Держателя надрезает карту до середины вдоль длинной стороны карты.

7.1.2. Составляет Акт об изъятии карты (Приложение 5 к Условиям) в трех экземплярах (первый экземпляр остается у Клиента, второй направляется в Банк, третий - выдается Держателю). В случае отказа Держателя в составлении Акта Кассир отражает данное обстоятельство в графе «Дополнительная информация», при этом третий экземпляр Акта не составляется и Держателю не выдается.

7.1.3. Выдает Держателю третий экземпляр Акта об изъятии карты.

7.2. Карта и Акт об изъятии карты передаются в обслуживающий филиал Банка не позднее 5-ти рабочих дней после изъятия карты.

8. СПИСОК КОДОВ ОТВЕТА ЭЛЕКТРОННОГО ТЕРМИНАЛА

8.1. Коды одобрения операции (000-009)

Код одобрения	Значение	Последовательность действий кассира
000-009	Операция одобрена	Сообщить Держателю об одобрении операции, далее действовать в соответствии с настоящей Инструкцией

8.2. Коды отказа (50-951)

В данной таблице приведены основные коды отказа. За разъяснениями по дополнительным кодам отказа следует обращаться в Службу поддержки

Код отказа	Значение кода отказа	Последовательность действий кассира
50	Отказ без уточнения причины	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
76	Недостаточно средств на карте	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции по причине нехватки средств на счете. 2. Категорически запрещено осуществлять попытки подбора суммы операции на терминале!

		3. Необходимо посоветовать Держателю выполнить операцию запроса остатка либо обратиться в банк, выпустивший карту, за информацией о состоянии счета (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
96	Требуется ввод ПИН-кода	1. Данный тип карты обслуживается только с обязательным вводом ПИН-кода. 2. Необходимо провести авторизацию карты ещё раз с обязательным вводом ПИН-кода Держателем
201	Введен неверный ПИН-код	1. Сообщить Держателю, что введенный им ПИН-код неверен. 2. Предложить повторить операцию. Запрещено для карт Visa 3. Внимание!!! При многократном подборе ПИН-кода через терминал может поступить сообщение «Арестовать карту»
410	Превышено количество неверных попыток ввода ПИН-кода	Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с превышением количества неверных попыток ввода ПИН-кода
898	Ошибка MAC	Необходимо провести сверку итогов и повторить операцию. Если при повторном совершении операции опять получен отказ с кодом «898», необходимо обратиться в Банк
903	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Kassир обязан принять разумные меры по изъятию карты
909	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Kassир обязан принять разумные меры по изъятию карты
Z1	Отказ в проведении офф-лайн авторизации	Необходимо предпринять усилия для восстановления связи терминала с Банком. Когда связь будет восстановлена, провести операцию еще раз