Приложение 1

к Условиям эквайрингового обслуживания

клиентов АО «Россельхозбанк» в рамках тарифного плана «Всегда сезон»

**Инструкция по обслуживанию держателей платежных карт**

1. **Общие положения**
   1. Настоящая Инструкция является неотъемлемой частью Условий эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк» в рамках тарифного плана «Всегда сезон» (далее – Условия) и устанавливает порядок обслуживания Держателей платежных карт в рамках исполнения Договора эквайринга.
   2. Все положения Инструкции строго обязательны для выполнения. В соответствии с Договором эквайринга Клиент несет полную финансовую ответственность перед Банком за нарушение любых требований Инструкции персоналом Клиента.
2. **Порядок совершения операции оплаты**
   1. **C использованием электронного терминала без возможности проведения считывания платежной карты Держателем самостоятельно:** 
      1. Работник Клиента (далее – Кассир) принимает переданную держателем платежную карту и производит ее проверку в соответствии с материалами, предоставленными Банком для проведения инструктажа, определяющими, в числе прочего, порядок проверки платежных карт/ электронных сертификатов при совершении операций.
      2. При наличии на платежной карте фотографии убеждается в ее сходстве с внешним обликом Держателя.
      3. Дальнейшее совершение операции зависит от результата проведенных проверок:

* если Кассиром однозначно установлено, что платежная карта является подделкой, то платежная карта изымается;
* если на платежной карте отсутствует подпись держателя платежной карты, то Кассир просит Держателя проставить подпись на полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне платежной карты, и предъявить документ, удостоверяющий личность. Полученную на платежной карте подпись Кассир сверяет с подписью в предъявленном документе. При соответствии подписей Кассир совершает операцию с обязательным вводом ПИН-кода Держателем. При несовпадении подписей или при отказе Держателя подписать платежную карту, Кассир отказывает Держателю в совершении операции;
* если фотография Держателя на платежной карте (при ее наличии) не соответствует внешнему облику предъявившего платежную карту лица, Кассир отказывает Держателю в совершении операции;
* если у Кассира имеются какие-либо сомнения в подлинности платежной карты и/или законности ее использования, то он совершает операцию с обязательным вводом ПИН-кода Держателем;
* если все проверки были проведены успешно, Кассир продолжает совершение операции.
  + 1. Кассир производит считывание платежной карты на терминале в соответствии с требованиями Технической документации конкретной модели терминала, используемой персоналом Клиента.
    2. При считывании магнитной полосы платежной карты Кассир, следуя указаниям терминала, вводит четыре последние цифры номера платежной карты, после чего терминал производит сверку введенных цифр с данными магнитной полосы платежной карты. Если номера совпадают, Кассир продолжает совершение операции. Если номера не совпадают, то Кассир действует в соответствии со следующим порядком:
       1. Если обслуживается платежная карта с логотипом Maestro, то Кассир продолжает совершение операции.
       2. Если обслуживаемая платежная карта имеет иной логотип, Кассир прерывает операцию, а затем производит повторное считывание магнитной полосы платежной карты с целью исключить вариант ошибки считывающего устройства терминала. Если повторное сопоставление номеров также выявляет расхождение, Кассир окончательно прерывает операцию и изымает платежную карту.
    3. Кассир устанавливает необходимость ввода ПИН-кода Держателем. Процедура ввода ПИН-кода является строго обязательной в следующих случаях:
* при совершении операции с использованием платежной карты с логотипом Maestro;
* в случае соответствующего запроса терминала;
* в случаях, упомянутых в пункте 2.1.3;
* во всех случаях, когда кассовый работник испытывает сомнения в подлинности платежной карты и/или законности ее использования (вне зависимости от типа платежной карты).

В прочих случаях обязательный ввод ПИН-кода не требуется.

* + 1. Кассир вводит в терминал 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. Дальнейшие действия Кассира зависят от полученного терминалом ответа на авторизационный запрос:
       1. Операция одобрена – Кассир продолжает совершение операции.
       2. Отказ – Кассир информирует Держателя об отказе в совершении операции. Значение конкретного кода отказа и дальнейшие действия Кассира следует уточнить, используя Приложение 1 к данной Инструкции.
       3. Изъять платежную карту – Кассир изымает платежную карту.
    3. Если Операция оплаты была одобрена, формируется квитанция электронного терминала в электронном или бумажном виде в зависимости от вида используемого оборудования. Квитанция в электронном виде направляется на предоставленный адрес электронной почты Держателя. При формировании квитанции в бумажном виде терминал распечатывает два экземпляра квитанции по операции. Кассир в обязательном порядке контролирует качество печати всех элементов квитанции электронного терминала. Если квитанция была отпечатана в плохом качестве, или хотя бы один из элементов квитанции не был четко пропечатан, Кассир выполняет повторную печать квитанции. Если и при повторной печати не удается добиться требуемого качества печати квитанции, Кассир предпринимает меры по выявлению и устранению неисправности в соответствии с Технической документацией в пределах собственной компетенции (устранение замятия бумаги, проверка подключения кабелей питания и передачи данных и пр.). Если Кассиру не удается оперативно устранить неисправность, то он отказывает Держателю в совершении операции и возвращает ему платежную карту, после чего производит отмену операции в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 4 настоящей Инструкции.
    4. Если в квитанции электронного терминала присутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», Кассир в обязательном порядке предлагает Держателю 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. При отказе Держателя подписать квитанцию Кассир отказывает ему в совершении операции и производит ее отмену в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.
    5. Если Держатель подписал квитанцию, Кассир сверяет полученную подпись с подписью на платежной карте:
* если подписи не совпадают, Кассир отказывает Держателю в совершении операции, возвращает ему платежную карту и производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции;
* если подписи совпадают, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.1.13 настоящей Инструкции.

Подписанный Держателем экземпляр квитанции считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен.

* + 1. Если на квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя, то подпись Держателя на квитанции терминала не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.1.13 настоящей Инструкции.

Кассир завершает успешную Операцию оплаты следующими действиями:

* распечатанный экземпляр квитанции помещает в кассовые документы;
* выдает Держателю распечатанный клиентский экземпляр квитанции электронного терминала по операции или направляет электронный экземпляр квитанции на адрес электронной почты, предоставленный Держателем;
* только после выполнения всех вышеуказанных действий возвращает платежную карту Держателю.
  1. **С использованием электронного терминала с возможностью проведения считывания платежной карты Держателем самостоятельно:** 
     1. Кассир предлагает Держателю самостоятельно провести считывание платежной карты, давая необходимые пояснения в процессе проведения считывания, в соответствии с требованиями Технической документации модели электронного терминала, установленного в торговой точке Клиента.
     2. При проведении считывания платежной карты Держателем по магнитной полосе, Кассир, следуя указаниям терминала, вводит последние четыре цифры номера платежной карты, названные Держателем, после чего терминал производит сверку введенных цифр с данными магнитной полосы платежной карты. Если номера совпадают, Кассир продолжает совершение операции. Если номера не совпадают, то Кассир действует в соответствии с пунктами 2.1.5.1, 2.1.5.2 настоящей Инструкции.
     3. Дальнейшая последовательность действий Кассира при совершении Операции оплаты соответствует изложенным в пунктах 2.1.6 – 2.1.13 настоящей Инструкции. По операции, заверяемой подписью Держателя, сверка подписи Держателя в квитанции электронного терминала с подписью на платежной карте является обязательной. Для сверки подписи Держатель предоставляет для обозрения оборотную сторону платежной карты с подписью Держателя.
  2. **С использованием электронного терминала с возможностью бесконтактного обслуживания:**

2.3.1. Совершение Операции оплаты бесконтактным способом производится с использованием платежных карт с технологией совершения бесконтактных платежей, а также предметов с бесконтактным платежным приложением платежных систем, участником которых является Банк в качестве эквайера (браслеты, кольца, брелоки и пр.) и устройств с платежным приложением, использующим токены платежных карт платежных систем, участником которых является Банком в качестве банка-эквайера (наручные часы, мобильные телефоны и др.) (далее вместе- предметы).

При совершении Операции оплаты платежная карта/предмет на руки Кассиру не передается. Кассир вводит сумму операции на электронном терминале в соответствии с пунктом 2.1.7 настоящей Инструкции, предлагает Держателю самостоятельно поднести платежную карту/предмет к считывающему устройству и переходит к действиям, изложенным в пунктах 2.1.8-2.1.9 настоящей Инструкции.

2.3.2. Если в квитанции электронного терминала присутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», Кассир в обязательном порядке предлагает Держателю подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования (Держатель подписывает бумажный экземпляр квитанции либо электронный на дисплее терминала). При отказе Держателя подписать квитанцию, Кассир производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

2.3.3. Если Держатель подписал квитанцию, Кассир производит следующие действия:

* + - 1. При проведении операции с использованием платежной карты, сверяет подпись в квитанции электронного терминала с подписью на платежной карте. Для сверки подписи Держатель предоставляет для обозрения оборотную сторону платежной карты с подписью Держателя. Если подписи не совпадают, Кассир отказывает в совершении операции и производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции. Если подписи совпадают, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции;
      2. При проведении операции с использованием предмета, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

Подписанный Держателем экземпляр квитанции электронного терминала считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен.

2.3.4. Если в квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», то подписание квитанции Держателем не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

2.3.5. Если операция была совершена с вводом ПИН-кода, и в квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», то подписание Держателем квитанции электронного терминала не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

При наличии в квитанции электронного терминала строки для подписи Держателя, Кассир в обязательном порядке предлагает Держателю подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования (Держатель подписывает бумажный экземпляр квитанции либо электронный на дисплее терминала). При отказе Держателя подписать квитанцию Кассир отказывает ему в совершении операции и производит ее отмену в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

2.3.6. Кассир завершает Операцию оплаты следующими действиями:

- распечатанный экземпляр квитанции помещает в кассовые документы;

- выдает Держателю распечатанный клиентский экземпляр квитанции электронного терминала или направляет электронный экземпляр квитанции на адрес электронной почты, предоставленный Держателем.

1. **Порядок совершения операции возврата**

3.1. Если после успешной обработки операции Банком и осуществления расчетов по ней сделка между Клиентом и Держателем была расторгнута по инициативе любой из указанных сторон, Кассир совершает Операцию возврата на электронном терминале. Как правило, Операция возврата совершается, когда Держатель возвращает Клиенту ранее приобретенные товары либо обращается с заявлением об отказе от работ/услуг.

3.2. Операция возврата совершается на электронном терминале в полном соответствии с Технической документацией конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента.

3.3. Для совершения Операции возврата требуется личное присутствие Держателя. При этом Держатель должен иметь при себе платежную карту, по которой будет произведена Операция возврата и квитанцию (квитанции) терминала по исходной Операции (операциям) оплаты.

3.4. Операцию возврата желательно совершить по той же платежной карте, по которой оформлялась соответствующая Операция оплаты даже в том случае, если срок действия указанной платежной карты истек. Только в том случае, если Держатель уже не располагает данной платежной картой, Кассир может совершить Операцию возврата по любой другой предъявленной Держателем платежной карте.

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

3.6. 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.

3.7. После успешного совершения Операции возврата формируется квитанция электронного терминала в бумажном или электронном виде в зависимости от вида используемого оборудования. Терминал распечатывает два экземпляра квитанции либо квитанция формируется на дисплее терминала. Кассир контролирует качество печати квитанции аналогично положениям пункта 2.1.9 настоящей Инструкции. Успешно сформированные квитанции заверяются подписями Держателя и Кассира на бумажном носителе или дисплее терминала. Кассир отдает один экземпляр распечатанной квитанции Держателю (другой считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен). Квитанция в электронном виде направляется на предоставленный адрес электронной почты Держателя.

3.8. Кассир должен знать следующие особенности обработки Операции возврата:

1. Обработка Операций возврата не производится в режиме реального времени; таким образом, Держатель не может рассчитывать на немедленное пополнение своего карточного счета на сумму данной операции.
2. Главным и единственным документом, подтверждающим факт возврата товара, является квитанция электронного терминала по Операции возврата.
3. Банк не выдает никаких дополнительных письменных подтверждений факта обработки Операции возврата. Информационный межбанковский обмен регламентирован правилами платежных систем и является конфиденциальным.
4. Необходимо помнить, что платежная карта является собственностью выпустившего ее банка; техническое управление средствами, находящимися на карточном счете, также осуществляется этим банком в соответствии с договором на выдачу платежной карты и национальным законодательством. Соответственно, единоличное право расследования любых операций с использованием платежной карты принадлежит банку-эмитенту платежной карты.
5. Внутренние правила банка-эмитента могут не предусматривать немедленного вывода суммы Операции возврата в доступный остаток по факту ее обработки; сумма данной операции может быть блокирована на срок, определенный договором на выдачу платежной карты.
6. **Порядок совершения 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. Можно привести следующие примеры подобных ситуаций:

1. Держатель отказался от покупки;
2. Держатель решил оплатить покупку иным способом (наличными, другой платежной картой);
3. В ходе совершения операции Держатель решил добавить к своей покупке еще несколько товаров (таким образом, общая сумма операции должна быть скорректирована);
4. Была выявлена ошибка Кассира в наборе суммы;
5. Иные ситуации, упомянутые в настоящей Инструкции.

4.2. Отмена операции на электронном терминале совершается в полном соответствии с Технической документацией конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента.

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

1. Отказ Кассира в подтверждении совершенной операции;
2. Отмена последней совершенной операции.
3. Отмена операции, совершенной в текущем календарном дне, проводимая до выполнения процедуры «Сверка итогов».

4.4. После выполнения отмены, в зависимости от вида используемого оборудования, Кассир распечатывает два экземпляра квитанции об отмене операции, либо направляет квитанцию на адрес электронной почты, предоставленный Держателем. Кассовый работник возвращает Держателю платежной карту и документ, удостоверяющий личность, а также один экземпляр распечатанной квитанции (при наличии).

4.5. Если отменить операцию на электронном терминале не представляется возможным, Кассир незамедлительно оформляет Заявку на отмену операции (Приложение 3 к Условиям), заверяет ее подписью и оттиском печати Клиента и направляет в обслуживающий филиал Банка. Заявка может быть направлена с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты (в этом случае направляется сканированная копия Заявки) либо иным, предварительно согласованным с Банком, способом.

1. **Порядок выявления и урегулирования сбойной операции**

5.1. При передаче ответа из Процессингового центра на электронный терминал, установленный в торговой точке Клиента, может произойти сбой на коммуникационной линии связи. Следствием данного сбоя будет являться неполучение ответа из Процессингового центра электронным терминалом.

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:

1. Получение Держателем SMS-уведомления на мобильный телефон об успешном совершении операции, при этом на электронном терминале операция была неуспешна;
2. После попытки повторить неуспешную 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 разборчиво и четко называет всю запрашиваемую оператором информацию по операции (номер платежной карты, сумму операции, номер терминала и т.п.).

5.4. Если оператор Службы поддержки подтверждает факт успешного получения кода авторизации по сбойной операции, Кассир предпринимает действия по отмене сбойной операции в соответствии с порядком, предусмотренным Разделом 4 настоящей Инструкции.

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

1. **Порядок работы с изъятыми картами**
2. При изъятии платежной карты Кассиру необходимо помнить следующее:
3. Необходимо строго выполняет все требования Условий и настоящей Инструкции, а также указания оператора;
4. Платежная карта является собственностью выпустившего ее банка, который имеет право в любой момент прекратить действие платежной карты и отозвать ее у Держателя;
5. Предъявление Держателем паспорта или иных документов не является основанием для возврата задержанной платежной карты;
6. За разъяснениями причин изъятия платежной карты Держателю следует обращаться в банк, выдавший платежную карту.
7. При изъятии платежной карты Кассир:
8. В присутствии Держателя надрезает платежную карту до середины вдоль длинной стороны платежной карты, причем надрез производится между магнитной полосой и полосой для подписи. При этом магнитная полоса платежной карты не должна быть повреждена;
9. Составляет с Держателем Акт об изъятии платежной карты (Приложение 5 к Условиям) в трех экземплярах (первый экземпляр остается у Клиента, второй будет направлен в Банк, третий – для выдачи 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;
10. Если Держателем был предъявлен документ, удостоверяющий личность, то Кассир делает его ксерокопию, и прилагает ее ко второму (банковскому) экземпляру акта;
11. Возвращает Держателю документ, удостоверяющий личность (если был предъявлен), и третий экземпляр Акта об изъятии платежной карты (при наличии).
12. Изъятые платежные карты передаются в обслуживающий филиал Банка не позднее 3-х рабочих дней после изъятия. К каждой передаваемой платежной карте прилагается банковский экземпляр составленного Акта об изъятии платежной карты с приложениями (при наличии таковых).
13. **Сверка итогов**
14. 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 конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента. После завершения операции электронный терминал печатает отчет «Итоги дня» по всем операциям, совершенным по данному терминалу с момента проведения предыдущей операции «Сверка итогов» до текущего момента.
15. В ходе выполнения операции «Сверка итогов» электронный терминал производит передачу в Банк электронного журнала терминала. При этом данные электронного терминала о сумме и количестве совершенных операций сверяются с аналогичными данными Процессингового центра.
16. 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:
17. Обратиться в Службу поддержки и сверить с оператором информацию о совершенных за день операциях;
18. По итогам сверки определить операцию, вызвавшую несовпадение итогов дня;
19. Если несовпадение итогов было вызвано сбойной операцией, урегулированной в полном соответствии с требованиями раздела 5, Кассир прилагает к сообщению о несовпадении итогов либо квитанцию терминала по отмененной операции, либо копию отправленной Заявки на отмену операции;
20. Если несовпадение итогов было вызвано сбойной операцией, которая по тем или иным причинам не была своевременно урегулирована, Кассир производит отмену сбойной операции в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 4 настоящей Инструкции. Квитанция терминала по отмененной операции либо копия отправленной Заявки на отмену операции прилагается к сообщению о несовпадении итогов дня, после чего указанные документы передаются на хранение в соответствии с положениями внутренних учетных процедур Клиента.
21. **Список кодов ответа электронного терминала**
22. **Коды одобрения транзакции (000-009)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код одобрения** | **Значение** | **Последовательность действий кассира** |
| 000-009 | Транзакция одобрена | Сообщить Держателю об одобрении транзакции, далее действовать в соответствии с настоящим Порядком |

1. **Коды отказа транзакции (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 платежную карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 51 | Срок действия карты истек | Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с истечением срока действия платежной карты |
| 52 | Превышено количество неверных попыток ввода ПИН-кода | Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с превышением количества неверных попыток ввода ПИН-кода |
| 53 | Операция по карте запрещена | 1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего платежную карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 55 | Операция по карте запрещена | 1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего платежную карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 58 | Неверный статус карты | Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой платежной карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснениями точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 59 | Операция с использованием карты запрещена | 1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего платежную карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 64 | Неверный номер карты | 1. Ошибочные данные магнитной полосы. Если операция совершалась с чтением магнитной полосы, следует повторить операцию, используя чип или магнитную полосу платежной карты Держателя. Запрещено для карт Visa. 2. В случае повторения данного кода отказа посоветовать Держателю совершить операцию по другой платежной карте или обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты) |
| 69 | Неверное сообщение | Ошибка при передаче данных. Необходимо совершить операцию еще раз. Запрещено для карт Visa |
| 73 | Отсутствует связь с банком-эмитентом | 1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший платежную карту, в данный момент недоступен. 2. Предложить совершить операцию через некоторый промежуток времени. Запрещено для карт Visa |
| 74 | Отсутствует связь с банком-эмитентом | 1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший платежную карту, в данный момент недоступен. 2. Предложить совершить операцию через некоторый промежуток времени. Запрещено для платежных карт Visa |
| 76 | Недостаточно средств на платежных карте | 1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего платежную 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 платежную карту, за информацией о состоянии счета (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 78 | Дублированная транзакция | Сообщить Держателю о возможном сбое связи при совершении операции. При необходимости, повторить операцию через 10-15 минут. Запрещено для платежных карт Visa |
| 82 | Достигнут предел количества операций за период | 1. Сообщить Держателю что банк, выпустивший платежную карту, ограничивает количество операций по данной платежной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 89 | Неверный статус карты | 1. Сообщить Держателю о невозможности совершения операции по платежной карте, имеющей статус «закрыта». 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за информацией о статусе платежной карты (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 96 | Требуется ввод ПИН-кода | 1. Данный тип платежной карты обслуживается только с обязательным вводом ПИН-кода. 2. Необходимо провести авторизацию платежной карты ещё раз с обязательным вводом ПИН-кода Держателем |
| 97 | Номер карты неверен | 1. Немедленно прекратить обслуживание платежной карты. 2. Обратиться в службу поддержки с сообщением «Код 10». 3. Следуя инструкциям оператора, произвести тщательную проверку подлинности платежной карты |
| 101 | Отказ в проведении электронной авторизации | Данный отказ терминала не является окончательным – необходимо в обязательном порядке обратиться в службу поддержки для завершения операции |
| 105 | Не поддерживается обслуживание данного типа карты | 1. Еще раз проверить логотип на платежной карте и убедиться, что данный тип платежной карты обслуживается Клиентом. 2. Если предъявленная Держателем платежная карта не подлежит обслуживанию, следует отказать Держателю в совершении операции. 3. Если платежная карта подлежит обслуживанию, следует обратиться в службу поддержки для дополнительных консультаций по причинам данного кода отказа |
| 107 | Достигнут предел суммы операций за период | 1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший платежную карту, ограничивает сумму операций по данной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 150 | Карта не предназначена для совершения данного типа операции | Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, для уточнения перечня доступных операций (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 200 | Номер карты неверен | * 1. Немедленно прекратить обслуживание платежной карты.   2. Обратиться в службу поддержки с сообщением «Код 10».   3. Следуя инструкциям оператора, произвести тщательную проверку подлинности платежной карты |
| 201 | Введен неверный ПИН-код | 1. Сообщить Держателю, что введенный им ПИН-код неверен. 2. Предложить повторить операцию. Запрещено для платежных карт Visa 3. Внимание!!! При многократном подборе ПИН-кода через терминал может поступить сообщение "Арестовать карту" |
| 204 | Превышен лимит суммы | 1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший платежную карту, ограничивает сумму операций по данной платежной карте.   2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 205 | Достигнут предел суммы операций за период | 1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший платежную карту, ограничивает сумму операций по данной платежной карте.   2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 208 | Неверный срок действия карты | Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой платежной карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 210 | Неверный ПИН администратора | Повторить операцию, ввести правильный ПИН-код администратора для данной административной карты |
| 405 | Неверный CVR | Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой платежной карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший платежную карту, за разъяснениями точно причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне платежной карты) |
| 408 | Отказ в операции по магнитной полосе | Совершить операцию по чипу |
| 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 МАС | Необходимо провести сверку итогов и повторить операцию. Если при повторном совершении операции опять получен отказ с кодом «898», необходимо обратиться в Банк |
| 900 | Карта подлежит изъятию | Платежная карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего платежную карту. Причина изъятия – превышение количества неверных попыток ввода ПИН-кода.  Кассир обязан принять разумные меры по изъятию платежной карты |
| 903 | Карта подлежит изъятию | Платежная карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего платежную карту.  Кассир обязан принять разумные меры по изъятию платежной карты |
| 909 | Карта подлежит изъятию | Платежная карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Кассир обязан принять разумные меры по изъятию платежной карты |
| 950 | Административная карта не найдена | Необходимо использовать административную карту, зарегистрированную для данного Клиента. При невозможности ее использования Держателю административной карты необходимо обратиться в службу поддержки |
| 951 | Неразрешенная административная карта | Необходимо использовать административную карту, зарегистрированную для данного Клиента. При невозможности ее использования Держателю административной карты необходимо обратиться в службу поддержки |
| Z1 | Отказ в проведении  офф-лайн авторизации | Необходимо предпринять усилия для восстановления связи терминала с Банком. Когда связь будет восстановлена, провести операцию еще раз |