

## Нұсқаулықтар

### №1 Нұсқаулық

#### **Карточка ұстаушыларға қызмет көрсету бойынша нұсқаулық**

#### **1. Кассирдің іс-әрекетінің жалпы тәртібі**

1.1. Карточка Ұстаушысынан қызмет көрсетілуге ұсынылатын Карточканы алыңыз. Карточканы сырттай тексеріңіз және төлем Карточкаларының түпнұсқалығының белгілеріне сәйкес Карточканың түпнұсқалығына көз жеткізіңіз (№ 2 Нұсқаулық). Егер Карточкада Карточка Ұстаушысының қолы болмаса (Карточка Ұстаушының қолының үлгісі үшін жолақта), Клиенттен Карточкаға қолын қоюды сұраңыз.

1.2. Клиенттердің күмәнді қылықтарының белгілеріне сәйкес күмәнді қылықтарды анықтау үшін Карточка Ұстаушысының өзін ұстауына көңіл аударыңыз (№ 2 Нұсқаулық). Егер Карточка Ұстаушысының қылығы клиенттердің күмәнді қылықтарының белгілеріне сәйкес келетін болса, Карточка Ұстаушыдан жеке басын куәландыратын құжатын көрсетуді сұраңыз және Жеке басты куәландыратын құжаттың түпнұсқалығының белгілеріне (№ 2 Нұсқаулық) сәйкес оның түпнұсқалығына көз жеткізіңіз. Карточкада көрсетілген Карточка Ұстаушының тегін және атын жеке басын куәландыратын құжаттағы мәліметтермен салыстырыңыз. Бар болған жағдайда Карточка Ұстаушының жеке басын куәландыратын құжатындағы қолды Карточкадағы қол үлгісімен салыстырыңыз. Жеке басын куәландыратын құжаттағы фото арқылы Карточка Ұстаушының жеке басына көз жеткізіңіз. Жеке басын куәландыратын құжат болмаған жағдайда, халықаралық Карточканы ұсынушыға операция жүргізуден бас тартыңыз.

**Назар аударыңыз:** Кассир Банктің авторластыру орталығының немесе төлем жүйесінің талабы бойынша мән-жай анықталғанға дейін Карточканы ұстап отыруға құқылы.

1.3. Егер Сіз Карточка немесе жеке басты куәландыратын құжаттың жалған екендігінің белгілерін анықтасаңыз немесе Карточканы Карточка Ұстаушысынан басқа біреу пайдаланғаны туралы фактіні анықтасаңыз, Карточкалар бойынша операцияларды жүргізген кездегі қауіпсіздік шаралары туралы нұсқаулыққа сәйкес Карточканы және оны ұсынушыны ұстап тұру үшін барлық ақылға қонымды шараларды қолданыңыз.

#### **2. POS-терминалды пайдалана отырып авторландыруды жүргізген кездегі кассирдің әреке ету тәртібі**

2.1. POS-терминалды POS-терминалды пайдалану бойынша нұсқаулыққа сәйкес пайдаланыңыз. Егер мұндай мүмкіндік POS-терминалда қарастырылған болса, арнайы пернетақтада ДСН-кодты теру арқылы Карточка Ұстаушыға Авторландырудың сомасын растауды ұсыныңыз. Сұрату Банкке байланыс арналары арқылы келіп түседі. Операция сәтті аяқталған жағдайда Жабдық екі нұсқада чекті басып шығарады.

2.2. Дұрыс ДСН-кодты терген кезде және Карточка Ұстаушының ағымдағы шоты бойынша жеткілікті ақша болған кезде, чекте Авторландыру коды және операция сомасы көрсетіледі. Операцияны жүргізуден бас тартқан жағдайда осы Нұсқаулықтың 4-тармағын басшылыққа алыңыз.

2.3. Карточка Ұстаушы чекке қолын қоюы қажет. Егер транзакция ДСН-код енгізбестен POS-терминал арқылы жүргізілген болса, чекте қол қоятын орын болады.

Егер транзакция POS-терминалда ДСН-код енгізу арқылы жүргізілген болса, Карточка Ұстаушының чекке қол қоюы талап етілмейді, бұл туралы чекте де көрсетіледі.

2.4. Чектегі және Карточкадағы қолдарды салыстырыңыз.

2.5. Чектегі карточканың әрекет ету мерзімінің аяқталу күнін және нөмірін ұсынылатын Карточканың деректерімен салыстырыңыз.

2.6. Карточка Ұстаушыға чектің көшірмесін тапсырыңыз.

2.7. Карточка Ұстаушыға карточканы қайтарыңыз.

2.8. Карточка Ұстаушыға тексеру жүргізілгеннен кейін жеке басын куәландыратын құжатты қайтарып беріңіз.

### 2.9. Карточка Ұстаушыға тауарды беріңіз.

ЕСКЕРТПЕ: шынайы Карточка Ұстаушылары төлемге ұсынатын Карточкалардың түпнұсқалары магнитсізделген болуы мүмкін және осындай Карточканың магнитті жолақтарынан ақпарат оқылмайды, бұл туралы POS-терминалдың дисплейінде тиісті хабарлама шығады.

Мұндай Карточка бойынша Авторландыруды жүргізу мүмкін емес. Карточка Ұстаушыға Карточканы ауыстыру үшін оны берген Эмитент Банкке баруын ұсыныңыз.

### 2.10. Есептілік:

- Операциялық күннің соңында POS-терминалда терминалды пайдалану қағидаларына сәйкес «Есеп» операциясын орындаңыз;
- қорытынды тізімдемені және күндізгі есеп құрамындағы барлық чектерді бухгалтерияға тапсырыңыз.

## 3. POS-терминалды пайдалана отырып, операцияның күшін жоюды жүргізген кезде кассирдің әрекет ету тәртібі

- Карточка арқылы сатып алынған тауарды қайтару немесе Карточка арқылы алдын ала төленген қызметтен бас тарту, Сіздің қызмет көрсету орныңыздағы қайтаруға қатысты қолданыстағы қағидаларға сәйкес жүзеге асырылады;
- POS-терминалды пайдалана отырып операцияны болдырмауды жүргізу үшін референс-нөмір қажет;
- референс-нөмір операция бойынша чекте көрсетіледі.

3.1. Авторландыру жүргізу кезінде Карточканы Ұстаушыға ұсынылған Карточканың және чектің түпнұсқалығын, Карточканы ұсынушының жеке басын тексеріңіз.

3.2. POS-терминалдың арнайы функциясын – «Болдырмау» шақырыңыз.

3.3. Тиісті валютаны көрсетумен POS-терминалдың пернетақтасында Карточка Ұстаушыға қайтарылатын соманы теріңіз.

3.4. Операция аяқталған соң тиісті чек басып шығарылады. Чекке қолыңызды қойыңыз.

3.5. Карточка Ұстаушыға қол қою үшін чекті ұсыныңыз.

3.6. Чектегі және Карточкадағы қолдарды салыстырыңыз.

3.7. Карточка Ұстаушыға чектің көшірмесін тапсырыңыз.

3.8. Карточка Ұстаушыға Карточканы қайтарыңыз.

3.9. Карточка Ұстаушыға тексеру жүргізілгеннен кейін жеке басын куәландыратын құжатты қайтарып беріңіз.

3.10. Тауарды қабылдаңыз.

3.11. Операциялық күннің соңында күндізгі есеп құрамындағы барлық чектерді бухгалтерияға тапсырыңыз.

## 4. Операцияны жүргізуден бас тартқан жағдайда кассирдің әрекет ету тәртібі

Операцияны жүргізуден бас тартқан жағдайда Банктің Авторландыру орталығы операторының немесе POS-терминалдың келесі хабарламасы болуы мүмкін:

4.1. «Decline-бас тарту» – Карточканы клиентке қайтарыңыз және бас тартудың себептерін анықтау үшін Карточканы шығарған банкке тікелей баруын ұсыныңыз.

4.2. «Карточканы алып алу-Pick up» – Қауіпсіздік шараларын сақтай отырып және Карточкалар бойынша операцияларды жүргізу кезінде қауіпсіздік шаралары туралы нұсқаулықты басшылыққа ала отырып, барлық ақылға қонымды бейбіт тәсілдермен Карточканы ұстап тұруға немесе алып қоюға тырысыңыз.

4.3. Карточканы алып алу – алаяқтық – Pick up. Fraud» – Қауіпсіздік шараларын сақтай отырып және Карточкалар бойынша операцияларды жүргізу кезінде қауіпсіздік шаралары туралы нұсқаулықты басшылыққа ала отырып, барлық ақылға қонымды бейбіт тәсілдермен Карточканы ұстап тұруға немесе алып қоюға және Карточканы ұсынушыны ұстауға тырысыңыз.

**Қосымша түсінік алу үшін және осы Нұсқаулықта қарастырылмаған жағдайлар туындаған жағдайда, Банк филиалының транзакциялық бизнес орталығының менеджеріне жүгіну қажет.**

**Карточка ұстаушылар үшін брондау**

Карточка Ұстаушыларға арналған брондау қызметі клиентке ол тапсырыс берген нөмірдің ұсынылуына ғана кепілдік беріп қоймай, сондай-ақ Сіздің қонақүйіңізге тапсырыс беруші келмеген жағдайда шығыннан құтылуға көмектеседі. Осы қызметтің қызметтерін ұсына отырып, әрекеттердің белгіленген реттілігін ұстану өте маңызды, олай болмаған жағдайда клиенттер түсінік алу үшін жиі хабарласып шағымданатын болады.

### **Кепілдендірілген брондау**

*Тапсырыс ала отырып*

1) *клиенттен:*

- Карточканың нөмірін;
- Карточканың қолданылу мерзімінің аяқталатын күнін;
- Карточка Ұстаушының атын (Карточкада көрсетілген ақпаратқа сәйкес);
- шотты ұсыну үшін мекенжайды және телефон нөмірін *сұраңыз*.

2) *клиентке:*

- нөмірдің тәуліктік құнын (салықтарды ескерумен);
- қонақүйдің тура атауын және мекенжайын;
- кепілдендірілген броньның растау кодын (кодты оны кейін пайдалану үшін жазып алу

қажет екенін айтыңыз) *хабарлаңыз*;

3) *мынаны міндетті түрде түсіндіріңіз:*

• кепілдендірілген бронь жоспарлы орналасу күнінен кейінгі келесі күннің есеп айырысатын сағатына дейін сақталатынын;

• тапсырыс берушінің броньды алып тастаудың ақырғы мерзімі – жоспарлы орналасу күні 18.00\*;

• **егер клиент дәл уақытында келіп орналаспаса және броньды алып тастамаса, оған**

**1 (бір) тәулік үшін шот ұсынылады (салықтарды есепке алып).**

*\* Ескерту:*

*Егер Сіздің қонақүйіңізде броньды алып тастаудың басқа ақырғы мерзімі белгіленген болса, бұл туралы клиентке хабарлаңыз, оған броньды алып тастау ережесі туралы ескерте отырып қосымша хабарлама жіберіңіз.*

### **Қосымша хабарламалар**

Егер клиентке броньның жазбаша растамасы талап етілсе, оған:

- Карточканың нөмірін;
- Карточканың қолданылу мерзімінің аяқталатын күнін;
- Карточка ұстаушының атын (Карточкада көрсетілген ақпаратқа сәйкес);
- нөмірдің бір тәулік үшін құнын (салықтарды ескеріп) және қонақүйде тұруға қатысты

өзге қажетті ақпаратты;

- қонақүйдің мекенжайы;
- кепілдендірілген броньның растау кодын;
- брондау қызметінің талаптары бойынша клиенттің құқықтары мен жауапкершілігі;
- броньды тегін алып тастауға болатын ең ақырғы мерзімді (күні мен сағаты) көрсетіңіз.

### **Клиент броньды алып тастаған кезде**

1. Оған броньды алып тастау кодын хабарлаңыз. Кодты кейін пайдалану үшін оны жазып алу қажет екенін айтыңыз.

2. Броньдау бланкіне «алынып тасталды» деп жазып қойыңыз және клиентке жеткізілген броньды алып тастау кодын жазып алыңыз.

Сұрату бойынша келесі деректерді көрсете отырып, броньды алып тастаудың жазбаша растамасын ұсыныңыз:

- Карточканың нөмірі;
- Карточканың қолданылу мерзімінің аяқталатын күні;
- Карточкада көрсетілген ақпаратқа сәйкес Карточка ұстаушының аты;
- броньды алып тастау коды.

**Броньды алып тастауды жоспарлы орналасатын күні 18.00 дейін, егер қонақүйде басқаша қарастырылмаса, қабылдаңыз.**

**Клиент келмеген жағдайда не істеу керек – «No Show» («Келмеу») рәсімі**

Егер клиент орналаспаса және алдын ала бронды алып тастамаса, Сіз бір тәулік тұрғаны үшін Карточка бойынша төлемді ресімдей аласыз (салықтарды есепке алып). Чекте қол қоюға арналған жолда «No Show» («келмеді») деп жазыңыз да барлық жолдарды толтырыңыз. Міндетті түрде авторландыруды алып авторландыру кодын жазып қойыңыз.

### ***Қайта броньдау кезінде не істеу керек***

Егер клиент келген кезде кепілдендірілген санатта бос нөмірлер болмаған жағдайда, Сіз бұл клиентке мынаны ұсынуыңыз қажет (қонақүйіңіздің есебінен):

- бір тәулік мерзімге дәл осындай кластағы (немесе жоғары) қонақүйдің нөмірін;
- сол қонақүйге дейін көлікті;
- осы клиентке келетін қоңыраулар мен хабарламалардың барлығын сол қонақүйге ауыстыруды;

- ұзақтығы 3 (үш) минуттық телефон қоңырауларын.

**1-ЕСКЕРТПЕ:** «Алдын ала авторландыру» операциясын жасаған сәттен бастап сома 30 күнтізбелік күннен аспайтын блокта болуы мүмкін екенін ескеру қажет. Көрсетілген мерзім ішінде авторландырылған соманың күшін жою немесе қаражатты есептен шығару үшін «Есеп айырысу» операциясын жасау қажет (келесі бөлімді қараңыз). Көрсетілген мерзімнен кейін қаражат есептен шығарылмаған жағдайда, қолдау көрсету үшін банкке жүгіну керек.

Бұл ретте Mastercard ХТЖ авторландыру жасалған сәттен бастап 24 сағат өткеннен кейін өзінің Карточкалары бойынша авторлаудың күшін жоюға тыйым салатынын ескеру қажет. Егер клиентке қаражатты қайтару қажет болса, онда мұндай жағдайларда «Есеп айырысу» операциясын орындау қажет, содан кейін «Қайтару» операциясын орындау арқылы қаражатты қайтару қажет. Немесе қолдау көрсету үшін банкке қоңырау шалу керек.

**2-ЕСКЕРТПЕ:** «Алдын ала авторландыру» операциясы ресепшнде орнатылған терминалда ғана жүргізілуі мүмкін (тұрып жатқаны үшін төлем)

«Есеп айырысу» операциясы «Алдын ала авторландыру» операциясы жүргізілген POS-терминалда жүргізілуі тиіс!!!

«Есеп айырысу» және «Алдын ала авторландыру» операциялары бойынша ХТЖ ережелеріне сәйкес MCC-кодтар өзгеше бола алмайды.

### **Аванстық депозиттер (ADVANCED LODGING DEPOSIT)**

Сіздің қонақүйіңіз броньды кепілдендіру үшін аванстық депозитті талап ететін жағдайларда да төлем Карточкаларын пайдалануға болады. Бұл ретте, Сіздің төменде айтылған әрекеттер реттілігін қатаң сақтауыңыз өте маңызды, олай болмаған жағдайда клиенттер түсінік алу үшін жиі хабарласып шағым түсіретін болады.

#### ***І. Тапсырысты ала отырып***

##### Клиенттен:

- Карточканың нөмірін;
- Карточканың қолданылу мерзімінің аяқталатын күнін;
- Карточка Ұстаушының атын (Карточкада көрсетілген ақпаратқа сәйкес);
- Шот ұсыну үшін мекенжайды және телефон нөмірін;
- Келудің болжамды күнін және тұру ұзақтығын анықтап алыңыз.

##### Клиентке:

- нөмірдің бір тәулік үшін құнын (салықтарды есепке алып);
- ағымдағы шотта бұғатталатын аванстық депозиттің сомасын хабарлаңыз (**14 тәулік бойы тұру құнынан көп емес**), бұл ретте депозит сомасының ақырғы шотты ұсынатын кезде есепке алынатыны, аванстық депозиттің сомасымен белгіленетін мерзім ішінде броньның сақталатыны туралы клиентті хабардар етіңіз;

қонақүйдің тура атауы және мекенжайы;

- кепілдендірілген броньды растау коды (кодты кейін пайдалану үшін жазып алу керек екенін көрсетіп жазыңыз.

##### Міндетті түрде мынаны:

- Сіздің қонақүйіңіздегі қолданыстағы броньды алып тастау ережесін түсіндіріңіз және аталған ережені сақтамаған жағдайда аванстық депозит сомасының бір бөлігі немесе барлығы ұсталуы мүмкін екенін;

• Оған дейін броньды тегін алып тастауға болатын күн мен сағатты *клиентке* хабарлаңыз.

Аванстық депозитке бланк толтыра отырып міндетті түрде мына деректерді көрсетіңіз:

• Карточка нөмірі, оның қолданылу мерзімінің аяқталатын күні және Карточка ұстаушының аты;

- шот ұсыну үшін мекенжай және телефон нөмірі;
- қонақұйдің атауы және деректемелері;
- қоныстанудың жоспарланған күні;
- броньды растау коды;
- транзакция күні;
- авторландыру коды;
- оған дейін броньды тегін алып тастауға болатын күн мен сағат;
- аванстық депозиттің сомасы (қолтаңбаға арналған жолда «Advance Deposit»

жазыңыз).

Бланктің көшірмесін қоса тіркеп, броньның жазбаша растамасын *клиентке* 3 жұмыс күні ішінде почтамен жіберіңіз.

Растау үшін мынадай ақпаратты қосу қажет:

- сіздің қонақүйіңіздегі қолданыстағы броньды алып тастау ережесі;
- аванстық депозит шарттары бойынша клиенттің құқықтары мен жауапкершілігі;
- ақшаны қайтару бөлігінде қонақұйдің ережесі.

Аванстық депозиттің күші жойылған жағдайда не істеу керек:

1) *клиентке броньды алып тастау кодын хабарлаңыз. Кодты кейін пайдалану үшін жазып алу керектігін көрсетіңіз.*

2) *броньдау бланкісіне «алып тастау» деп жазыңыз және клиентке хабарланған броньды алып тастау кодын жазып алыңыз.*

3) *3 (үш) жұмыс күні ішінде кредит жөніндегі бланкті ресімдеңіз, онда келесідей деректерді көрсетіңіз:*

• Карточканың нөмірі, оның қолданылу мерзімінің аяталатын күні және Карточка ұстаушының аты;

- шот ұсыну үшін мекенжай және телефон нөмірі;
- қонақұйдің атауы және деректемелері;
- қоныстанудың жоспарлы күні;
- алып тастау коды;
- транзакция күні;
- аванстық депозиттің сомасы (қолтаңбаға арналған жолда «Advance Deposit» деп

жазыңыз).

Егер клиент броньды ескерілген мерзімде алып тастаса, қонақүй клиентке аванстық депозиттің толық сомасын қайтаруы тиіс.

Кредит жөніндегі бланктің көшірмесін клиентке почтамен 3 (үш) жұмыс күні ішінде жіберіңіз.

Кредит жөніндегі бланкті өзге төлем құжаттарымен бірге *инкассо*лаңыз.

Аванстық депозит кезінде қайта броньдағанда не істеу керек

Егер клиент келген кезде кепілдендірілген санатта бос нөмірлер болмаған жағдайда, Сіз бұл клиентке мынаны ұсынуыңыз қажет (қонақүйіңіздің есебінен):

- қонақүйіңізде талап етіліп тұрған санаттағы бос нөмір пайда болғанша бір тәулік мерзімге дәл осындай кластағы немесе одан жоғары кластағы қонақұйдің нөмірі;
- сол қонақүйге дейін және кері қайтатын көлік;
- осы клиентке келетін қоңыраулар мен хабарламалардың барлығын сол қонақүйге ауыстыруды;
- ұзақтығы 3 (үш) минуттан болатын екі телефон қоңырауы.

Бұдан бөлек, Сіз аванстық депозиттің толық сомасына кредит жөніндегі бланкті ресімдеуіңіз қажет және бір данасын клиентке почтамен жіберуіңіз қажет.

### **«Бірінші кезекте шығару» рәсімі (PRIORITY CHECK OUT/EXPRESS CHECK OUT)**

Бірінші кезекте шығару қызметі – Сіз және Сіздің клиенттеріңіз үшін тез әрі ыңғайлы рәсім, себебі ол тіпті қарбалас сәтте де кідіріссіз рәсімдеуге мүмкіндік береді. Сол бір қызмет VISA мен Mastercard-та әртүрлі аталады: «PRIORITY CHECK OUT SERVICE» – VISA Карточкаларын ұстаушылар үшін, «EXPRESS CHECK OUT» - Mastercard Карточкаларын ұстаушылар үшін.

**Клиентті орналастыратын кезде** одан тұру ақысын төлеу үшін бірінші кезекте шығару қызметін пайдаланғысы келетінін/келмейтінін немесе төлемнің кәдімгі тәсілін қалайтынын/қаламайтынын сұраңыз:

• клиентке Priority Check Out (Visa International карточкалары үшін) немесе Express Check-Out (Mastercard International карточкалары үшін) шартының бланкін ұсыныңыз, онда қонақұйдің атауы, мекенжайы мен телефоны, Карточка ұстаушының аты мен тегі, Карточканың нөмірі, берілетін бөлменің нөмірі, үйінің мекенжайы және клиенттің қолы көрсетілген (нысандары қоса тіркеледі);

- клиенттен оны толтырып қол қоюын сұраңыз;
- POS-терминал бойынша алдын ала авторландыруды жасағаныңызға көз жеткізіңіз;
- Қол қойылған шарт пре-авторландыру чегімен бірге қонақтардың досьесінде – guest folio

– клиент кеткенше сақталады.

Клиент шарт бланкісін қайтарғанда, мынаған көз жеткізіңіз:

- шартқа қол қойылды;
- клиент шығып кеткеннен кейін ақырғы шоттың данасын жіберуге болатын почта мекенжайы көрсетілген;

• бірінші кезекте шығару қызметін ұсыну туралы шартта көрсетілген клиенттің Карточкасының нөмірі чекте көрсетілген нөмірге сәйкес келеді.

### **Клиент шығып кеткеннен кейін**

• мейрамханадан шотты, байланыс қызметі үшін төлемдерді және т.с.с қоса алғанда, қонақұйде болған кезіндегі шығыстарының барлығын ескере отырып, клиенттен алынатын қорытынды соманы есептеңіз;

- POS-терминалдың көмегімен «Түпкілікті есеп айырысу» операциясын аяқтаңыз;
- чекте қолтаңбаға арналған жолда «Priority Check-Out»/ «Express Check-Out» көрсетіңіз;
- клиенттің өтініші бойынша оған 3 (үш) жұмыс күні ішінде:

- чектің бір данасын;
- қонақұй ұсынған қызметтер үшін толық шотты;
- карточка ұстаушылар үшін бірінші кезекте шығару қызметін ұсыну туралы шарттың қосымша көшірмесін жіберіңіз;

• толық шоттың көшірмесін және клиент толтырған бірінші кезектегі үзінді қызметін ұсыну туралы шарттың бланкісін бірінші кезекте шығару сәтінен бастап 180 (күн) бойы сақтаңыз.

### **Есеп айырысудан кейінгі төлемдер (SIGNATURE ON FILE)**

Аталған рәсім карточка ұстаушыларға клиент қонақұйден шыққаннан кейін нөмірлерге қызмет көрсету, телефон байланысы, тамақтанғаны, мини-барды пайдаланғаны үшін көп емес сомаға қосымша шоттар ұсынуға мүмкіндік береді.

**Есеп айырысудан кейінгі төлемдер бастапқы транзакция жүргізілген сәттен бастап 90 күн ішінде рәсімделуі мүмкін.**

Бұл ретте клиент бұрын алған қызметтер үшін шот ұсына отырып, төменде сипатталған әрекеттерді сақтауы маңызды, олай болмаған жағдайда клиенттер түсінік алу үшін жиі хабарласып шағым түсіретін болады.

**Клиентті орналастыратын кезде** – клиент шыққаннан кейін қосымша шығындар пайда болғанда төлем сомасын толықтыруға қатысты қонақүйіңіздің ережесіін түсіндіріңіз.

**Есеп айырысудан кейінгі төлемдер Карточка ұстаушының жазбаша келісімі болған кезде ғана рәсімделуі мүмкін.**

Клиентті шығаратын кезде – нөмірге қызмет көрсету, киім жуғаны, телефон, мини бар, сусындар, тамақтану, такси шақырту үшін қосымша шығындар пайда болса қосымша төлемдер бойынша бөлек чек ресімдеңіз және клиент ол қонақұйден шыққаннан кейін мәлім болатын өз шығындарын төлеуге келіскен кезде қол қоюға арналған жолда «Signature on file» («подпись в деле») көрсетіңіз.

Клиентке қосымша төлемдердің толық түсіндірмесі бар чектің данасын почта арқылы жіберіңіз. Егер Сіз мұны істемесеңіз, клиент түсіндіруді талап етуі мүмкін және бәлкім, шағым түсіруі мүмкін.

**Ескерту:** брондауды, аванстық депозиттер, бірінші кезектегі шығуды және төлемдерді растайтын құжаттарды мұндай операциялар жүргізілген сәттен бастап 180 күн ішінде есеп айырысудан кейін сақтаңыз.

*Төлем карточкаларының деректерін қандай да бір түрде сақтауға қатаң тыйым салынады. Төлем карточкаларының деректеріне мыналар кіреді: Карточканың толық нөмірі, қауіпсіздік коды (CVV2, CVC2, CSC4, CSC5), магниттік жолдың деректері (Track 1/2), чип деректері, PIN-код.*

### Priority Check-Out Agreement

---

(Merchant Name/Merchant Location)

Tel No \_\_\_\_\_

CASHIER, PLEASE CHECK ME OUT OF:

\_\_\_\_\_ ON \_\_\_\_\_  
Room number Departure Date

\_\_\_\_\_  
Guest Name (please print)

I authorize a charge to my Visa account for the amount of all costs incurred during my stay.

\_\_\_\_\_  
Cardholder Signature

\_\_\_\_\_  
Visa Card Account Number

Please send a copy of the items checked below to the address indicated.

- ° Visa Transaction Receipt
- ° Hotel Bill
- ° Copy of this agreement

Please print:

Name \_\_\_\_\_

Company \_\_\_\_\_

Street \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_ State/Province \_\_\_\_\_ Country \_\_\_\_\_

*Mastercard International*

### Express Check-Out Agreement

---

(Merchant Name/Merchant Location)

Tel No \_\_\_\_\_

CASHIER, PLEASE CHECK ME OUT OF:

\_\_\_\_\_ ON \_\_\_\_\_  
Room number Departure Date

\_\_\_\_\_  
Guest Name (please print)

I authorize a charge to my account for the amount of all costs incurred during my stay.

\_\_\_\_\_  
Cardholder Signature

\_\_\_\_\_  
Card Account Number

Please send a copy of the items checked below to the address indicated.

- ° Transaction Receipt
- ° Hotel Bill
- ° Copy of this agreement

Please print:

Name \_\_\_\_\_

Company \_\_\_\_\_

Street \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_

State/Province \_\_\_\_\_

Country \_\_\_\_\_

**ССО қызметкерлерінің Visa, Mastercard, GO!Card, UnionPay, American Express, Diners Club International, Discover және JCB халықаралық карточкаларын ұстаушыларға қызмет көрсетуге оқытатын филиалдардың мамандарына арналған қысқаша нұсқаулық.**

1. Карточканың бүлінбегеніне және қандай да бір өзгерістерге ұшырамағанына көз жеткізіңіз.

2. Карточканың қолданылу мерзімін тексеріңіз. Карточканың қолданылу мерзімінің басталғанына және әлі аяқталмағанына көз жеткізіңіз. Кейбір карточкаларда карточканың қолданылу мерзімінің аяқталатын мерзімі ғана көрсетілуі мүмкін.

3. Карточканың айырым элементтерін тексеріңіз (электрондық карточкаларды қоспағанда, карточкалардың барлық түрлері эмбоссирленген – беті бедерлі).

***Карточканың беткі жағында:***

✓ **Карточканың нөмірі** – 11–19 саннан тұрады. Карточканың ойылып жазылған нөмірінің астында карточка нөмірінің алғашқы 4 санымен сәйкес келуі тиіс төрт сан (BIN) басылған;

✓ **голограмма** (Карточканың әр түріне жеке-жеке сәйкес келеді);

✓ **логотип** – Карточкада халықаралық логотип (Visa, Mastercard, Go!Card, American Express, Diners Club, JCB) көрсетілуі тиіс, Карточканың беткі немесе сырт жағында орналастырылады.

✓ **Карточканың қолданылу мерзімі** (электрондық Карточкаларда болмауы мүмкін) – Карточканың қолданылу мерзімінің басталатын және аяқталатын күні. Кейбір Карточкаларда қолданылу мерзімінің аяқталатын күні ғана көрсетіледі.

✓ **Карточка Ұстаушының аты мен тегі** (электрондық Карточкаларда болмауы мүмкін)

**Карточканың сырт жағында:**

✓ **қол қоюға арналған жол** - Карточка қолтаңба болған кезде ғана жарамсыз! Егер қол қоюға арналған жолақ тазартылған немесе өшірілген болса, жолдың бетінде **VOID** («жарамсыз») сөзі шығады;

✓ **үш таңбалы код CVV2 (Card Verification Value)** – Карточканың толық жазылған немесе қысқартылған нөмірінен кейін қол қоюға арналған жолақта орналасады. Карточканың коды мен нөмірі кері қарай көлбеу қара түсті курсивпен басылған.

**Карточканың шынайылығына немесе Карточканың клиентке тиесілі екендігіне күмәніңіз болса, мынадай әрекеттер жасау қажет:**

• клиентті жеке басын куәландыратын құжатты ұсынуын сұраңыз. Карточкадағы тегі мен атын жеке басты куәландыратын құжаттағы деректермен салыстырыңыз;

• немесе Банктің Call Center-не хабарласу. Әңгімелесудің құпиялылығын қамтамасыз ету үшін Call Center қызметінің операторымен сөйлескен кезде «Код 10» сұрауыңызға болады.

## **№ 2 Нұсқаулық**

**Карточкалар мен жеке басты куәландыратын құжаттардың түпнұсқалылығының, жарамсыздығы және/немесе қолдан жасалғандығының, сондай-ақ Карточка ұстаушылардың күдікті мінез-құлқының белгілері**

**1. Карточкалардың, жеке басты куәландыратын құжаттардың жарамсыздығы және/немесе жалғандығының, сондай-ақ Карточка Ұстаушыларының күдікті қылықтарының кейбір жалпы сыртқы белгілері**  
**Карточкалардың жалғандығының белгілері:**

- Карточканы қырынан басқан кезде ол қатпарланып кетеді (мысалы, тырнақпен);
- Карточканың ақ түсті емес бүйіржағы (кесігі), кесік формасы иілмеген;
- Карточка нөмірінің эмбоссирленген (басылған) цифрларында басқа (бұрынғы) цифрлардың қалдық іздері (әсіресе – голограммасында) көрінеді;
- қол қою үлгісі бар панельдің қол қойылған жерлерінде өшіру іздері байқалады немесе панельдің: Mastercard кредиттік Карточкалары үшін – «Mastercard», VISA – «VISA», Diners Club – Diners Club логотиптері бозғылт-көк түсті, UnionPay – UnionPay логотипі сөздері сияқты қорғаныс жазулары жоқ;
- POS-терминалды пайдалана отырып операцияны жүргізген кезде, POS-терминалдың чегіндегі Карточка нөмірі Карточканың өзінің нөмірімен сай келмейді;
- Карточка нөмірінің соңғы төрт цифры голограммаға ішінара немесе толығымен бірақ голограммаға емес, эмбоссирленеді;
- голограмма – түгел немесе ішінара, жиектері бойлап – Карточканың үстінде шығып тұрады;
- Gold (Premier) Карточкасында күміс түсті голограмма болады, және керісінше VISA Classic, Mastercard Mass (Standard) Карточкаларында немесе Business (Corporate), Platinum Карточкаларында – алтын түсті голограмма болады;
- төлем жүйесінің логотипінде (егер ол Карточкада төменде оң жағында орналасқан болса) Карточканың әрекет ету мерзімі немесе стильденген қорғаныс символы эмбоссирленген.

**Карточкалардың жарамсыздығының белгілері:**

- Қол үлгісі бар панельде Карточка Ұстаушысының қолы қойылмаған – Карточка Ұстаушысына қол үлгісі панельіне қолын қояды ұсыну қажет, және осы қолды Карточка Ұстаушысының жеке басын куәландыратын құжаттағы қол үлгісімен салыстыру қажет;
- Карточкада әлі басталмаған әрекет ету мерзімі көрсетілген (мысалы, бүгін 2013 жылдың 25 қаңтары, басталу мерзімі 02/13 – Карточка 2013 жылдың 1 ақпанынан бастап әрекет етеді);

- Карточканың әрекет ету мерзімі аяқталды (мысалы, бүгін 2013 жылдың 1 наурызы, әрекет ету мерзімі – 02/13, Карточканың әрекет ету мерзімі 2013 жылдың 28 ақпан күні сағат 24:00 аяқталды.);

- Карточкада жарық, сынық, майысу, эмбоссирленген деректер ішінара немесе толығымен майысқан;

- Карточканың беткі жағында «Valid only in...» - «тек ... жарамды» мәтіні бар. Карточка осы мәтінде атауы көрсетілген елдердің аумағында ғана жарамды (мысалы, «Valid only in France»).

#### **Клиенттердің күмәнді қылықтарының сыртқы белгілері:**

- үй-жай ашылғаннан кейін немесе жабылмас бұрын сол жерде пайда болу;
- күйгелектік және сөзуарлықтың көрінісі;
- Карточканы әмияннан емес, қалтадан шығаруы;
- Қызмет көрсету пунктінің қызметкеріне (кассир, сатушы, официант) психологиялық әсер ету әрекеттері, мысалы, «Мен асығыспын...», «Неге соншалықты жай қызмет көрсетесіз?...» сияқты сөздермен немесе әдейілеп өзінің ауқаттылығын көрсету (киімінің, әдетінің, шектен тыс әсемдігі, керек – жарақтарының шектен тыс бар болуы және оларды көрсетуге тырысуы, оның ішінде мобильді байланыс құрылғылары, ол арқылы қатты сөйлесу және т.б.);
- POS-терминал чегіне жасанды түрде (табиғи емес) қол қоюы (қолды қиналып немесе ыждаһатпен қою және т.б.);
- Тез шығып кету мүмкін болған Кәсіпорынның қызмет көрсету орындарының бөлімдеріне және секцияларына бару.

#### **Жеке басты куәландыратын құжаттың жарамсыздығының және/немесе жалғандығының сыртқы белгілері:**

- клиенттің деректері бар бет ламинатталған болса, ламинаттаушы қабат қыртыстанбауы керек;
- төлқұжаттың беттері жыртылған немесе желімделген болмауы тиіс;
- ең соңғы бетте (кейде басқа, көршілес беттерде) міндетті түрде төлқұжат иесінің қол үлгісі болуы тиіс;
- төлқұжаттың визалық белгілер үшін бөлінген беттерінде міндетті түрде СІМ-нің тиісті мекемесінің визасы болуы тиіс;
- аталған (немесе келесі) бетте төлқұжат иесінің деректерімен бірге Карточка Ұстаушысының аты және тегі мемлекеттік ресми тілде және ағылшын тіліндегі нұсқасы жазылуы тиіс.

#### **Клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттар:**

- Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты;
- Қазақстан Республикасы азаматының жеке басының куәлігі;
- шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхаты;
- азаматтығы жоқ тұлғаның куәлігі;
- шетелге шығу төлқұжаты. Шетелдіктердің ішкі төлқұжаттары, олардың қатысушысы Қазақстан Республикасы болып табылатын халықаралық келісімдермен/шарттармен көзделген болса, Қазақстан Республикасының аумағында олардың жеке басын куәландырады. Бұл ретте шетелдіктердің ішкі төлқұжаттары Қазақстан Республикасының аумағында мәмілелер жасау үшін пайдаланылмайды, мәмілені жасау үшін оның иесі жеке басын куәландыратын құжатты ұсынуы қажет етілсе;
- туу туралы куәлік.

Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 29 қаңтардағы «Жеке басты куәландыратын құжат туралы» Заңының 22 бабы, 1-тармағына сәйкес, жеке басты куәландыратын құжат мына жағдайларда жарамсыз болып табылады және тапсырып ауыстыруға жатады:

1) онда келесі деректердің болмауы: тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), туған күні және жері, азаматтығы (туу туралы куәлікті қоспағанда), фотография (туу туралы куәлікті қоспағанда), құжатты берген органның атауы, берілген күні, құжаттың нөмірі, әрекет ету мерзімі (туу туралы куәлікті қоспағанда);

2) оның әрекет ету мерзімінің аяқталуы;

3) келесі деректерді сәйкестендіру мүмкін еместігі: тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), туған күні және жері, азаматтығы (туу туралы куәлікті қоспағанда), фотография (туу туралы куәлікті қоспағанда), құжатты берген органның атауы, берілген күні, құжаттың нөмірі, әрекет ету мерзімі (туу туралы куәлікті қоспағанда), немесе құжаттың қорғаныс деңгейі;

4) иесінің құқықтық мәртебесінің сәйкес келмеуі;

5) жынысын ауыстыру.

## 2. Mastercard International жүйесі халықаралық кредиттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері

**Mastercard International халықаралық кредиттік Карточкаларында** эмбоссирленген мәліметтер болады, яғни мәліметтер, жазылатын символдарға оң бедер беретін арнайы түрде басылады. 2002 жылдың 1 қаңтарынан бастап Europay International компаниясы таратылды және Mastercard International компаниясымен толықтай билеп алынды, осыған байланысты Eurocard логотипі бар Карточкаларын шығару тоқтатылды.

### Карточканың беткі жағында мыналар орналасқан:

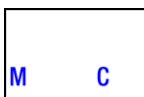


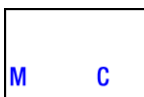
-  – Mastercard жүйесінің логотипі. Логотип Карточканың оң жағында жоғарғы немесе төменгі бұрышында орналасады. Бұл логотиптің бар болуы **міндетті**. Mastercard төлем жүйесінің логотипі – қызыл (сол жақта) және сары (оң жақта) түсті қиылысатын екі шеңбер және олардың фонына түсірілген ақ түсті Mastercard жазуы;

- Карточканы шығарған банктің логотипі және атауы – әдетте Карточканың беткі жағында оң бөлігінде болады;



-  – голограмма, Карточканың оң жағында (жоғарғы немесе төменгі бөлігінде) орналасқан, горизонталь бойынша «Mastercard» жазуымен толтырылған фонның үстінде «қалықтап тұрған» екі қиылысатын жарты шарды бейнелейді. Голограмманың болуы міндетті. Голограмма, голограммадан төмен немесе жоғарыда орналастын «Mastercard» жүйесінің логотипімен бірге дөңгелектенген бұрыштары бар тікбұрыштармен қоршалған. Mastercard Mass, Mastercard Business, Mastercard Standard, World Mastercard, Platinum Mastercard, Corporate Programs Карточкаларында голограмма күміс түсті, Gold Mastercard, World Signia Mastercard карточкаларында – алтын түсті болады;



-  – ультракүлгін сәуледе Карточканың беткі жағындағы сол жақ төменгі бұрышында көгілдір түсті «М» әрпі, ал оң жағында голограмманың жанында - «С» әрпі көрініп тұрады. Бұл қорғаныс шарасының бар болуы міндетті болып табылады;

- Карточканың бүйіржағы (кесігі) міндетті түрде ақ түсті, кесік нысаны иілген – U;



-  – кіріктірілген интегралды микросхема (чип). Карточканың беткі жағында сол жақта орналасады, Карточканың жоғарысынан және төменінен шамамен тең қашықтықта. Қазіргі таңда магниттік жолағы бар Карточкаларды құрамдастырылған карточкаға бірте-бірте ауыстыру жүріп жатыр (магниттік жол және чип электронды түрдегі Карточка бойынша сәйкестендіруші ақпараттарды жеткізуші ретінде). Карточкада чиптің болуы қазірше міндетті болып табылмайды.

### Эмбоссирленген деректер:

- Карточканың нөмірі. Mastercard International жүйесінің кредиттік Карточкасының нөмірі әрқашанда «5» цифрымен басталады және 16 цифрдан тұрады. Карточка нөмірінің бірінші төрт цифрлары Карточканың беткі жағында Карточканың эмбоссирленген нөмірінің сәл төменінде баспаханалық тәсілмен енгізілген (жазылған) сандармен сәйкес болуы тиіс;



-  – Карточканың соңғы төрт цифрлары голограммада эмбоссирленген болуы тиіс;

- Карточканың әрекет ету мерзімі;



-  – стильденген қорғаныс символы, оң тарапынан бос орын арқылы Карточканың әрекет ету мерзімін көрсете отырып бір қатарда эмбоссирленген бір әріпке біріккен «МС» әріптері. 2006 жылғы маусымнан бастап шығарылған Карточкалар үшін бұл қорғаныс символының бар болуы міндетті емес.

#### **Карточканың артқы жағында мыналар орналастырылған:**

- магниттік жолақша;



-  – Карточка Ұстаушысының қол үлгісіне арналған панель, мұнда фон үш – қызыл, көк, сары түстерде жоғарыға 45 градус бұрыш астында солдан оңға қарай Mastercard жазуымен толтырылған. Фонның болуы міндетті;

• Карточканың соңғы 4 цифры, сондай-ақ Карточка Ұстаушысының қол үлгісіне арналған панельде тереңдетілген (индент) мөрмен сол жаққа қарай еңкеюмен арнайы шрифтпен қайта жазылған арнайы код (3 цифрдан тұратын). Ол Карточканың беткі жағында басылған нөмірмен сәйкес келуі тиіс, және оң жағында қосымша үш цифры болуы мүмкін. 1998 жылғы шілдеден бастап шығарылған Карточкаларда қол үлгісіне арналған панельде бұл нөмірдің деректерінің бар болуы тиіс;

• қосымша ақпарат. Әдетте, Карточка Ұстаушысының қол үлгісінің төменгі жағында Карточка эмитент банктің меншігі болып табылатындығы көрсетіледі және Карточканың беткі жағында аты жазылған тұлға ғана пайдалануы мүмкін екендігі, және оны заңсыз пайдаланғаны үшін заң алдында жауап беретіндігі, сондай-ақ Карточканы тауып алған адамға осы мекенжай бойынша оны жіберу өтінішімен, осы Карточканы шығарған банктің мекенжайы көрсетіледі;

• Mastercard жүйесінің логотипі – Карточканың төменгі бөлігінде. Бұл логотиптердің Карточканың артқы жағында болуы міндетті емес;



-  – Cirrus, Mondex, Plus логотиптері – бұл логотиптер Mastercard Карточкаларының артқы жағында болуы мүмкін

#### **Mastercard PayPass төлем Карточкалары (жанаспайтын Карточкалар)**



PayPass функциясы бар Mastercard төлем Карточкалары POS-терминалдарда жанаспайтын интерфейс арқылы қызмет көрсету мүмкіндігіне ие, бұдан басқа осындай Карточкамен кез келген Жабдықта қызметті пайдалануға мүмкіндік беретін Чиптің және Магниттік жолақтың жұмыстарының стандарттық интерфейстерін қолдайды. PayPass орнатылған Mastercard төлем Карточкасымен сатып алуды төлеу үшін, иеленуші оны POS-терминалға жақындатып өткізгені жеткілікті (қашықтық 10 сантиметрден аспауы тиіс). Егер сатып алу сомасы 25 000 (жиырма бес мың)\* теңгеден асатын болса, ДСН-кодты енгізу талап етіледі. Mastercard PayPass төлем Карточкасы Mastercard PayPass арнайы логотипімен жабдықталады.

Төлем Карточкалары арқылы операциялар жүргізілген кездегі қауіпсіздік шаралары.

Жанаспайтын төлем Карточкасын пайдалана отырып төлемді жүзеге асырған кезде, егерде операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден аспайтын болса, Карточка Ұстаушысы дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-кодын) енгізбестен сатып алу операциясын жүргізуге болады.

#### **НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ:**

Операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден асатын жағдайда, операцияны Карточка Ұстаушының ДСН-кодын енгізу арқылы жүргізу қажет.

Операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден асатын жағдайда, Карточка Ұстаушысы сатып алу операциясы жүргізілгеннен кейін чекке қолын қояды.

\* 10 000 теңгеден 25 000 теңгеге дейін соманың өзгеруі техникалық жүзеге асыру күнінен бастап енгізіледі.

Жоғарыда көрсетілген «САТЫП АЛУ» жұмысының режимінде POS-терминал арқылы жанасу режимінде жанаспайтын төлем карточкасын пайдалана отырып сатып алу/болдырмау операцияларын жүргізу мүмкін.

Карточка Ұстаушы төлемге жанаспайтын төлем Карточкасын ұсынған жағдайда Карточка Ұстаушыға жанаспайтын төлем Карточкасын POS-терминалға жақындатуын айту қажет (оқу құрылғысынан қашықтық 10 сантиметрден аспауы тиіс).

Терминал қосылу процесінің ағымдағы күйі туралы хабарламаны шығарумен сүйемелденетін процессингтік орталықпен қосылуды жүзеге асырады. Процесс қосылыс нәтижелерін шығарумен аяқталады. Бұл ретте дисплейде жауаптың коды және оның әріптік толық жазылуы көрініп тұрады. Оң жауап алынған жағдайда, терминал автоматты түрде осы операцияның чегінің бірінші көшірмесін басып шығаруды іске асырады және екінші көшірмесін басып шығаруға сұрату жасайды, бұл сұратуды растауға немесе одан бас тартуға болады. Терминал сұратуға теріс жауап алған жағдайда, кассирден бас тарту себебі туралы анықтаманы басып беру қажеттілігі сұратылады (бас тарту туралы анықтаманы басып шығаруды Карточка Ұстаушысы талап етуге құқылы).

### **3. VISA International жүйесінің халықаралық кредиттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері**

**VISA International халықаралық кредиттік Карточкаларының** эмбоссирленген мәліметтері бар, яғни мәліметтер, жазылатын символдарға оң бедер беретін арнайы түрде басылады.

**VISA жүйесінің кредиттік Карточкаларының беткі жағында келесілер орналастырылған:**



-  – VISA жүйесінің логотипі. Логотип Карточканың оң жақ жоғарғы немесе төменгі бұрышында орналасады. Бұл логотиптің бар болуы міндетті болып табылады. VISA төлем жүйесінің логотипі – көк жолақпен жиектелген ақ фонда, микробаспамен орындалған – жоғарғысы көк түсті, ортадағысы – көк түсті «VISA» жазуымен ақ түсті, төменгісі – алтын түсті үш тікбұрыш орналасқан. АҚШ банктері шығарған VISA Карточкаларында, VISA логотипінде «VISA» сөзінің қасында орналасқан ® символы болады;



-  – 01.09.2005 жылдан бастап Visa International жүйесінің Visa, Visa Electron жаңа логотиптерін (сауда белгілерін) әрекетке енгізді, сондай-ақ 01.09.2005 жылдан кейін шығарылатын төлем Карточкаларының дизайнына өзгерістер енгізді;

- бұрынғы дизайнмен (o.i. логотиппен) Visa International жүйесінің төлем Карточкалары олардың бүкіл әрекет ету кезеңі ішінде өзгеріссіз төлемге қабылдануы жалғастырылады;

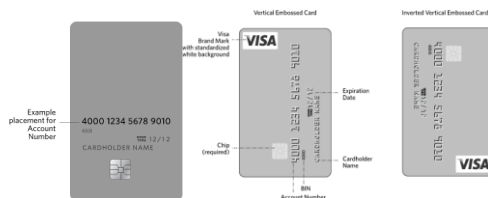
- Visa жаңа логотипі (бренд): алтын және көк екі түсте орындалған Visa сөзінен тұрады (ортаңғы ақ жолағында VISA сөзі жазылған үш жолақты үш түсті тудың орнына). Алтын түс V әрібінің (литерасының) бөлігінде қолданылған, «VISA Gold» түсті;

- логотип қараңғы фонда орналастырылған кезде көк түс ақ түспен ауыстырылады, алтын түс – сақталады;

- сондай-ақ бір түсті логотип нұсқасы қарастырылған (ақ немесе қара фонда):  



-  – Visa International жүйесінің төлем Карточкаларының жаңа дизайнында Карточканың сол жақ жоғарғы бұрышында логотиптің орналасуына рұқсат беріледі (жаңа енгізілім), бұл ретте Карточкада міндетті түрде чиптың (кіріктірілген микросхема) болуы міндетті болып табылады, Карточканың оң жақ жоғарғы немесе оң жақ төменгі бұрыштарында логотипті орналастыру мүмкіндігіне қосымша;



• — Visa International төлем Карточкаларының жаңа дизайнына қосымша Карточка нөмірінің тік орналасуы енгізілген, сондай-ақ бұл орналасу «VISA» логотипі үшін де арналған, Карточканың бұл түрі тек қана чиптік Карточкалар үшін арналған (кіріктірілген интегралды микросхемамен);

• Карточканың беткі жағына ультракүлгін жарық түсірген кезде ұшып бара жатқан көгершіннің бейнесі түседі (бейне голограммаға салынған суретке ұқсас, төм.қара);

• Карточканы шығарған банктің логотипі және атауы – әдетте Карточканың беткі жағында жоғарғы бөлігінде орналасады;



• — ұшып бара жатқан көгершіннің бейнесімен голограмма. Көгершіннің бейнесі Карточканың көлбеу бұрышының өзгеруіне қарай голографиялық өзгереді. Голограмманың бар болуы – Visa International төлем Карточкаларының бұрынғы дизайнында міндетті болып табылады;

• Карточканың бүйіржағы (кесігі) міндетті түрде ақ түсте, кесік нысаны иілген  болуы тиіс;



• — кіріктірілген интегралды микросхема (чип). Карточканың беткі жағында сол жақта, Карточканың жоғарысынан және төменіне шамамен тең қашықтықта орналасады. Қазіргі таңда магниттік жолағы бар Карточкаларды құрамдастырылған карточкаға бірте-бірте ауыстыру жүріп жатыр (магниттік жол және чип электронды түрдегі Карточка бойынша сәйкестендіруші ақпараттарды жеткізуші ретінде). Карточкада чиптің болуы қазірше міндетті болып табылмайды;

#### Эмбоссирленген мәліметтер:

• VISA жүйесі Карточкасының нөмірі әрқашан «4» цифрымен басталады және 16 немесе 13 цифрдан тұрады. Карточка нөмірі 16-таңбалы болған кезде нөмір, әрқайсысында 4 цифрдан 4 топқа бөлінеді (4000 0000 0000 0000), 13-таңбалы болған кезде – солай 4 топқа бөлінеді, бірақ соңғы 3 топта 3 цифрдан болады (4000 000 000 000). Қазіргі таңда 13-таңбалы нөмірмен Карточкаларды шығару тоқтатылған, бірақ мұндай Карточкалар айналыста болуы мүмкін;

• Карточка нөмірінің бірінші төрт цифрлары Карточканың беткі жағында нөмірдің астында баспаханалық тәсілмен енгізілген (жазылған) сандармен сәйкес болуы тиіс. Карточка нөмірінің төменінде басылған төрт цифрдың болуы міндетті;



• — «Ұшып бара жатқан көгершін» голограммасы жоқ жаңа дизайндағы Visa International төлем Карточкаларын қоспағанда, Карточка нөмірінің соңғы төрт цифрасы голограммада эмбоссирленген болуы тиіс;

• Карточканың әрекет ету мерзімі;



• — стильденген қорғаныс символы – эмбоссирленген қалқып бара жатқан «V» литерасы (VISA International стандарты бойынша), Карточканың әрекет ету мерзімінен кейін бос орын арқылы бір қатарда оң жақта эмбоссирленген. Символдың жоғарғы

ұштарында кертiлген таңба болады. Мұндай қорғаныс символының бар болуы 2006 жылғы маусымнан бастап шығарылған Жүйенің Карточкалары үшін міндетті емес.

### Карточканың артқы жағында келесілер орналасқан:

- магниттік жолақша;



• Карточка Ұстаушысының/иеленушісінің қол үлгісімен панель, мұнда фон екі – қызыл және көк түстерде немесе тек қана көк түспен жоғарыға 45 градус бұрыш астында солдан оңға қарай VISA жазуымен толтырылған. Фонның болуы міндетті;

- қосымша ақпарат;

• арнайы ұштаңбалы CVV2 кодты орналастырудың қолданыстағы нұсқасына қосымша (қол үлгісіне арналған панельде), CVV2 коды қол үлгісіне арналған панельдің оң жағындағы бөлек «алаңшаға» шығарылуы мүмкін. «алаңшаның» биіктігі қол үлгісіне арналған панельдің биіктігінен аспауы тиіс;



- – чип болмаған жағдайда қол үлгісіне арналған панель және CVV2 «алаңша» Карточканың оң жиегіне дейін «созылады».



**Visa Electron – Халықаралық дебеттік Карточкалар. Visa Electron** Visa International жүйесіне жатады. Карточкалар деректемелерге ие (Карточка нөмірі, Карточка Ұстаушысының аты және тегі, Карточканың әрекет ету мерзімі), деректемелер Карточканың беткі жағына индент (тереңдетілген) мөрмен немесе лазерлік нақыштау әдісімен жазылған, бұл әдіс Импринтер арқылы қол режимінде жүргізбеу үшін осы деректемелердің бедерлемелерін алуға жол бермейді.

### Карточканың беткі жағында мыналар орналасқан:



- Visa Electron төлем жүйесінің логотипі. Логотип Карточканың беткі немесе артқы жағында орналастырылуы мүмкін. Егер ол беткі жағында орналасқан болса, Карточканың оң жағында жоғарғы немесе төменгі бұрышында болуы тиіс. Visa Electron төлем жүйесінің логотипі – көк түсті жолақпен жиектелген (микропринт) ақ фонда көк түсті тікбұрыш орналасқан. Көк түсті тікбұрыштың ішінде жоғарғы бөлігінде VISA логотипі басылған, ал төменгі бөлігінде – ақ түсті Electron жазуы;

• Картаны шығарған банктің логотипі және атауы әдетте, Карточканың беткі жағында жоғарғы бөлігінде орналасады;

• голограмма (ұшып бара жатқан көгершін). Ультракүлгін жарық түсірген кезде Карточканың беткі жағында ұшып бара жатқан көгершіннің бейнесі көрінеді. Аталған қорғаныс шарасының бар болуы міндетті емес. Бұл ретте егер де Карточкада голограмма болатын болса, ұшып бара жатқан көгершіннің ультракүлгін бейнесі міндетті;

• Visa-Electron ХТЖ Карточкасының нөмірі әрқашанда «4» цифрдан басталады және 16 цифрдан тұрады. Карточканың беткі жағында Карточканың барлық нөмірі болмауы, Карточканың бірінші 4 және соңғы 4 цифрлары болуы мүмкін;

- Карточка нөмірінің бірінші 4 цифрасы Карточканың беткі жағында баспалық тәсілмен жазылған сандармен сәйкес келуі тиіс. Карточка нөмірінің соңғы төрт цифрасы голограммаға басылған болуы тиіс;

- Карточканың әрекет ету мерзімі;

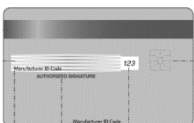
- ағылшын тіліндегі «*Electronic Use Only*» жазуы. Бұл жазудың болуы міндетті болып есептеледі. Жазу әдітте Карточканың беткі жағында орналасады, бірақ ол Карточканың артқы жағында орналасуы да мүмкін. Ағылшын тіліндегі бұл жазуға қосымша басқа тілдеде осындай жазудың болуына жол беріледі.

#### **Карточканың артқы жағында мыналар орналасады:**

- Магниттік жолақша;



- Карточка Ұстаушысының қол үлгісімен панель, мұнда фон үш – қызыл, көк, сары түстерде жоғарыға 45 градус бұрыш астында солдан оңға қарай ELECTRON жазуымен толтырылған. Фонның болуы міндетті;



- – Visa кредиттік Карточкасына ұқсас CVV2 кодының Visa Electron Карточкасының артқы жағында орналастыруға болады. Карточканың беткі жағында Карточка толық нөмірі (16 таңба) жазылған жағдайларда Visa Electron Карточкаларында CVV2 кодының міндетті түрде болуы тиіс.

#### **«дереу шығарылатын» Visa Electron (Visa Electron Instant Issue)**

##### **Беткі жағы:**

- «Electronic Use Only» жазуы Карточканың беткі жағында  жазылуы тиіс (басқа тілдерде де болуы мүмкін);

- Visa Electron символы Карточканың беткі жағында оң жоғарғы немесе төменгі бұрышында болуы тиіс;

- микромер. «Electron» сөзі бар микромер, Visa Electron символының айналасында көрінуі тиіс;

- Карточка нөмірі. Нөмірдің бірінші төрт цифрлары («префикс») Карточканың беткі жағында жазылуы, соңғы төрт цифрлары да болуы тиіс. Кейбір эмитент банктер Карточканың беткі жағында оның толық нөмірін көрсетеді. Кассир Карточкада көрсетілген нөмірдің басып шығарылған сауда чегіндегі нөмірмен сәйкестігін тексеруі тиіс;

- көгершін бейнесімен голограмма / Карточканың әрекет ету мерзімінің аяқталу күні/ Карточка Ұстаушысының аты. Бұл ақпарат міндетті болып табылмайды және Instant Issue Карточкасында болмауы мүмкін.

##### **Сыртқы жағы**

- қол қоюға арналған жол. Қол қоюға арналған жол диагональ  бойынша басылған қайталанатын «Electron» сөзімен толтырылған болуы тиіс. Оны өшіруге әрекет жасаған кезде онда «Void» («Жарамсыз») сөзі пайда болады;

- қол. Карточкада қойылған қол сауда чегіндегі қолға сәйкес келеді ме? Кассир сенімсіз болған жағдайда, Карточка Ұстаушысынан жеке басын куәландыратын құжатын сұрау (қолы қойылған) және қолды тағы бір рет тексеру қажет;

- бұл Карточкалар дербестендірілмеген (клиенттің аты мен тегі көрсетілмей) болғандықтан, магниттік жолақтың бірінші жолында Карточка Ұстаушысының атының орнына «Electron Visa Cardholder» сөздер тізбегі жазылады.

## **Visa Electron (Visa Electron «Social Cards») Әлеуметтік Карточкалары**

### **Беткі жағы**

• бағдарламаның атауы, мысалы «Әлеуметтік Карточка», «Оқушының Карточкасы», «Студенттік Карточкасы» және т. б., Карточканың беткі жағында көрсетілуі мүмкін.

• Карточкада Visa Electron символын қоса алғанда, Visa Electron өнімінің барлық қорғаныс элементтері, микромер, Карточканың нөмірі, Карточка Ұстаушысының аты, әрекет ету мерзімінің аяқталу күні, «Electronic use only» жазуы және т.б. болуы тиіс.

### **Сыртқы жағы**

• Карточканың оң бөлігінде қол қою үшін қысқартылған жол. Жол  диагональ бойынша басылған «Electron» қайталанатын сөзімен толтырылған болуы тиіс. Оны өшіруге әрекет жасаған кезде онда «Void» («Жарамсыз») сөзі пайда болады.

• Карточка Ұстаушысының аты Карточканың артқы жағының ортасында орыс тілінде жазылған.

• штрихкод, Карточканың артқы жағында төменгі бөлігінде орналасады.

• сыртқы жағында сонымен қатар Карточка Ұстаушысының фотосуреті басылған, әрекет ету мерзімінің аяқталу күні, әлеуметтік нөмірі және т.б. жазылуы мүмкін.

### **Жеке дизайнымен Visa Карточкалары (Visa Cards with Customised Design)**

• Visa жүйесі жеке дизайнымен жаңа Карточкаларды ұсынады. Жаңа дизайн Карточканың беткі жағында клиенттің таңдауы бойынша кез келген бейнені соғуға мүмкіндік береді. Карточкада VIOR операциялық қағидалары талап ететін  барлық қорғаныс элементтері бар.

### **Фото сәйкестендіргіші бар Visa Карточкалары (Visa Cards with Photo ID)**



• Артқы жағындағы фотосуретімен Карточкалар нарықта бұрыннан бар. Алайда қазір Карточканың беткі жағында орналасқан фотосуреттермен жаңа Карточкалар шығарылмақта. Солардың біреуі Карточка Ситибанктің жаңа Карточкасы, оның беткі жағында Карточка Ұстаушысының фотосуреті басылған және оның қолы қойылған. VIOR операциялық қағидаларына сәйкес Ситибанктің Карточкаларында барлық стандарттық қорғаныс элементтері бар.

### **Visa payWave Карточкалары (жанаспайтын Карточкалар)**



PayWave функциясы бар Visa төлем Карточкалары *Жабдықтарда* жанаспайтын интерфейс арқылы қызмет көрсету мүмкіндігіне ие, бұдан басқа осындай Карточкамен кез келген Жабдықта қызметті пайдалануға мүмкіндік беретін Чиптің және Магниттік жолақтың жұмыстарының стандарттық интерфейстерін қолдайды. PayWave орнатылған Visa төлем Карточкасымен сатып алуды жанаспайтын әдіспен төлеу үшін, иеленуші оны *Жабдыққа* жақындатып өткізгені жеткілікті (қашықтық 10 сантиметрден аспауы тиіс). Егер сатып алу сомасы 25 000 (жиырма бес мың)\* теңгеден асатын болса, міндетті түрде ДСН-кодты енгізу талап етіледі. Visa PayWave төлем Карточкасында Visa PayWave арнайы логотипі орналастырылған. Карточкада VIOR операциялық қағидаларымен талап етілетін барлық қорғаныс элементтері бар.

Төлем Карточкалары бойынша операцияларды жүргізген кездегі қауіпсіздік шаралары.

\* 10 000 теңгеден 25 000 теңгеге дейін соманың өзгеруі техникалық жүзеге асыру күнінен бастап енгізіледі.

Жанаспайтын төлем Карточкасын пайдалана отырып төлемді жүзеге асырған кезде, егерде операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден аспайтын болса, Карточка Ұстаушысы дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-кодын) енгізбестен сатып алу операциясын жүргізуге болады.

### **НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ:**

Операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден асқан жағдайда, операцияны Карточка Ұстаушысының ДСН-кодын енгізумен жүзеге асыру қажет.

Операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден асқан жағдайда, Карточка Ұстаушысы сатып алу операциясы жүзеге асырылғаннан кейін чекке қол қояды.

Жоғарыда көрсетілген «САТЫП АЛУ» жұмысының режимінде POS-терминал арқылы жанасу режимінде жанаспайтын төлем карточкасын пайдалана отырып сатып алу/болдырмау операцияларын жүргізу мүмкін.

Карточка Ұстаушысы төлемге жанаспайтын төлем Карточкасын ұсынған жағдайда Карточка Ұстаушысына жанаспайтын төлем Карточкасын POS-терминалға жақындатуын айту қажет (оқу құрылғысынан қашықтық 10 сантиметрден аспауы тиіс).

Терминал қосылу процесінің ағымдағы күйі туралы хабарламаны шығарумен сүйемелденетін процессингтік орталықпен қосылуды жүзеге асырады. Процесс қосылыс нәтижелерін шығарумен аяқталады. Бұл ретте дисплейде жауаптың коды және оның әріптік толық жазылуы көрініп тұрады. Оң жауап алынған жағдайда, терминал автоматты түрде осы операцияның чегінің бірінші көшірмесін басып шығаруды іске асырады және екінші көшірмесін басып шығаруға сұрату жасайды, бұл сұратуды растауға немесе одан бас тартуға болады. Терминал сұратуға теріс жауап алған жағдайда, кассирден бас тарту себебі туралы анықтаманы басып беру қажеттілігі сұратылады (бас тарту туралы анықтаманы басып шығаруды Карточка Ұстаушы талап етуге құқылы).

### **4. Cirrus/Maestro жүйесінің халықаралық дебеттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері**

**Cirrus/Maestro халықаралық дебеттік Карточкалары** Mastercard International жүйесіне жатады. Карточкалар деректемелерге ие (Карточка нөмірі, Карточка Ұстаушысының аты және тегі, Карточканың әрекет ету мерзімі), деректемелер Карточканың беткі жағына индент (тереңдетілген) мөрмен немесе лазерлік нақыштау әдісімен жазылған, бұл әдіс Импринтер арқылы қол режимінде Авторландыруды жүргізбеу үшін осы деректемелердің бедерлемелерін алуға жол бермейді. Карточкалар құрамдастырылған болуы мүмкін – Maestro/Cirrus, тек Maestro немесе тек Cirrus. Соңғы жағдайда Cirrus Карточкаларын қолдану банкоматтармен шектеледі.

### **Карточканың беткі жағында мыналар орналасқан:**

- Maestro төлем жүйесінің логотипі, бұл логотип тіркелген сауда  маркасы болып табылады. Логотип Карточканың оң жақтағы жоғарғы немесе төменгі бұрышында орналасады. Бұл логотиптің бар болуы міндетті. Maestro логотипі – көгілдір (сол жақта) және қызыл (оң жақта) түсті қиылысатын екі шеңбердің фонына ақ түсті Maestro жазуы жазылған. Логотип Карточканың беткі жағында болмауы да мүмкін, мұндай жағдайда ол Maestro Карточкаларының артқы жағында – төменгі бөлігінде орналастырылады;

- Карточканы шығарған банктің (эмитенттің) логотипі және атауы – Карточканың беткі жағында жоғарғы бөлігінде;

- тек қана электрондық Жабдықтарда (POS-терминалдарда, банкоматтарда) пайдалану мүмкіндігін білдіретін «Electronic Use Only» ағылшын тіліндегі жазу;

- Карточканың деректемелері: (Карточканың нөмірі, Карточка ұстаушының аты және фамилиясы, Карточканың әрекет ету мерзімі);

- Карточканың нөмірі. Maestro/Cirrus төлем жүйелерінің Карточкаларының нөмірі «6», «5» немесе «2» цифрларынан басталады және 12-19 цифрдан тұрады. Карточканың нөмірін эмитент Карточканың бетіне мүлдем басып шығармауы мүмкін (Mastercard International жүйесінің стандарттарымен рұқсат етілген);

- Карточканың әрекет ету мерзімі;

- Карточка Ұстаушының аты және тегі Карточканың әрекет ету мерзімінің төменгі қатарында ағылшын транскрипциясында;

- Cirrus Карточкалары бойынша (тек қабылдайтын банкоматтарда) «Cirrus» логотипі, Maestro логотипінің орналасуына ұқсас беткі жағында орналасады.

#### **Карточканың артқы жағында мыналар орналасқан**

- магниттік жолақша;
- Карточка иеленушісінің қол үлгісімен панель. Панель ақ түсті (ешқандай жазусыз, Mastercard кредиттік Карточкаларының қол қою панеліне ұқсас) немесе Карточка эмитентінің шешімі бойынша дизайнымен қол қою панеліне жазылған жазбалармен (Mastercard International жүйесінің стандарттарымен рұқсат етілген);
- келесі логотиптермен Карточкалар жүретін қызмет көрсету желілерінде осы Карточканы пайдалану мүмкіндігін білдіретін Mastercard International жүйесінің сауда маркасы болып табылатын басқа логотиптерде орналасуы мүмкін, мысалы:



- қосымша ақпарат. Назар аударыңыз! Mastercard (артқы жағында) кредиттік Карточкаларында Cirrus, Mondex логотиптерінің болуына рұқсат етіледі.

#### **5. UnionPay International жүйесінің халықаралық кредиттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері.**

**Халықаралық кредиттік Карточкаларда** эмбоссирленген мәліметтер болады, яғни мәліметтер, жазылатын символдарға оң бедер беретін арнайы түрде басылады.

#### **Карточканың беткі жағында келесілер орналастырылған:**

- UnionPay жүйесінің логотипі. Логотип Карточканың оң төменгі бұрышында  орналасады. UnionPay логотипі – UnionPay микромерімен орындалған жолақшамен жиектелген ақ фондағы қызыл (сол жақта), көк (ортасында) және жасыл (оң жақта) түсті үш параллель тік жолақтар және жолақтардың фонында орналасқан ақ түсті екі иероглифтердің бейнесі. Бұл логотиптің болуы міндетті;

- қызыл және жасыл түсте жолма-жол жазылған қытай тіліндегі жазулармен  көлденеңінен толтырылған, қара фондағы Аспан Ғибадатханасының бейнесімен голограмма. Голограммада UnionPay мөртабаны және голографиялық лупа болады. Голограмма UnionPay жүйесінің логотипімен бірге логотиптен сәл жоғары, оң жақ төменгі бұрышта орналасады. Голограмманың болуы міндетті емес.

#### **Эмбоссирленген мәліметтер:**

- Карточканың нөмірі. UnionPay ХТЖ кредиттік Карточкасының нөмірі 1-ден 9-ға дейінгі кез келген цифрдан басталуы мүмкін, 16 цифрдан тұрады және 4 топқа бөлінеді. Дебиттік Карточканың нөмірі 13 және 19 таңбаларының аралығында болуы мүмкін (18 таңба қазіргі уақытта пайдаланылмайды). Карточка нөмірінің бірінші төрт цифрасы, Карточканың беткі жағындағы эмбоссирленген нөмірдің сәл төменінде, баспаханалық тәсілмен жазылған сандармен сәйкес келуі тиіс;



- цифрлардың соңғы тобы UnionPay голограммасында эмбоссирленген болуы тиіс. Карточка нөмірін эмбоссирлеу кредиттік Карточкалар үшін және таңдаулы дебиттік Карточкалар үшін міндетті болып табылады;

- Карточканың әрекет ету мерзімі. Кредиттік Карточканың әрекет ету мерзімі шығарылу күнін және әрекет ету мерзімінің аяқталу күнін қоса алғанда, эмбоссирленген болуы тиіс, дебиттік Карточкада тек шығарылған күні көрсетілуі мүмкін; ;

- стильденген қорғаныс символы – Карточканың әрекет етуінің аяқталу мерзімінен кейін оң жақта орналасқан, эмбоссирленген CN әріптер;

- Карточка Ұстаушысының аты тек кредиттік Карточкалар үшін міндетті түрде эмбоссирленеді. Сонымен қатар «мырза» – Mr немесе «ханым» Ms аббревиатурасының жазылуы міндетті.

#### **Карточканың артқы жағында мыналар орналасқан:**



- магниттік жолақ;
- Карточка иеленушісінің қол үлгісі үшін панель, мұнда фон 45 градус бұрыш астында солдан оңға қарай екі түстегі иероглифтердің бейнесімен толтырылған. Фонның болуы міндетті. Кредиттік Карточкалары үшін «қолы, қол үлгісі болмаса қызмет көрсетілмейді»

түсініктемесі, қол қоюға арналған панельдің қасында кез келген қаріпте ағылшын және қытай тілдерінде болуы тиіс;

- қосымша ақпарат. Әдетте Карточка Ұстаушысының қол үлгісі төменінде эмитент банк туралы, Карточканы пайдаланудағы шектеу, жедел телефон желісі және т.б. туралы ақпарат көрсетіледі.

#### **6. ALTYN төлем жүйесінің жергілікті дебеттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері**

**Карточканың беткі жағында келесілер орналасқан:**

- Карточканы шығарған банктің атауы және логотипі – жоғарғы сол бұрышта;
- төлем жүйесінің логотипі – ALTYN бедерлі жазуымен алтын монетаның бейнесі – оң жақ жоғарғы бұрышта.

**Эмбоссирленген мәліметтер:**

- 16 цифрдан тұратын Карточканың нөмірі;
- Карточканың әрекет ету мерзімі;
- Карточканың әрекет ету мерзімінің төменіндегі қатарда Карточка Ұстаушысының аты және тегі ағылшын транскрипциясында.

**Карточканың артқы жағында келесілер орналасқан**

- магниттік жолақ;
- Карточка Ұстаушысының қол үлгісі үшін панель, мұнда фон 45 градус бұрыш астында ALTYN жазуымен толтырылған. Фонның болуы міндетті;
- қосымша ақпарат: қол қоюға арналған панельдің төменінде Карточка эмитент банктің меншігі болып табылатындығы және оны Карточканың беткі жағында көрсетілген тұлға ғана пайдалануы мүмкін екендігі, Карточканы заңсыз пайдаланудың ізіне түсетіндігі және эмитент банктің мекенжайы туралы ақпараттар беріледі;
- ALTYN төлем жүйесінің логотипі – сол жақтағы төменгі бұрышта – міндетті.

#### **7. AMERICAN EXPRESS төлем жүйесінің кредиттік Карточкаларының түпнұсқалығының сыртқы белгілері**

**Халықаралық кредиттік Карточкаларында эмбоссирленген мәліметтер болады, яғни мәліметтер, жазылатын символдарға оң бедер беретін арнайы түрде басылады.**



**AMERICAN EXPRESS төлем жүйесінің кредиттік Карточкасының беткі жағында келесілер орналасқан:**

- Карточканың нөмірі. Номер Карточки начинается с цифр 37 или 34 и состоит из 15 цифр. Карточканың артқы жағында басылған нөмір, беткі жағында соғып жазылған нөмірге сәйкес болып тиіс;
- CSC немесе Batch Code – Карточки American Express Карточкасының беткі жағындағы нөмірінің үстінде, оң жақта төрт таңбалы қауіпсіздік коды;
- Карточка Ұстаушысының аты және тегі;
- Карточканың әрекет ету мерзімі – Карточканың әрекет ету мерзімінің басталу және аяқталу күні;
- центурионның портреті – АҚШ ақша купюраларындағы порттерге ұқсас.

**Карточканың артқы жағында келесілер орналасқан:**

- ақпаратты магниттік тасымалдаушы;
- **Карточка Ұстаушының қолы қойылған жолақ** – ол дайындалған материал, жолақты өшіруге әрекет жасаған кезде жұқалап басылған толқынды фон әлемішті немесе ақ болып көрінетін болады.



**Барлық American Express Карточкалары – American Express Blue Box** компаниясының фирмалық логотипінің болуымен ерекшеленеді. Логотип Карточка түсінің және дизайнына қарамастан өзгеріссіз қалады.

## **8. Diners Club International төлем жүйесінің халықаралық кредит карточкаларының шынайылығының сыртқы белгілері**

### ***беткі жағында:***

- Карточканың нөмірі мынадай сандардан «30», «36», «38», «39» басталады және үш топқа бөлінген, тиісінше төрт, алты және төрт саннан құралған 14 саннан тұрады. Карточканың сыртқы жағында басылған нөмір беткі жағында бастырылған нөмірмен сәйкес келуі тиіс;
- Ұстаушының аты мен тегі;
- Карточканың әрекет ету мерзімі – Карточканың әрекет ету мерзімінің басталған және аяқталған күні;
- Diners Club International логотипі;
- арнайы символ – Карточканың әрекет ету мерзімінен кейін интервал арқылы орналасқан;
- қауіпсіздік коды – латын әліпбиінің екі әрпінен құралған және Карточканың әрекет ету мерзімінің үстінде орналасқан;
- мүшеліктің белгісі – екі саннан тұрады, олар Diners Club International жүйесіне енген жылға көрсетеді;
- франчайздың коды – екі әріптен тұрады, олар әр елге беріледі, мүшелік белгісінен кейін орналасқан.

### ***Сыртқы жағында:***

- ақпараттың магниттік иесі;
- ұстаушының қолы бар панель;
- CVV2 (Card Verification Value) үш таңбалы код – Карточканың басылған нөмірінен кейін қол қоюға арналған жолақта орналасқан;
- голограмма – кеңейтілген әлем картасында Diners Club International сауда маркасының көлемді бейнесі.

Егер Карточкада «Valid only in (country)» жазуы бар болса, яғни «Тек (елдің атауы) жарамды», онда ол төлемге қабылданбайды.

**Оның жеке басын куәландыратын құжатты ұсынған, Карточка ұстаушының Карточкасының және жеке басының шынайылығына көз жеткізгеннен кейін Сіз қызмет көрсетуді бастауыңызға болады.**

## **9. DISCOVER төлем жүйесінің халықаралық кредит карточкалары шынайылығының сыртқы белгілері**

### ***беткі жағында:***

- Карточка нөмірі карточканың беткі не сыртқы жағында көрсетілген;
- Карточка нөмірі «6» санынан басталады және бір бірінен көлемі және ара қашықтығы жағынан анық болуы тиіс 16 саннан тұрады;
- Карточкада чип, сондай-ақ сырт жағында магниттік жолағы болады. «Valid Thru» (әрекет ету мерзімі) жазуы карточканың беткі жағында, сонымен қатар сыртқы жағында карточканы пайдаланудың соңғы айын білдіретін ай/жыл форматында болуы мүмкін. Карточка ұстаушының аты, егер қолданылса, компанияның атауы карточканың беткі немесе сыртқы жағында көрсетіледі;
- Карточкаларда сыртқы жағында голографиялық магниттік жолақ NEMECSE беткі жағында немесе сыртқы жағында қорғаныс голограммасы болуы мүмкін;
- «DISCOVER» немесе «DISCOVER NETWORK» логотиптері

### ***сыртқы жағында:***

- Карточканың сыртқы жағында қол қою үшін ашылған панельде көрсетілуі мүмкін.
- Discover Acceptance (Discover карточкаларын қабылдау) сауда белгісі көптеген карточкалардың сыртқы жағында белгіленген, сондай-ақ басқа да аффилирленген логотиптермен бірге карточканың беткі жағында белгіленуі мүмкін.

Қауіпсіздіктің 3 таңбалы коды (CID) қолтаңбадан оң жақта белгіленген (қолтаңбаға арналған панельде).

## 10. JCB төлем жүйесінің халықаралық карточкалары шынайылығының сыртқы белгілері

### КАРТОЧКАНЫ СӘЙКЕСТЕНДІРУ

- Картчканың жасанды немесе бүліну (бүгілген, ерітілген жерлері, карта нөмірін өзгертудің іздері, нақты бүлінген беті және т.с.с.) іздерінің жоқтығына көз жеткізіңіз.
- Картчканың сырт жағында қолтаңбаның болуына және қол қоюға арналған жолақтың жасандылық іздерінің жоқ болуына көңіл аударыңыз.
- Қол қоюға арналған жолақта қолтаңбаны өзгертуге әрекет жасалған жағдайда «VOID» («жарамсыз») сөзі пайда болады.
- Егер Картчқадағы қолтаңба (қол қоюға арналған жолақта) есеп айырысу құжатындағы (тауар чегіндегі, шоттағы) қолтаңбадан өзгеше болса, міндетті түрде Картчка Ұстаушыны тағы да қол қоюын және жеке басты куәландыратын құжатты ұсынуын сұрауы тиіс.
- Картчқадағы қолтаңба есеп айырысу құжатындағы (тауар чегіндегі, шоттағы) қолтаңбамен сәйкес келуі тиіс. Егер картчканың сырт жағында карта ұстаушының қолы болмаса, карта жарамсыз болып табылады және төлемге қабылдана алмайды.
- Картчканың JCB төлем жүйесіне тиесілі екендігін анықтағаннан кейін мынадай міндетті элементтердің болуына көз жеткізіңіз:



### КЛИЕНТТІ СӘЙКЕСТЕНДІРУ

Картчканы қабылдайтын кезде мынаған көз жеткізу қажет:

- Картчқада көрсетілген аттың оны ұсынған тұлғаға сәйкес келетінін/келмейтінін, клиенттің жынысын, ұлтын тексеріңіз;
- Картчканың сырт жағындағы қолтаңба есеп айырысу құжатындағы (тауар чегі, шот) қолтаңбамен сәйкес келуі тиіс;
- Картчканың шынайылығында және ұсынған адамның жеке басына қандай да бір күмән пайда болған жағдайда растайтын құжат сұраңыз.

### ОПЕРАЦИЯ ЖҮРГІЗУ

- Сіздің ТСП-ге орнатылған құрылғыңызда «Төлеу» операциясын Картчканың түріне қарай EMV чипі немесе магниттік жолақ бойынша жүргізіңіз;
- клиентті ДСН-код-ты (PIN) енгізуін және «Enter» батырмасын басуын сұраңыз, терминалда немесе PIN pad- тиісті сұрату болған жағдайда;
- ДСН-код сұратуы болмаған жағдайда авторландырудың жағымды жауабын алған кезде чекті басып шығарыңыз және оны клиентке қол қоюы үшін беріңіз;

- Карточкадағы қолтаңбаны чектегі қолтаңбамен салыстырыңыз – олар сәйкес келуі тиіс;
- клиентке тауарды, чектің көшірмесін және Карточканы беріңіз - операция сәтті аяқталды.



## МАҢЫЗДЫ

Аты мен тегі Карточканың беткі жағында көрсетілген адам ғана Карточканы ұсынуы тиіс екенін естен шығармаңыз. Карточканың шынайылығы мен оның ұсынған адамға тиесілі екеніне қандай да бір күмән туындаған жағдай да, сонымен қатар авторландыру кезінде тиісті код алған жағдайда, Сіз:

- дереу Карточканы алып алуыңыз керек;
- Карточканы ұсынушының төлқұжат деректерін жазып алуыңыз керек;
- эквайер-банктің қолдау көрсету қызметіне хабарлауыңыз керек;
- құқық қорғау органдарына хабарлауыңыз керек.

### Карточка мынадай жағдайларда алынуы тиіс:

- авторландыру жүргізу кезінде алынған тиісті хабарлама бойынша;
- ұсынылған жеке куәліктің деректері Карточкада көрсетілген деректергі сәйкес келмеген жағдайда;
- Карточканың беткі жағындағы және терминал чегіндегі нөмір сәйкес келмеген жағдайда;
- Карточка шынымен жалған болған жағдайда.

### Кеңінен таралған жауаптар кодтары:

- **00** Операция мақұлданды
- **01** Авторландырудың күшін жою, эмитент банкке хабарласыңыз
- **04** Эмитент банктің талап етуі бойынша Карточканы алып алу
- **12** Жарамсыз транзакция, қайталау қажет
- **31** Эмитент төлем жүйесінде табылмады
- **33** Картаның қолданылу мерзімі аяқталды, Карточканы алып алу
- **36** Тыйым салынған Карточка, алып алу
- **41** Карточка жоғалды, алып алу
- **43** Карточка ұрланды, алып алу
- **51** Шотта ақша жеткіліксіз

- 55 Дұрыс емес PIN
- 91 Эмитент банкімен байланыс жоқ – желідегі қате

\*Осы жауаптар кодтарынан өзге жауаптар пайда болған жағдайда эквайер банкке хабарласу қажет.

#### 11) Homebank Scan & Pay (mVisa) өнімінің сипаттамасы

Мобильдік QR-төлемдер.

Сайт: <https://homebank.kz/pay>

Сауда орнында төлем қабылдау үшін арнайы QR-код орналастырылады. Сатушы сатып алушыға сатып алу сомасын хабарлайды. Сатып алушы Homebank қосымшасын оған қоса тіркелген төлем карточкасымен ашады. Содан соң Homebank Scan & Pay функциясы арқылы сатып алушы QR-кодты сканерлейді және сатып алу сомасын енгізеді. Қосымша ақшаны сатып алушының төлем карточкасынан сатушының шотына аударады. Сатушы сатып алушы жіберген сомасы бар SMS-хабарлама алады және сатып алуды босатады.

QR-код - бұл «Quick Response» алгоритмі бойынша жасақталған екі сатылық сурет және «EMV QR Code Specification for Payment Systems» стандарты бойынша құрылған төлем деректемелерін қамтиды. Мұндай QR-код арқылы Visa карточкасының кез келген ұстаушысы төлемді сатушыға жібере алады, тек QR-код - Homebank арқылы төлеу үшін арнайы қосымша ғана керек.

Сатып алушыларға

Сатып алушыларға арналған артықшылықтар:

- төлеу үшін Homebank қосымшасы орнатылған смартфон жеткілікті, пластик карточканы әмиянда немесе үйде қалдырып кетуге болады;
- қызметтерді Карточканың деректемелерін толтырмай-ақ қашықтан төлеуге болады;
- қауіпсіз: Карточканың толық нөмірі, карточкадағы атау және басқа да деректемелер сізде қалады, сатушы карточка нөмірінің тек алғашқы және соңғы 4 санын ғана көреді.

QR-код арқылы төлейтін кезде сатып алушылардан банк комиссиясы алынбайды.

Кәсіпорындарға

Бизнес үшін артықшылықтар:

- қосымша жабдық сатып алудың қажеті жоқ;
- QR-код арқылы төлемдерге төмендетілген комиссия;
- QR-кодты пошта бойынша жіберуге, сайтта немесе әлеуметтік желілерде орналастыруға болады;
- сатып алушыны төлем сомасы және Карточка нөмірінің соңғы 4 саны кассирге SMS арқылы келеді.

Сауда орнын QR-төлемдеріне қосу үшін банкке хабарласу керек. Банктің ағымдағы клиенттері - өз менеджеріне. Сауда орны заңды тұлға және банкте ағымдағы шоты болуы тиіс. Жеке кәсіпкерлерге QR-кодпен бірге ЖК арнайы төлем карточкасын ашуға болады. QR-код арқылы сатып алу сомасы осы карточкаға түсетін болады. Кәсіпкер Карточкадан банкомат арқылы қолма-қол ақшаны өз қажеттіліктеріне шешіп ала алады және басқа да операциялар жасай алады.

Комиссия мен тарифтер:

- QR-кодты шығарғаны үшін банк комиссиясы - 0 тг;
- QR-кодқа тіркелген ЖК карточкасын шығарғаны және жылдық қызмет көрсету үшін

Банк комиссиясы-0 теңге;

банкомат арқылы ЖК карточкасынан ақшаны қолма-қол ақшаға айналдырғаны үшін Банк комиссиясы - 0 теңге.

Қолма-қол ақшаны алу бойынша тәуліктік лимит: 700 000 теңге (оны ұлғайту мүмкіндігімен).

Төлем деректемелерін ала отырып, клиенттер банктік ақша аударымын өздерінің карточкалық шотынан ұйымның шотына іске асыра алады. Аударым арнайы мобильдік қосымша арқылы жүргізіледі. Клиент аталған қосымшаны өзінің смартфонына орнатады және өзінің карточкалық шотын осы қосымшаға қосады.

Қосымшаның әзірлеушісі клиенттердің карточкалық деректерін сақтау үшін PCI DSS талаптары бойынша сертификаттаудан өтеді.

Технологияны Visa, Inc компаниясы әзірлеген және Visa халықаралық төлем жүйесі оған қолдау жасап отырады. Төлейтін клиенттер үшін қосымша – «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың Scan&Pay функциясымен Homebank. Төлемді QR-кодтар арқылы қабылдайтын ұйымдар үшін эквайрингті банктің заңды тұлға-клиенттермен жұмыс бойынша жалпы талаптарын сақтай отырып, «Қазақстан Халық Банкі» АҚ іске асырады.

Қосымша ақпарат:

- Қазақстан Республикасындағы Visa, Inc. өкілдігінің сайты - Visa Kazakhstan
- Homebank сайтындағы өнім туралы ақпарат ("Қазақстан Халық Банкі" АҚ)

### **Сатып алушыларға нұсқаулық**

Homebank Scan & Pay

Орнату және баптау

1. Homebank қосымшасын орнатыңыз:

- iOS: AppStore ашыңыз, іздеуде «Homebank» көрсетіңіз, «Алу» басыңыз.
- Android: Play Market-ті ашыңыз, іздеуде «Homebank» көрсетіңіз, «Орнату» басыңыз.

2. Homebank-те тіркеліңіз және авторланыңыз (Homebank қаржы порталы немесе Halyk Bank банкоматтары арқылы):

- Өзіңіздің Homebank ID көрсетіңіз.
- Парольді енгізіңіз.
- «Кіру» басыңыз.

3. Scan & Pay батырмасын басыңыз.

4. Scan & Pay баптаңыз:

- Слайд-шоуға нұсқаулықпен танысыңыз.
- mPin 4 таңбалы дсн-кодты орнатыңыз \*.
- Сенімді нөмірге SMS бойынша келген растау кодын көрсетіңіз.\*\*

5. Homebank қосымшасына телефон камерасына қолжеткізуді алуға рұқсат етіңіз.

*\* mPin дсн-коды әр төлемді QR-код арқылы растау үшін қажет.*

*\*\* Ұялы телефонның сенімді нөмірін Банктің банкоматы арқылы орнатуға болады.*

Дайын! Сіздің Visa карточкаларыңыз төлемді Homebank Scan & Pay арқылы жүргізу үшін қолжетімді.

QR-код арқылы төлеу;

- 1) өз смартфонныңда Homebank қосымшасын ашыңыз;
- 2) Scan & Pay батырмасын басыңыз - смартфонның камерасы іске қосылады;
- 3) камераны сатушының QR-кодына апарыңыз – соманы енгізу терезесі ашылады;
- 4) соманы таңдаңыз, Карточканы таңдаңыз;
- 5) «Төлеу»-ді басыңыз.

Дайын! Сіздің сатып алған затыңыз төленген – сатушы төлемді жөнелту туралы хабарлама алуы тиіс.

## **№3 Нұсқаулық**

### **Карточкалар бойынша операциялар жүргізген кезде қауіпсіздік шаралары туралы нұсқаулық**

#### **1. Осы нұсқаулықта пайдаланылатын ұғымдар**

• «1-санат» – дауыстық сөздік код, Карточкамен алаяқтық фактіні білдіреді – Кәсіпорынның қызметкеріне Банктің Авторландыру орталығына оқыс оқиға туралы қылмыскерде күдік туындатпай хабар беруге мүмкіндік береді. Банктің Авторландыру орталығының қызметкері қауіпсіздік қызметінің және/немесе құқық қорғаушы органдардың қызметкерлеріне өзі хабар береді және қызмет көрсету орнына оларды шақырады.

- «2-санат» – «күмәнді клиент» дегенді білдіретін дауыстық сөздік код.

## 2. Төлем Карточкаларымен жұмыс істеген кездегі қауіпсіздік шаралары

Карточкаларға қызмет көрсетуге рұқсат берілген Кәсіпорынның қызметкері (бұдан әрі – «кассир» деп аталатын), Карточка иеленушілеріне қызмет көрсету үшін пайдаланылатын Жабдықтардың және материалдардың сақталуын қамтамасыз етуге міндетті. Жұмыстан тыс уақытта қызметтік пайдалануға арналған чектердің көшірмелерін, нұсқаулық материалдарды жабылатын металл шкафта немесе жабық үй-жайда орналасқан сейфте сақталуы тиіс.

### **Кассир білуі міндетті:**

- қандай төлем жүйелерінің Карточкалары және қайсылары төлем жүйесінің ішінде қызмет көрсету үшін қабылданады;
- жанаспайтын төлем Карточкасын пайдалана отырып төлемдерді жүзеге асырған кезде егер сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден аспайтын болса, Карточка Ұстаушының дербес сйкестендіру нөмірін (ДСН-кодты) енгізбей-ақ сатып алу операциясын жүргізуге рұқсат етіледі;
- қызмет көрсетуге қабылданатын төлем жүйелерінің Карточкаларының заңсыздығының және/немесе жалғандығының сыртқы белгілері (2-нұсқаулық);
- жеке басын куәландыратын құжаттың заңсыздығының және/немесе жалғандығының сыртқы белгілері (2-нұсқаулық);
- клиенттердің күмәнді қылықтарының сыртқы белгілері (2-нұсқаулық).

1) Басқа кісінің атындағы Карточканы пайдалану фактісі анықталған жағдайда кассирдің әрекеттері:

- Карточканы клиенттің қолы жетпейтін жерге қояды, сонымен қатар Карточканы клиенттің көз аясында ұстайды;
- болып жатқан жәйт туралы қызмет көрсету пунктінің қауіпсіздік қызметінің қызметкеріне хабарлайды;
- уәкілетті емес тұлға ұсынған Карточка алып қоюға жататындығы туралы клиентке хабарлайды;
- Карточканы алып қою туралы актіні ресімдейді. Актінің бір нұсқасын клиентке береді;
- Банктің авторластыру орталығына қоңырау соғады және басқа кісінің атындағы Карточканы пайдалану фактісі туралы хабарлайды.

2) Банктің Авторландыру орталығынан «Pick Up» – «Карточканы алып қою» хабарламасы келіп түскен кезде кассирдің әрекеттері:

- Карточканы клиенттің қолы жетпейтін жерге қояды, сонымен қатар Карточканы клиенттің көз аясында ұстайды;
- болып жатқан жәйт туралы қызмет көрсету пунктінің қауіпсіздік қызметінің қызметкеріне хабарлайды;
- Карточканың алып қойылғаны туралы клиентке хабарлайды;
- Карточканы алып қою туралы актіні ресімдейді. Актінің бір нұсқасын клиентке береді;
- барлық сұрақтар бойынша клиентке өз банкімен байланысуын ұсынады.

3) Банктің Авторландыру орталығынан «Pick Up – Fraud» – «Карточканы алып қою – Алаяқтық» хабарламасы келіп түскен кезде кассирдің әрекеттері:

- болып жатқан жәйт туралы қызмет көрсету пунктінің қауіпсіздік қызметінің қызметкеріне хабарлайды;
- егер клиент телефонмен сөйлесуді есітетін жерде тұрса, Банктің Авторландыру орталығы қызметкерінің сұрақтарына қысқа қысқа жауап береді (мысалы, «Ия», «Жоқ», «Бәлкім»);
- Банктің Авторландыру орталығымен сөйлесу уақытын мүмкіндігінше «созады»;
- POS-терминалдың чегін ресімдеуді аяғына жеткізеді және чекте клиенттің қолын қойдыруға тырысады;
- Карточканың алып қойылғаны туралы клиентке хабарлайды;
- Карточканы алып қою туралы актіні ресімдейді. Актінің бір нұсқасын клиентке береді;
- барлық сұрақтар бойынша клиентке өз банкімен байланысуын ұсынады.

4) Карточканың жалғандығын және/немесе клиенттің қылықтарының күмәнді белгілерін анықтаған кезде кассирдің әрекеттері:

- қызмет көрсетудің кез келген тәсілінде телефон арқылы Банктің Авторландыру орталығына қоңырау соғады және «1-санат» («Алаяқтық») белгіленген сөз тізбегін немесе «2-санат» («Күмәнді клиент») сөз тізбегін айтады;
- «2-санат» сұратуы бойынша тексерістен кейін, күдіктер расталмаған жағдайда әрі қарай 2.5.1 – 2.5.7 тармақшаларына ұқсас әрекет етеді;
- жалған Карточканы ұсынған клиент Карточка бойынша операция аяқталмас бұрын үй-жайдан шығып кеткен жағдайда, бұл туралы Банктің Авторландыру орталығының қызметкеріне телефон арқылы хабарлайды.

## № 4 Нұсқаулық

### POS-терминалды пайдалану жөніндегі нұсқаулық (PAX)

#### Кіріспе

#### Жалпы ережелер

Бұл нұсқаулық ССО орнатылған және банктік төлем Карточкаларының (бұдан әрі – Карточка, Карточкалар) көмегімен төлем жасау операциясын жүргізу үшін пайдаланылатын POS-терминалдармен жұмыс істейтін қызметкерлерге арналған. Құжат «Caps 1.10» қолданбалы бағдарламалық жасақтамасын пайдалану бойынша нұсқаулық болып табылады.

Терминалдың құрамына:

- 1) магниттік Карточкаларды есептеу құрылғысы;
- 2) смарт-Карточка есептеу құрылғысы;
- 3) термо-принтер;
- 4) сұйық кристалды экран;
- 5) пернетақта;
- 6) PIN-PAD (ДСН-кодты енгізу құрылғысы) (екі шешімі болуы мүмкін: ішкі PIN-PAD (бөлек құрылғы) және сыртқы) кіреді.

Егер техникалық себептерге қарай терминалды пайдалану мүмкін болмаса, кассир Банк филиалының Транзакциялық бизнес орталығының менеджеріне жүгінуі міндетті.

Әрбір тауарларды сату/қызметтерді көрсету орындарының, осы орында көрсетілген төлем жүйесінің Карточкалары қабылданатынын көрсетуге қызмет ететін жапсырмалары болуы **міндетті**. Жапсырмалар көрінетін жерлерде орналастырылады (кіретін есіктерде, терезелерде, тіреулерде және т.б.).

Осы Нұсқаулықта қарастырылмаған жағдайларда Банк филиалының Транзакциялық бизнес орталығының менеджеріне дереу хабарласу қажет.

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ! Осы Нұсқаулықтың ережелері орындалмаған немесе тиесілі орындалмаған жағдайда Карточкалар бойынша операцияларды жүргізетін ССО қызметкері, берілген қолма-қол ақша бойынша операцияның сомасына қатысты толық материалдық жауапкершілік көтереді.**

Негізгі түсініктер.

Бұл құжатта келесі түсініктерге ие терминдер пайдаланылады:

*Авторландыру* – пластикалық Карточкалардың көмегімен ақшаны беруге тыйым салу немесе рұқсат ету туралы шешім қабылдау үшін қажетті шаралар кешені.

*Кассир* – төлем терминалының операторы.

*Процессингтік орталық* – қолма-қол ақшасыз төлемдерді өңдеу бойынша орталық.

*Төлем нүктесі* – төлем терминалы операторының жұмыс орны.

#### **КАРТОЧКАЛАРДЫҢ МІНДЕТТІ БЕЛГІЛЕРІ**

Тауарларды сату/қызметтерді көрсету келесі логотиптері бар (айырмалық жазулар):

**Mastercard VISA VISA Electron Cirrus/Maestro Altyn UnionPay, AMERICAN EXPRESS, DINERS CLUB, Discover, JCB МИР** Карточкалар бойынша **ғана** жүзеге асырылады.

Барлық Карточкалар пластиктен жасалады және нысаны тікбұрыш және көлемі бірдей.

Төлемге қабылданатын Карточкаларда міндетті түрде келесі элементтер болуы тиіс:

1. Логотиптердің бірі
2. Карточканың әрекет ету мерзімі.
3. Карточка Ұстаушысының қолы міндетті түрде болуы тиіс қол қоюға арналған жолақ.

Карточканың сырттай зақымдалулары болмауы тиіс (өтпелі тесіктер, кесіктер, нақыстар).

Жұмыстың басталуы

*Қосылу схемасы*

Жұмыс басталмас бұрын кассир төлем терминалы 220 В электр желісіне қосылуы екендігіне көз жеткізуі тиіс. Электр желісіне қосылғаннан кейін терминалда стандарттық мәзір пайда болуы керек (автоматтандырылға қосылу қарастырылмаған және қосу үшін арнайы батырмасы бар терминалдардан басқа)

**Терминалдың стандарттық мәзірі:**

1. Сатып алу
2. Болдырмау
3. Есеп
4. Бөліп төлеу
5. Чектің көшірмесі
6. Есептің көшірмесі
7. Әкімші мәзір

POS-терминалдың мониториянда басқа мәзір көрсетіп тұрған жағдайда, кассир Жабдықтарға техникалық қолдау көрсетуді жүзеге асырушы қызметкерлермен байланысуы қажет.

**Кассир төлем терминалының экранында пайда болатын барлық хабарларды мұқият қадағалауы және ұсынылған әрекеттерді орындауы міндетті.**

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ! Егер Сіз күн ішінде Карточкалар бойынша операциялар жасаған болсаңыз, күннің соңында терминалда «ЕСЕП» операциясын орындау ҚАЖЕТ. Кері жағдайда Сіз жүргізген операциялардың барлығы біраз уақыттан кейін автоматты түрде тоқтатылады.**

**«САТЫП АЛУ» жұмыс режимі**



Операцияны орындауды бастау үшін оператор қажетті опцияны таңдайды («САТЫП АЛУ»), «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» пернесінің көмегімен және курсорын жылжыту арқылы және «ЕНГІЗУ/ENTER» пернесін басу немесе осы операцияға тиісті цифрлық пернені басу арқылы: «1...9».

< > – операция түрін таңдау;  
**ЕНГІЗУ /ENTER** – жалғастыру;  
**1...9** – цифрлық пернелер;  
**ШЫҒУ /ESC** – бастапқы жағдайға қайту;

Операция түрін таңдағаннан кейін оператор клиенттің Карточкасын оқитын құрылғыдан өткізеді немесе терминалға чиппен салады немесе қолмен Карточканың нөмірін және оның әрекет ету мерзімін енгізеді (Сауда эквайрингі туралы ережеге сәйкес белгілі бір Кәсіпорынға қолданылады).

|                         |
|-------------------------|
| <b>САТЫП АЛУ &gt;</b>   |
| <b>КАРТАНЫ САЛЫҢЫЗ:</b> |

|                              |
|------------------------------|
| <b>САТЫП АЛУ &gt;</b>        |
| <b>СОМА [ТЕҢГЕМЕН]:</b><br>0 |

Валюта түрін таңдағаннан кейін оператор алфавиттік-цифрлық пернетақтаның көмегімен қажетті соманы енгізеді.

|                      |
|----------------------|
| <b>PIN ЕНГІЗІҢІЗ</b> |
|----------------------|

**БАЙЛАНЫС ОРНАТУ...  
ДЕРЕКТЕРМЕН АЛМАСУ...**

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ЕНГІЗУ /ENTER** – жалғастыру;  
**ШЫҒУ /ESC** – бастапқы жағдайға қайту;

Карточканың нөмірін енгізгеннен кейін оператор алфавиттік-цифрлық пернетақтаның көмегімен (1 немесе 2) операция валютасын таңдауды жүзеге асырады.

**1,2** – цифрлық пернелер;  
**ШЫҒУ /ESC** – бастапқы жағдайға қайту;

**Ескерту:** егер БЖ конфигурациясында осы Карточка кіретін Карточкалардың диапазонында екі валютаны қолдау көрсетілген болса валютаны таңдау жүзеге асырылады, кері жағдайда бұл тармақ қалдырылады. Бұл ескерту басқа қаржылық операциялар үшін де жарамды.

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;  
**ШЫҒУ /ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Қажетті сома енгізілгеннен кейін оператор ДСН-кодты теруі үшін клиентке PIN-пернетақтасын береді (NURIT 8000 болған жағдайда ДСН-кодты теруі үшін клиентке терминалдың өзін береді). Клиент өзінің ДСН-кодын енгізеді. Терминал PIN-пернетақта болмаған жағдайда – бұл хабар енгізілмейді.

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ENT** – жалғастыру;  
**CLEAR** – ДСН-кодты енгізуден бас тарту;  
 Жоғарыда аталған тармақтар аяқталғаннан кейін терминалдың экранында кезекпен келесі хабарламалар шығады:  
 - Хост және терминал арасында байланыс орнату;  
 - Хост және терминал арасында дерктермен алмасу.

Операция сәтті аяқталғаннан кейін терминал автоматты түрде чекті басып шығаруды бастайды.

Операция қабылданбаған жағдайда, экранда қандай себепке байланысты жүргізілмей қалғаны туралы хабарлама шығады.

Операция сәтті аяқталғаннан кейін терминал автоматты түрде – **00** аяқталу кодымен чекті басып шығаруды бастайды.

**Клиент процессингтік орталықтан авторластыру кодын алған кезде сәтті операция жүргізілген жағдайда чекке қол қоюға міндетті.**

#### **Жанаспайтын Карточкалар бойынша операцияларды жүргізу ерекшеліктері**

Жанаспайтын Карточкаларды қабылдау үшін (VISA payWave, Mastercard PayPass) POS-терминалға қосымша жанасусыз оқу құрылғысы (жанаспайтын кардридер) орнатылады немесе POS-терминалдың кіріктірілген жанаспайтын кардридері болады.

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ:** Сатып алу сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден аспайтын жағдайда, Карточка Ұстаушы өзінің дербес сәйкестендіру нөмірін (ДСН-кодын) енгізбестен жанаспайтын төлем Карточкасы бойынша операцияларды жүргізу мүмкін.

Операция сомасы 25 000 (жиырма бес мың) теңгеден асқан жағдайда операцияны Карточка Ұстаушысының ДСН-кодын енгізумен жүргізу қажет.

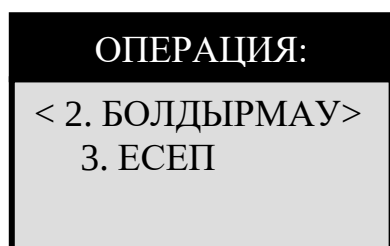
Жоғарыда көрсетілген «САТЫП АЛУ» жұмыс режимінде POS-терминал арқылы жанасу режимінде жанаспайтын төлем Карточкаларын пайдалана отырып, сатып алу операциясын жүргізуге болады.

Клиент төлемге жанаспайтын Карточканы ұсынған жағдайда («Карточкалардың, жеке басты куәландыратын құжаттардың түпнұсқалығының, жарамсыздығы және/немесе жалғандығының, сондай-ақ клиенттердің күдікті қылықтарының белгілері» 2-нұсқаулығындағы төлем Карточкаларының сипаттамасын қараңыз), төлем терминалын 220В желіге қосқаннан және «Картамен жүргізіңіз» хабарламасы пайда болғаннан кейін, клиентке жанаспайтын кардридерге жанаспайтын Карточканы жақындатуын сұраңыз (оқу құрылғысына дейін аралық 10 см аспайды).

Қосылу процесінің ағымдағы күйі туралы хабарламаны көрсете отырып, терминал процессингтік орталықпен қосылуды жүзеге асырады. Процесс қосылу нәтижесін шығарумен аяқталады. Бұл ретте дисплейде жауап коды және оның қаріптік талдамасы пайда болады. Оң жауап алынған жағдайда терминал автоматты түрде осы операция чегінң бірінші көшірмесін басып шығаруды жүзеге асырады және екінші көшірмесін басып шығаруға сұратуды шығарады, бұл сұратуды растауға немесе одан бас тартуға болады. Терминал сұратуға теріс жауап алған жағдайда, кассирден бас тарту себептері туралы анықтаманы басып шығару қажеттілігі туралы айтылады (оны клиент талап ете алады).

**Клиент процессингтік орталықтан авторластыру кодын алған кезде сәтті операция жүргізілген жағдайда чекке қол қоюға міндетті.**

**« БОЛДЫРМАУ» жұмыс режимі**



Болдырмау және тауарды қайтару операциясы ұқсас орындалады. Болдырмау негізінде осы операцияларды орындау тәртібін қарастырайық. Операцияны орындауды бастау үшін оператор «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» курсорды қозғалту пернесінің көмегімен және «ЕНГІЗУ\ENTER» пернесін немесе «1...9» цифрлық пернесінің тиісті операциясын басу арқылы қажетті («БОЛДЫРМАУ» немесе «ҚАЙТАРУ») опциясын таңдайды.

<> – операция түрін таңдау;

ЕНГІЗУ/ENTER – жалғастыру;

1...9 – цифрлық пернелер;

ШЫҒУ/ESC – бастапқы жағдайға қайту.

Операция түрін таңдағаннан кейін оператор клиенттің Карточкасын оқитын құрылғыдан өткізеді немесе терминалға чиппен салады немесе қолмен Карточканың нөмірін және оның әрекет ету мерзімін енгізеді (Сауда эквайрингі туралы ережеге сәйкес белгілі бір Кәсіпорынға қолданылады).

|                       |
|-----------------------|
| <b>БОЛДЫРМАУ &gt;</b> |
| КАРТАНЫ<br>САЛЫҢЫЗ:   |

|                          |
|--------------------------|
| <b>БОЛДЫРМАУ &gt;</b>    |
| СОМА<br>[ТЕҢГЕМЕН]:<br>0 |

|                       |
|-----------------------|
| <b>БОЛДЫРМАУ &gt;</b> |
| Reference No:         |

**БАЙЛАНЫС ОРНАТУ...  
ДЕРЕКТЕРМЕН  
АЛМАСУ ...**

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;  
**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.  
Карточканың нөмірін енгізгеннен кейін оператор алфавиттік-цифрлық пернетақтаның көмегімен (1 немесе 2) операция валютасын таңдауды жүзеге асырады.

**1,2** – цифрлық пернелер;  
**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Валюта түрін таңдағаннан кейін оператор болдырмау үшін қажетті соманы алфавиттік-цифрлық пернетақтаның көмегімен енгізеді. Назар аударыңыз! *Күшін жою операциясын жүргізген кезде (терминалдың баптауларына байланысты) бастапқы сомадан аз соманы енгізуге болады (ішінара күшін жою). Бұл жағдайда терминал осындай операцияны жүргізу үшін растауды талап етеді.*

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;  
**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.  
Сома енгізілгеннен кейін оператор алфавиттік-цифрлық пернетақтаның көмегімен операцияның «Reference Number» енгізеді. «Reference Number» чекте көрсетіледі.

**0...9** – цифрлық пернелер;  
**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;  
**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Жоғарыда аталған тармақтар аяқталғаннан кейін терминалдың экранында кезекпен келесі хабарламалар шығады:

- Хост және терминал арасында байланыс орнату;
- Хост және терминал арасында дерктермен алмасу.

Операция сәтті аяқталғаннан кейін терминал автоматты түрде чекті басып шығаруды бастайды.

Операция қабылданбаған жағдайда, экранда қандай себепке байланысты жүргізілмей қалғаны туралы хабарлама шығады.

Операция сәтті аяқталғаннан кейін терминал автоматты түрде – **00** аяқталу кодымен чекті басып шығаруды бастайды.

#### **«Есеп» жұмыс режимі**

Операцияны бастау үшін оператор «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» курсорды қозғалту пернесінің көмегімен және «ЕНГІЗУ/ENTER» пернесін немесе «1...9» цифрлық пернесінің тиісті операциясын басу арқылы қажетті операцияны таңдайды (ЕСЕП).

**ОПЕРАЦИЯ:**

&lt;3. ЕСЕП &gt;

4.ЧЕКТИҢ КӨШІРМЕСІ

5.ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ

**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;**1...9** – цифрлық пернелер;**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Терминал есепті басып шығару үшін пароль сұрайды.

Барлық терминалдардағы пароль «09».

Нәтижесінде терминал осы терминалда жасалған операциялардың есебін басып шығарады.

«Бөліп төлеу» жұмыс режимі

Бұл опция тек «Halyk Light» карточкалары үшін қоладанылады.

Операцияны бастау үшін оператор «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» меңзерін қозғалту пернесінің көмегімен және «ЕНГІЗУ\ENTER» пернесін немесе «1...9» цифрлық пернесінің тиісті операциясын басу арқылы қажетті операцияны таңдайды (ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ).

**ЕНГІЗУ/ENTER** – жалғастыру;**1...9** – цифрлық пернелер;**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

«КАРТАНЫҢ ТҮРІ» мәзірінде тиісті мәнді таңдайды, әрі қарай «Enter» басады

- тиісті «Бөліп төлеу» (Карточка Ұстаушыдан анықтап білу қажет) жоспарын, бөліп төлеуді берудің қалаулы мерзімін таңдайды.

- айлардың санын таңдайды

- Карточка Ұстаушы чектегі бөліп төлеу сомасын және мерзімін тексеруі және чекке қол қою арқылы оны растауы тиіс.

**«Чектің көшірмесі» жұмыс режимі**

Операцияны бастау үшін оператор «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» меңзерін қозғалту пернесінің көмегімен және «ЕНГІЗУ\ENTER» пернесін немесе «1...9» цифрлық пернесінің тиісті операциясын басу арқылы қажетті операцияны таңдайды (ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ).

&lt; &gt; – операция түрін таңдау

**ЕНГІЗУ /ENTER** – жалғастыру;**1...9** – цифрлық пернелер;**ШЫҒУ /ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Нәтижесінде терминал соңғы

жүргізілген операцияның көшірмесін басып шығарады.

**ОПЕРАЦИЯ:**

3.ЕСЕП

&lt;4. ЧЕКТИҢ КӨШІРМЕСІ &gt;

5.ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ

**«Есептің көшірмесі» жұмыс режимі**

Операцияны бастау үшін оператор «ТӨМЕН», «ЖОҒАРЫ» меңзерді қозғалту пернесінің көмегімен және «ЕНГІЗУ\ENTER» пернесін немесе «1...9» цифрлық пернесінің тиісті операциясын басу арқылы қажетті операцияны таңдайды (ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ).

**ОПЕРАЦИЯ:**

3. ЕСЕП

4.ЧЕКТИҢ КӨШІРМЕСІ

&lt; 5. ЕСЕПТИҢ КӨШІРМЕСІ &gt;

&lt; &gt; – операцияның түрін

таңдау;

**ЕНГІЗУ /ENTER** – жалғастыру;**1...9** – цифрлық пернелер;**ШЫҒУ/ESC** – бастапқы жағдайға қайту.

Нәтижесінде терминал осы терминалда жүргізілген операциялардың есептерінің көшірмесін басып шығарады.

## INGENICO ТЕРМИНАЛДАРЫНДА ҚОНАҚҮЙ КЕШЕНДЕРІ ҮШІН ҚЫЗМЕТТЕРГЕ АҚЫ ТӨЛЕУ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУЛЫҚ

### МАЗМҰНЫ:

- I. Қызметтерге ақы төлеу
- II. Операцияны болдырмау және Қайтару
- III. Алдын ала авторландыру және Есеп айырысу
- IV. Алдын ала авторландыруды болдырмау
- V. Есепті алу (ауысымды жабу)
- VI. American Express карточкаларына қызмет көрсетудің ерекшеліктері
- VII. Маңызды ақпарат
- VIII. Чектердің көшірмелері
- IX. Қосымша: Авторландыруға жауаптардың кодтары

### I. ҚЫЗМЕТТЕРГЕ АҚЫ ТӨЛЕУ

*Операция жүргізбес бұрын кассир пластикалық Карточканы тексеріп шығуы тиіс. Кассир клиенттен жеке куәлігін Карточкада көрсетілген ТА және қолтаңбасын клиент ұсынған құжатпен салыстырып тексеруі үшін сұрауға құқығы бар.*

Әдетте терминал төлем қабылдау режимінде тұр және де соманың енгізілуін күтуде, суретті қара. (Егер терминал басқа режимде болса, «Cancel» батырмасын басу керек)

Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «←» батырмасы, барлық соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы қолданылады.

Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернені басыңыз

| күні                    | уақыты |
|-------------------------|--------|
| <b>СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ</b> |        |

*Сома енгізілген соң терминал жанаспалы немесе жанасусыз карточканы енгізу үшін барлық кардридерлерді іске қосады. Чиптік Карточкаларды терминалдың төменгі жағында чиптік карточкаларға арналған ойыққа салу керек. Жанасусыз технологияны қолдайтын карточкаларды терминалдың экранына немесе PIN-PAD-қа тигізуге болады. Егер карточкада чип болмаса, онда кассир карточканы магниттік карталарға арналған ойық арқылы жүргізуі тиіс. Егер терминал карточканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен кейін карточканы жүргізу мүмкін болмаса, демек карточка магнитсіздендірілген және осындай типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады. PayPass\PayWave технологиясы карточканы терминалға тигізбей, Visa\Mastercard төлем карточкалары (осындай мүмкіндігі бар) бойынша төлем жүргізуге мүмкіндік береді. Бұл ретте 10000 теңгеге дейін жанасусыз төлем терминалдың чектерінде клиенттің қолтаңбасының болуын талап етпейді және ДСН-кодты сұрамайды. Бұл үшін терминалға немесе сыртқы PIN-PAD-қа орнатылған «жанасусыз кардридер» пайдаланылады.*

*Егер Карточканың деректері дұрыс оқылмаса, кардридердің экранында «Карта оқылды. Картаны алып тастаңыз.» деген хабарлама шығады.*

*Егер кардридердің экранында «Қате, тағы да әрекет етуіңізді сұраймыз» деген хабарлама шықса, деректердің дұрыс оқылуы үшін Карточканы қайтадан кардридерге жақындату керек.*

*Егер деректер карточкадан дұрыс оқылмаса, кардридер мен терминалдың экранында «Чипті салыңыз немесе картаны жүргізіп шығыңыз.» деген хабарлама шығады. Кассир чипті карточкалар үшін ойыққа Карточканы салып немесе магниттік жолақты жүргізу арқылы төлемді жүргізуі тиіс.*

**AMEX** магниттік Карточкасы пайдаланылған жағдайда, онда соманы енгізген және Карточканы жүргізген соң терминал Карточканың сыртқы немесе беткі жағында орналасқан 3-4 цифр түріндегі CSC (CVV) индикаторын енгізуді сұрайды. Кассир транзакцияны жалғастыру үшін тиісті санды басуы тиіс.

| VISA<br>ТӨЛЕМ        |
|----------------------|
| <b>CSC ИНДИКАТОР</b> |
| 0=БАС ТАРТУ          |
| 1=БАР                |

2=ТҮСІНІКСІЗ.

3=ЖОҚ

Карточка өңделгеннен кейін терминал ДСН-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басып растайды.

| PIN-PAD       |      |
|---------------|------|
| KZT 250.00    |      |
| ДСН ЕНГІЗІҢІЗ |      |
|               | **** |
| ←             |      |

**Бұдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын алуға (егер телефон желісі арқылы қосылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

**Операция сәтті аяқталса терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), содан кейін «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).**

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады.

**Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қоюын сұрайды және чектегі қолтаңбаны Карточкадағы қолтаңбамен салыстыруы тиіс. Авторландыру сәтсіз болса экранда операцияның аяқталу коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мәселен, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «ДСН-код дұрыс емес – 54-код»), бір данада чек басып шығарылады, ол чекте «БАС ТАРТЫЛДЫ» деген жазу болады. (Толығырақ «ҚАТЕЛЕР КОДТАРЫ»)**

## II. ОПЕРАЦИЯНЫҢ КҮШІН ЖОЮ және ҚАЙТАРУ

**«КҮШІН ЖОЮ» операциясы мына жағдайда, егер «ТӨЛЕМ» операциясы қате жүргізілген болса, мысалы, дұрыс емес сомаға жұмыс ауысымы ішінде немесе клиент қызметтен бас тартса.**

**Болдырмау үшін «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарды басып, терминалдың мәзірінен «Төлемнің күшін жою» тармағын таңдау қажет.**

Терминал чек нөмірін енгізуді сұрайды. Осы мысалда чектің нөмірі енгізілген 123456

| ЧЕК НӨМІРІН ЕНГІЗІҢІЗ |         |
|-----------------------|---------|
|                       | 123456  |
| ←                     | ӨРІПТЕР |

**Кассир күші жойылуы тиіс операция чегінің нөмірін енгізеді. Егер мұндай операция терминалдың журналында табылса, онда экранда таңдалған операцияның күшін жоюды растауға ұсыныс шығады.**

Кассир күші жойылатын операция чегінің нөмірін салыстырып, күшін жоюды растауы керек.

| КҮШІН ЖОЮ           |        |
|---------------------|--------|
| СОМАСЫ: KZT 250.00  |        |
| ЧЕК:                | 123456 |
| КҮШІН ЖОЮ Керек Пе? |        |
| ЖОҚ                 | ИӘ     |

**Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан соң**

«ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).

Осы кезде «КҮШІН ЖОЮ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады.

«ТӨЛЕМ» операциясы қате жүргізілген болса, «ҚАЙТАРУ» операциясы жүргізіледі, мысалы, дұрыс емес сомаға немесе клиент тауарын ішінара, сонымен қатар толығымен қайтарғысы келсе.

ЕСКЕРТУ: Қайтару ауысым жабылғаннан кейін жүргізіледі.

«ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарды басып терминалдың мәзірінен «ҚАЙТАРУ» тармағын таңдаңыз. Экранда карточканы салыңыз деген сұраумен хабарлама шығады. Егер карточка чиптік карточка болса немесе карточканы өткізсе, кассир чиптік карточканы чиптік карточкаларға арналған тесікке салады.

Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуге шақырту береді (нөмірі чекте көрсетілген)

Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілген

Кассир күші жойылуы тиіс түпнұсқалы транзакцияның RRN нөмірін енгізуі немесе «ENTER» батырмасын басуы тиіс

| VISA<br>ҚАЙТАРУ |         |
|-----------------|---------|
| RRN ЕНГІЗІҢІЗ   |         |
| 123456789012    |         |
| ←               | ӨРІПТЕР |

### ІШІНАРА ҚАЙТАРУ

а) Ішінара қайтарудың мысалын пайдаланамыз, оның сатып алу сомасы 250 теңгені құрады, 100 теңге қайтару қажет:

Осы жолда толық немесе ішінара қайтару сомасын енгізіңіз  
Мысалы: 100 теңге:

Кассир қайтару сомасын енгізіп «ENTER» батырмасын басу қажет

| VISA<br>ҚАЙТАРУ |  |
|-----------------|--|
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ  |  |
| KZT 100.00      |  |
| ←               |  |

Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Бұл тұрғыдан «ҚАЙТАРУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады.

### ІІІ. АЛДЫН АЛА АВТОРЛАНДЫРУ/ЕСЕП АЙЫРЫСУ

Операцияны жүргізбес бұрын кассир пластикалық карточканы тексеруі тиіс, және қажет болған жағдайда клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуі тиіс.

Әдетте терминал «ТӨЛЕМ» режимінде болады, сол себепті «F1» пернесін басу қажет. Содан кейін терминал Алдын ала авторландыруды орындау үшін соманы енгізуді ұсынады.

Егер терминал басқа режимде болатын болса, Cancel батырмасын басу арқылы бастапқы экранға шыққан жөн.

Тармақтардың біреуін таңдағаннан кейін терминал соманы енгізуді ұсынады.

#### АЛДЫН АЛА АВТОРЛАНДЫРУ

Соманы енгізу қажет.

| күні             | уақыты |
|------------------|--------|
| СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ |        |

|                           |
|---------------------------|
| АЛДЫН АЛА<br>АВТОРЛАНДЫРУ |
|---------------------------|

Осы мысалда 250 теңге сома енгізілді:  
Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «←» батырмасы  
пайдаланылады,  
бүкіл соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы  
пайдаланылады.  
Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернесін басыңыз

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| АЛДЫН АЛА<br>АВТОРЛАНДЫРУ<br>СОМАСЫ |            |
|                                     | KZT 250.00 |
| ←                                   |            |

Әрі қарай экранда Карточканы енгізуге сұрату шығады.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| АЛДЫН АЛА<br>АВТОРЛАНДЫРУ |  |
| Картаны енгізіңіз         |  |
| ←                         |  |

Чиптік карточкаларды терминалдың төменгі жағында чиптік карточкаларға арналған тесікке салу керек. Егер карточкада чип болмаса, онда кассир карточканы магниттік карточкаларға арналған тесік арқылы жүргізуі тиіс. Карточка сәтті оқылған жағдайда терминал төленуге тиіс соманы сұрайды. Егер терминал карточканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен кейін карточканы жүргізуді орындамаса, демек карточка магнитсіздендірілген және осы типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады.

Карточкааны енгізгеннен кейін терминал PIN-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басу арқылы растайды.

|                  |      |
|------------------|------|
| PIN-PAD          |      |
| KZT 250.00       |      |
| PIN-ді ЕНГІЗІҢІЗ |      |
|                  | **** |
| ←                |      |

**Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

**Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), содан соң «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).**

Осы тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.

**Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қояды сұрап, чектегі қолтаңбаны карточкадағы қолтаңбамен салыстыруы тиіс.**

Авторландыру сәтсіз болған жағдайда экранда операцияны аяқтау коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мысалы, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «дұрсы емес ДСН-код –54-код»), бір данада чек басып шығарылады, онда «КҮШІ ЖОЙЫЛДЫ» деген жазба болады.

**ЕСКЕРТУ:** «Алдын ала авторландыру» операциясы жасалған сәттен бастап сома бұғаттауда күнтізбелік 30 күннен артық тұрмауы тиіс екенін ескерген жөн. Аталған мерзім ішінде авторландырылған соманың күшін жойған немесе қаражатты есептен шығару үшін «Есеп айырысу» операциясын жасаған жөн (келесі бөлімді қараңыз). Аталған мерзімнен кейін қаражат есептен шығарылмаған жағдайда қолдау көрсетілуі үшін банкке жүгінген жөн.

## ЕСЕП АЙЫРЫСУ

Тармақты тандау үшін «F4» пернесін басу қажет. содан кейін

ЕСЕП АЙЫРЫСУ

терминал Есеп айырысуды орындау үшін карточканы енгізуді ұсынады.

Егер карточканы қолмен енгізу қажет болса, онда цифрлы пернетақтада нөмірді енгізуді бастау талап етіледі. Карточканың нөмірі енгізілгеннен кейін сондай-ақ картаның әрекет ету мерзімін де енгізу талап етіледі.

КАРТАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ

Чиптік карточкаларды терминалдың төменгі жағында чиптік карточкаларға арналған ойыққа салу қажет. Егер карточкада чип болмаса, онда кассир карточканы магниттік карточкаларға арналған ойық арқылы жүргізуі тиіс. Карточка сәтті оқылған жағдайда терминал төленуі тиіс соманы сұрайды. Егер терминал карточканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен соң карточканың жүргізілуіне жауап қатпаса, демек карточка магнитсіздендіріген және осындай типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады.

Әрі қарай экранда сомаға сұрату шығады.  
Осы мысалда 250 теңге сома енгізілді:

Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «←» батырмасы пайдаланылады,  
Бүкіл соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы пайдаланылады.

Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернесін басыңыз

| ЕСЕП АЙЫРЫСУ |            |
|--------------|------------|
| СОМАСЫ       |            |
|              | KZT 250.00 |
| ←            |            |

Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуге шақырту көрсетеді (АВТОРЛАНДЫРУ чегінен қараңыз)

Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілді

Кассир күші жойылуы тиіс түпнұсқалы транзакцияның RRN енгізуі тиіс және «ENTER» батырмасын басу қажет

| ЕСЕП АЙЫРЫСУ     |              |
|------------------|--------------|
| RRN-ді ЕНГІЗІҢІЗ |              |
|                  | 123456789012 |
| ←                | ӘРІПТЕР      |

*Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Ой сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефон тұтқасын алуға (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!*

*Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) тиісті хабарламасы пайда болады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), содан соң «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).*

*Осы тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.*

*Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қоюын сұрап, чектегі қолтаңбасын Карточкадағы қолтаңбасымен салыстырып тексеруі тиіс.*

Авторландыру сәтсіз болған жағдайда экранда операцияны аяқтау коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мысалы, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «ДСН-код дұрыс емес – 54-код»), бір данада чек басып шығарылады, онда «КҮШІ ЖОЙЫЛДЫ» деген жазу болады.

#### IV. АЛДЫН АЛА АВТОРЛАНДЫРУДЫҢ КҮШІН ЖОЮ

Алдын ала авторландырудың күшін жою бір айдың (30 күн) ішінде Алдын ала авторландыру орындалғаннан кейін орындалуы мүмкін.

Операцияны жүргізбес бұрын кассир пластик карточканы тексеруі тиіс, және қажет болған жағдайда клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуі тиіс.

Әдетте терминал «ТӨЛЕМ» режимінде болады. сол себепті

күні

уақыты

«ЖОҒАРЫ» или «ТӨМЕН» нұсқарын басып, «Отмена автор» тармағын таңдауы қажет.

Тармақтардың біреуін таңдағаннан кейін терминал карточканы енгізуді ұсынады.

**СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ**

«Авторландырудың күшін жою» тармағын таңдағаннан кейін терминал Карточканы енгізуді ұсынады.

Чиптік Карточканы чипке арналған ойыққа салу қажет немесе магниттік жолақ арқылы жүргізіп өтуі қажет (егер Карточка магниттік болса)

Авторландырудың күшін  
жою

**КАРТАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ**

*Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуге шақырту көрсетеді (нөмір Алдын ала авторландыру чегінде көрсетілген)*

*Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілген*

**VISA  
ҚАЙТАРУ**

RRN-ді ЕНГІЗІҢІЗ

123456789012



ӘРІПТЕР

Кассир күші жойылуы тиіс Алдын ала авторландырудың RRN нөмірін енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы қажет

Әрі қарай экранда сомаға сұрату шығады.  
Осы мысалда 250 теңге сомасы енгізілген:

Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «←» батырмасы пайдаланылады,  
бүкіл соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы пайдаланылады.

Авторландырудың күшін  
жою

**СОМАСЫ**

KZT 250.00



Соманы енгізгеннен кейін «ENTER» жасыл пернесін басыңыз

*Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефон тұтқасын алуға (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!*

*Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) тиісті хабарламасы пайда болады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), содан соң «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).*

*Осы тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.*

*ЕСКЕРТУ: Mastercard ХТЖ өз карточкалары бойынша авторландырудың күшін жоюды авторландыру жасалған сәттен бастап 24 сағат өткен соң іске асыруға тыйым салатынын ескерген жөн. Егер клиентке қаражатты қайтару қажет болса, онда мұндай жағдайларда «Есеп айырысу» операциясын орындап, содан соң «Қайтару» операциясын орындау арқылы қаражатты қайтару қажет немесе қолдау көрсетілу үшін банкке қоңырау шалуы керек.*

*ЕСКЕРТУ: «Алдын ала авторландыру» операциясы ресепшенде орнатылған терминалда ғана жүргізілуі мүмкін.*

*«Есеп айырысу» операциясы «Алдын ала авторландыру» операциясы жүргізілген POS-терминалда ғана жүргізілуі тиіс!!!*

*МСС-кодтардың ХТЖ ережелеріне сай «Есеп айырысу» және «Алдын ала авторландыру» операциялары бойынша айырмашылығы болмайды.*

## V. АУЫСЫМНЫҢ ЖАБЫЛУЫ

Бұл функция кассирдің жұмыс күнінің соңында ауысымды жабу үшін қолданылады.

Ауысымды жабар алдында аралық қорытынды есепті алуға кеңес беріледі. Бұл үшін терминалдың пернетақтасындағы «ENTER» батырмасын басып, «ЕСЕПТЕР» тармағын, содан кейін «ҚОРЫТЫНДЫ» тармағын таңдау қажет. Терминал ауысым бойына жүргізілген операциялар туралы және транзакциялардың жалпы сомасы туралы есепті басып шығарады. Кассир осы есептегі қорытындының ағымдағы ауысымдағы чектер бойынша қорытындымен сәйкес келетініне көз жеткізуі тиіс.

Содан кейін, терминал банктің процессингтік орталығына соңғы ауысымның жабылу сәтінен бастап жүргізілген транзакциялар туралы ақпаратты беруі үшін, мыналарды орындау қажет:

Ауысымды жабу үшін кассир терминалдың мәзіріндегі «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып «САЛЫСТЫРЫП ТЕКСЕРУ» тармағын таңдауы қажет. Парольдің сұратуына төрт нольді – 0000 енгізуі керек.

Терминал бір ауысымда жүргізілген барлық операцияларды жиынтықтайды (ағымдағы пакетте) және экранға сатылымдар мен қайтарымдар бойынша қорытындыны шығарады.

Егер экрандағы қорытындылар ауысымда нақты бар чектер бойынша жүргізілген операциялардың жалпы сомасына сәйкес келсе, кассир «ENTER» батырмасын басады.

|               |         |
|---------------|---------|
| ВАЛЮТА: KZT   |         |
| ТӨЛЕМДЕРДІҢ   |         |
| ЖИЫНТЫҒЫ      | 2       |
| СОМАСЫ        | KZT 500 |
| ҚАЙТАРУЛАРДЫҢ |         |
| ЖИЫНТЫҒЫ      | 1       |
| СОМАСЫ        | KZT 100 |

ЖОҚ

ИӘ

Барлық мәселелер бойынша Call Center-ге мына телефондар бойынша хабарласыңыз: +7 (727) 2590777 (авторландыру қызметі). Call Center тәулік бойы аптасына 7 күн жұмыс істейді.

## VI. AMERICAN EXPRESS КАРТОЧКАЛАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

1. American Express (AMEX) Карточкалары төлемге барлық қалған карточкалар сияқты тәсілмен қабылданады (толығырақ Жалған немесе жарамсыз «American Express» карточкаларын пайдаланудың алдын алу – нұсқаулығын қараңыз)
2. American Express (AMEX) Карточкалары бойынша операция сәтті аяқталған жағдайда чектерде авторландырудың алты таңбалы коды басып шығарылады.

## VII. НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ, МАҢЫЗДЫ АҚПАРАТ!

1. Кассирде Карточканың клиентке тиесілі екендігіне күмән пайда болған жағдайда, кассир клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуге құқылы.
2. Чектерді сақтауға қойылатын талаптар: чектердің барлық көшірмелерін 210 (екі жүз он) күнтізбелік күн сақтау қажет.

## VIII. ЧЕК КӨШІРМЕСІН БАСУ

Чектердің көшірмелерін (кассир/клиент үшін) басуға шығару үшін бірнеше тәсіл бар:

1. «ENTER» батырмасы басып, содан соң «Есептер» тармағын және әрі қарай «Чектің көшірмесін» таңдап - «ENTER» басу қажет

Терминал 3 нұсқа ұсынады: «Соңғы», «Чек нөмірі бойынша» және «RRN бойынша»

- Соңғы – соңғы жүргізілген транзакцияның чегінің көшірмесі;

- Чек нөмірі бойынша – Егер чектің нөмірі мәлім болса (6-таңбалы XXXXXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмесін басып шығаруға болады.

• *RRN бойынша* – Егер RRN нөмірі мәлім болса (12-таңбалы XXX XXX XXX XXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмелерін басып шығаруға болады.

«ТӨМЕН» немесе «ЖОҒАРЫ» нұсқарын басып, содан кейін журнал тармағын таңдау қажет. Әрі қарай АРТҚА/АЛҒА нұсқарының көмегімен қажетті транзакцияны тауып, «F» батырмасын басу қажет. Содан кейін «Чектің көшірмесі» – тармағына. Осыдан кейін кассир/клиент үшін чектердің көшірмелері басып шығарылатын болады.

#### INGENICO терминалдарында KEY ENTRY операциясын пайдалану бойынша нұсқаулық

Key Entry операциясын жүргізу үшін бас экранда соманы енгізуді бастап «ENTER» батырмасын басу жеткілікті

Сома енгізілгеннен кейін экранда «КАРТАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ» деген жазу шығады  
Осыдан кейін бірден карточканың нөмірін енгізу жеткілікті.

Экранда карточканың әрекет ету мерзімін енгізуге сұрату шығады. Карточканың әрекет ету мерзімінің – айдың екі санын және жылдың екі санын енгізіңіз және де «ENTER» басыңыз.

| НЕГІЗГІ МӘЗІР              |  |  |
|----------------------------|--|--|
| СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ           |  |  |
| НЕГІЗГІ МӘЗІР              |  |  |
| КАРТАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ          |  |  |
| ТӨЛЕУ                      |  |  |
| ҚОЛДАНЫЛУ МЕРЗІМІ<br>АА ЖЖ |  |  |
| ←                          |  |  |

Осыдан кейін кассирге CSC (CVV2) енгізу режимін таңдау ұсынылады. CSC (CVV2) – қолтаңбаға арналған жолақта карточканың сырт жағында басылған үш таңбалы код. American Express карточкалары үшін CVV2 орнына карточканың беткі жағында көрсетілген CSC төрт таңбалы код енгізілуі мүмкін.

CSC (CVV2) коды болған кезде 1 санын басыңыз.  
Егер CVV2 карточкада болмаса немесе түсініксіз басылған болса, тиісті санды басыңыз.

| ТӨЛЕУ                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| CSC ИНДИКАТОР<br>0 – БАС ТАРТУ<br>1 – БАР<br>2 – ТҮСІНІКСІЗ<br>9 – ЖОҚ |      |
|                                                                        | ШЫҒУ |

CSC (CVV2) болған кезде терминалда осы кодты енгізуге сұрату шығады.  
CSC (CVV2) енгізіп «ENTER» басыңыз.

| ТӨЛЕУ            |  |
|------------------|--|
| CSC-ті ЕНГІЗІҢІЗ |  |
| ←                |  |

Экранда соманы енгізуге сұрату шығады. Соманы енгізіңіз және «ENTER» басыңыз.

| ТӨЛЕУ  |        |
|--------|--------|
| СОМАСЫ |        |
| ←      | ЕНГІЗУ |

Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» пернесімен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер ондай бар болса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!

Егер авторландыру нәтижесінде карточка бойынша операцияның **сәтті аяқталғаны** туралы жауап алынған болса, онда терминалдың экранында тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі, содан кейін екінші көшірмесі басып шығарылады.

| ТӨЛЕУ                   |
|-------------------------|
| КОД 00 - СӘТТІ АЯҚТАЛДЫ |

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады.

## INGENICO ТЕРМИНАЛДАРЫНДА ТАУАРЛАРДЫ/ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ ЖӨНІНДЕГІ НҮСҚАУЛЫҚ – Мобильдік төлем МАЗМҰНЫ:

- I. Тауарларды төлеу
- II. Операцияның күшін жою және Қайтару
- III. Мобильдік төлем
- IV. Есепті шығару (ауысымды жабу)
- V. American Express карточкаларына қызмет көрсетудің ерекшеліктері
- VI. Маңызды ақпарат
- VII. Чектердің көшірмелері
- VIII. Қосымша: авторландыруға жауаптардың кодтары

### I. ТАУАРЛАР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ

Операция жүргізбес бұрын кассир пластикалық карточканы тексеруі тиіс. Кассир клиенттен жеке басты куәландыратын құжатты карточкада көрсетілген ТА-н және клиент ұсынған құжаттармен қолтаңбаны салыстыру үшін сұратуына құқығы бар.

Әдетте терминал төлеу режимінде болады және соманы енгізуді күтуде суретті қараңыз. (Егер терминал басқа режимде болса, «Cancel» батырмасын басу керек)

Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «» батырмасы пайдаланылады, барлық соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы пайдаланылады.

Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернесін басыңыз.

| күні                    | уақыты |
|-------------------------|--------|
| <b>СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ</b> |        |

*Сома енгізілген соң терминал жанаспалы немесе жанасусыз карточканы енгізу үшін барлық кардридерлерді іске қосады. Чиптік карточкаларды терминалдың төменгі жағында чиптік карточкаларға арналған ойыққа салу керек. Жанасусыз технологияны қолдайтын карточкаларды терминалдың экранына немесе PIN-PAD-қа тигізуге болады. Егер карточкада чип болмаса, онда кассир карточканы магниттік карталарға арналған ойық арқылы жүргізуі тиіс. Егер терминал карточканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен кейін карточканы жүргізу мүмкін болмаса, демек карточка магнитсіздендірілген және осындай типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады.*

*PayPass\PayWave технологиясы карточканы терминалға тигізбей, Visa\Mastercard төлем карталары (осындай мүмкіндігі бар) бойынша төлем жүргізуге мүмкіндік береді. Бұл ретте 10000 теңгеге дейін жанасусыз төлем терминалдың чектерінде клиенттің қолтаңбасының болуын талап етпейді және ДСН-кодты сұрамайды. Бұл үшін терминалға немесе сыртқы PIN-PAD-қа орнатылған «жанасусыз кардридер» пайдаланылады.*

*Егер карточканың деректері дұрыс оқылмаса, кардридердің экранында «Карта оқылды. Картаны алып тастаңыз.» деген хабарлама шығады.*

*Егер кардридердің экранында «Қате, тағы да әрекет етуіңізді сұраймыз» деген хабарлама шықса, деректердің дұрыс оқылуы үшін карточканы қайтадан кардридерге жақындату керек.*

*Егер деректер карточкадан дұрыс оқылмаса, кардридер мен терминалдың экранында «Чипті салыңыз немесе карточканы жүргізіп шығыңыз.» деген хабарлама шығады. Кассир*

**чинті карточкалар үшін ойыққа картаны салып немесе магниттік жолақпен жүргізу арқылы төлемді жүргізуі тиіс.**

Егер АМЕХ магниттік карточкасы пайдаланылса, онда соманы енгізгеннен кейін және карточканы жүргізіп өткеннен кейін терминал карточканың сыртқы және беткі жағында 3-4 сан түрінде орналасқан CSC (CVV) индикаторды енгізуді сұрайды. Кассир транзакцияны жалғастыру үшін тиісті санды басуы тиіс.

| VISA<br>ТӨЛЕМ |
|---------------|
| CSC ИНДИКАТОР |
| 0=БАС ТАРТУ   |
| 1=БАР         |
| 2=ТҮСІНІКСІЗ. |
| 3=ЖОҚ         |

Карточканы өңдегеннен кейін терминал ДСН-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басу арқылы растайды.

| PIN-PAD          |      |
|------------------|------|
| KZT 250.00       |      |
| PIN-ді енгізіңіз |      |
|                  | **** |
| ←                |      |

**Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

**Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), содан соң «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).**

Осы тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.

**Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қояды сұрап, чектегі қолтаңбаны карточкадағы қолтаңбамен салыстыруы тиіс.**

Авторландыру сәтсіз болған жағдайда экранда операцияны аяқтау коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мысалы, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «дұрсы емес ДСН-код –54-код»), бір данада чек басып шығарылады, онда «БАС ТАРТЫЛДЫ» деген жазба болады (толығырақ «ҚАТЕЛЕР КОДТАРЫ» қараңыз).

## II. ОПЕРАЦИЯНЫҢ КҮШІН ЖОЮ және ҚАЙТАРУ

**«КҮШІН ЖОЮ» операциясы «ТӨЛЕМ» операциясы қате жүргізілген жағдайда, мысалы, жұмыс ауысымы ішінде дұрыс емес сомаға немесе клиент қызметтен бас тартса.**

**Күшін жою үшін терминалдың мәзірінде «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып «КҮШІН ЖОЮ» тармағын таңдау қажет.**

Терминал чектің нөмірін енгізуге шақырту көрсетеді. Осы мысалда чектің нөмірі енгізілген 123456

| ЧЕК НӨМІРІН ЕНГІЗІҢІЗ |         |
|-----------------------|---------|
|                       | 123456  |
| ←                     | ӨРІПТЕР |

**Кассир күші жойылуы тиіс операция чегінің нөмірін енгізеді. Егер мұндай операция терминалдың журналында табылатын болса, онда экранда таңдалған операцияның күшін жоюды растауға ұсыныс пайда болады появится предложение подтвердить отмену выбранной операции.**

Кассир күші жойылатын операция чегінің нөмірін салыстырып, күшін жоюды растауы тиіс.

| КҮШІН ЖОЮ          |       |
|--------------------|-------|
| СОМАСЫ: KZT 250.00 |       |
| ЧЕК: 123456        | КҮШІН |

|                |     |
|----------------|-----|
| ЖОЮ КЕРЕК ПЕ ? |     |
| ИӘ             | ЖОҚ |

Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Бұл тұрғыдан «БОЛДЫРМАУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады.

«ҚАЙТАРУ» операциясы "ТӨЛЕУ" операциясы қате жүргізілген болса, мысалы дұрыс емес сомаға немесе клиент тауарды ішінара, сонымен қатар толығымен қайтарғысы келген жағдайда жүргізіледі.

ЕСКЕРТПЕ: Қайтару ауысым жабылғаннан кейін ғана жүргізіледі.

Терминалдың мәзәрәнде «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарына басыңыз және «ҚАЙТАРУ» тармағын таңдаңыз. Экранда карточканы салу өтінішімен хабарлама шығады. Егер карточка чиптік болса, кассир чиптік карточкаларға арналған ойыққа карточканы салады немесе егер карточка магниттік болса, карточканы жүргізіп өтеді.

Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуді ұсынады  
(нөмір чекте көрсетілген)

Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілген

Кассир күші жойылуы тиіс түпнұсқалы транзакцияның RRN нөмірін енгізуі және «ENTER» батырмасын басуы тиіс

|                  |         |
|------------------|---------|
| VISA<br>ҚАЙТАРУ  |         |
| RRN-ді ЕНГІЗІҢІЗ |         |
| 123456789012     |         |
| ←                | ӨРІПТЕР |

### ІШІНАРА ҚАЙТАРУ

а) Ішінара қайтару мысалын пайдаланамыз, оның сатып алу сомасы 250 теңгені құрады, 100 теңге қайтару қажет:

Осы жолға қайтарудың толық немесе ішінара сомасын егізіңіз  
Мысалы: 100 теңге:

Кассир қайтару сомасын енгізуі және «ENTER» батырмасын басуы тиіс

|                 |  |
|-----------------|--|
| VISA<br>ҚАЙТАРУ |  |
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ  |  |
| KZT 100.00      |  |
| ←               |  |

Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Бұл тұрғыдан «ҚАЙТАРУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады

### III. МОБИЛЬДІК ТӨЛЕМ

Операцияны жүргізбес бұрын кассир төлем карточкасын тексеріп алуы тиіс және клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатты талап етуі тиіс. Осыдан кейін «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып, терминалдың мәзірінен «ТӨЛЕМ» тармағын таңдауы қажет.

Әрі қарай экранда төлем тәсілін таңдауға сұрату

|              |
|--------------|
| ТӨЛЕМ ТӘСІЛІ |
|--------------|

*шығады. Кассир «ЖОҚ» батырмасын таңдауы қажет*

| ТӨЛЕУ ҚОЛМА-ҚОЛ<br>АҚШАМЕН БЕ? |    |
|--------------------------------|----|
| ЖОҚ                            | ИӘ |

*Осындан кейін мәзір шығады, онда қажетті төлемді таңдау қажет.*

| ТӨЛЕМДЕР    |
|-------------|
| 00: BEELINE |
| 01: DALACOM |
| 02: KCELL   |
| 03: NEO     |

*Кассир тізімнен қажетті төлемді таңдайды*

Терминал төлем деректерін енгізуді сұрайды, мысалы телефон нөмірі.

KCELL нөмірлерін 701XXXXXXX енгізу керек  
BEELINE нөмірлерін 705XXXXXXX немесе 777XXXXXXX енгізу керек

Теле2 нөмірлерін 707XXXXXXX енгізу керек  
АЛТЕЛ нөмірлерін 700XXXXXXX енгізу керек

|              |  |         |
|--------------|--|---------|
| ТӨЛЕМ        |  |         |
| KCELL        |  |         |
| ТЕЛ.         |  | НӨМІРІН |
| ЕНГІЗІҢІЗ    |  |         |
| ➔            |  |         |
| КҮШІН<br>ЖОЮ |  | ЕНГІЗУ  |

*Келесі тармақта кассир төлем сомасын енгізуі қажет*

Төлем сомасын енгізіңіз

|              |        |
|--------------|--------|
| ТӨЛЕМ        |        |
| ШОТ БОЙЫНША  |        |
| ➔            |        |
| КҮШІН<br>ЖОЮ | ЕНГІЗУ |

*Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!*

*Байланыс сәтті болған кезде терминал телефон нөмірін дұрыс енгізуді растау туралы сұратуды шығарады.*

*Кассир «ИӘ» батырмасын басып, телефон нөмірінің дұрыс енгізілгенін растауы қажет*

*Егер нөмір дұрыс енгізілмесе, «ЖОҚ» батырмасын басып, операцияның күшін жою қажет*

| 701XXXXXXX |    |
|------------|----|
| ДҰРЫС ПА?  |    |
| ЖОҚ        | ИӘ |

*Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).*

*Бұл тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.*

*Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қоюын сұрауы тиіс және чектегі қолтаңбасын карточкадағы қолтаңбасымен салыстыруы керек!*

Авторландыру сәтсіз болған жағдайда экранда операцияны аяқтау коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мысалы «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «дұрыс емес PIN-код – 55-код»), бір данада басып шығарылады, онда «**КҮШІ ЖОЙЫЛДЫ**» деген жазу болады.

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!!!**

**Мобильдік төлемдер бойынша БОЛДЫРМАУ және ҚАЙТАРУ операцияларын жүргізуге ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

#### IV. АУЫСЫМНЫҢ ЖАБЫЛУЫ

Бұл функция кассирдің жұмыс күнінің соңында ауысымды жабу үшін қолданылады.

Ауысымды жабар алдында аралық қорытынды есепті алуға кеңес беріледі. Бұл үшін терминалдың пернетақтасындағы «**ENTER**» батырмасын басып, «**ЕСЕПТЕР**» тармағын, содан соң «**ҚОРЫТЫНДЫ**» тармағын таңдау қажет. Терминал ауысым бойына жүргізілген операциялар туралы және транзакциялардың жалпы сомасы туралы есепті басып шығарады. Кассир осы есептегі қорытындының ағымдағы ауысымдағы чектер бойынша қорытындымен сәйкес келетініне көз жеткізуі тиіс.

*Содан кейін, терминал банктің процессингтік орталығына соңғы ауысымның жабылу сәтінен бастап жүргізілген транзакциялар туралы ақпаратты беруі үшін, мыналарды орындау қажет:*

Ауысымды жабу үшін кассир терминалдың мәзіріндегі «**ЖОҒАРЫ**» немесе «**ТӨМЕН**» нұсқарын басып «**САЛЫСТЫРЫП ТЕКСЕРУ**» тармағын таңдауы қажет. Парольдің сұратуына төрт нольді – 0000 енгізуі керек.

Терминал бір ауысымда жүргізілген барлық операцияларды жиынтықтайды (ағымдағы пакетте) және экранға сатылымдар мен қайтарымдар бойынша қорытындыны шығарады.

Егер экрандағы қорытындылар ауысымда нақты бар чектер бойынша жүргізілген операциялардың жалпы сомасына сәйкес келсе, кассир «**ENTER**» батырмасын басады.

|               |         |
|---------------|---------|
| ВАЛЮТАСЫ: KZT |         |
| ТӨЛЕМДЕРДІҢ   |         |
| ЖИЫНТЫҒЫ      | 2       |
| СОМАСЫ        | KZT 500 |
| ҚАЙТАРУЛАРДЫҢ |         |
| ЖИЫНТЫҒЫ      | 1       |
| СОММАСЫ       | KZT 100 |

ЖОҚ

ИӘ

Барлық мәселелер бойынша Call Center-ге мына телефондар бойынша хабарласыңыз: +7 (727) 2590777 (авторландыру қызметі). Call Center тәулік бойы аптасына 7 күн жұмыс істейді.

#### V. AMERICAN EXPRESS КАРТОЧКАЛАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

1. **American Express (AMEX)** карточкалары төлемге қалған карточкалардың барлығы сияқты тәсілмен қабылданады (толығырақ Жалған немесе жарамсыз «**American Express**» карточкаларын пайдаланудың алдын алу – нұсқаулығын қараңыз)
2. American Express (AMEX) карточкалары бойынша операция сәтті аяқталған жағдайда чектерде авторландырудың алты таңбалы коды басып шығарылады.

#### VI. НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ, МАҢЫЗДЫ АҚПАРАТ!

1. Кассирде **Карточканың клиентке тиесілі екендігіне** күмән пайда болған жағдайда, кассир клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуге құқылы.
2. **Чектерді сақтауға қойылатын талаптар:** чектердің барлық көшірмелерін 210 (екі жүз он) күнтізбелік күн сақтау қажет.

#### VII. ЧЕК КӨШІРМЕСІН БАСЫП ШЫҒАРУ

Чектердің көшірмелерін (кассир/клиент үшін) басуға шығару үшін бірнеше тәсіл бар:

1. «ENTER» батырмасы басып, содан соң «Есептер» тармағын және әрі қарай «Чектің көшірмесін» таңдап - «ENTER» басу қажет

Терминал 3 нұсқа ұсынады: «Соңғы», «Чек нөмірі бойынша» және «RRN бойынша»

- *Соңғы* – соңғы жүргізілген транзакцияның чегінің көшірмесі;
- *Чек нөмірі бойынша* – егер чектің нөмірі мәлім болса (6-таңбалы XXXXXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмесін басып шығаруға болады.
- *RRN бойынша* – егер RRN нөмірі мәлім болса (12-таңбалы XXX XXX XXX XXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмелерін басып шығаруға болады.

«ТӨМЕН» немесе «ЖОҒАРЫ» нұсқарын басып, содан кейін журнал тармағын таңдау қажет. Әрі қарай АРТҚА/АЛҒА нұсқарының көмегімен қажетті транзакцияны тауып, «F» батырмасын басу қажет. Содан кейін «Чектің көшірмесі» – тармағына. Осыдан кейін кассир/клиент үшін чектердің көшірмелері басып шығарылатын болады.

### INGENICO ТЕРМИНАЛДАРЫНДА МОТО ОПЕРАЦИЯЛАРЫН ПАЙДАЛАНУ БОЙЫНША НҮСҚАУЛЫҚ

МОТО операцияларын жүргізу үшін «ENTER» батырмасын басып "ОПЕРАЦИЯЛАР" тармағын таңдау қажет.

Содан соң қолжетімді операциялардың мәзірінде «ПОШТАЛЫҚ» операциясын таңдау қажет

Экранда карточка нөмірін енгізуге сұрату шығады. Пернетақтада карточка нөмірін енгізіңіз және «ENTER» басыңыз.

«←» батырмасы жолдағы соңғы символды өшіреді, «Clear» батырмасы енгізілген символдардың барлығын жояды

Экранда Карточканың әрекет ету мерзімін енгізуге сұрату шығады. Карточканың әрекет ету мерзімінің – айдың екі санын және жылдың екі санын енгізіңіз және «ENTER» басыңыз.

| НЕГІЗГІ МӘЗІР           |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| ОПЕРАЦИЯЛАР             | ОРНАТУЛАР                  |
| TSPLUS                  | ФУНКЦИЯЛАР                 |
| ПАКЕТ                   | ТЕСТТЕР                    |
| ЕСЕПТЕР                 |                            |
| ТЕРМИНАЛ                |                            |
| ОПЕРАЦИЯЛАР             |                            |
| Төлеу                   | Енгізу                     |
| Қайтару                 | Алдын ала авторландыру     |
| Баланс                  | Авторландырудың күшін жою. |
| Чип-карта               | ПОШТАЛЫҚ                   |
| Қолма-қол ақша          | Есеп айырысу               |
| ПОШТАЛЫҚ                |                            |
| КАРТА НӨМІРІ?           |                            |
| ←                       |                            |
| ПОШТАЛЫҚ                |                            |
| ӘРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМІ ААЖЖ |                            |
| ←                       |                            |

Осыдан кейін кассирге CSC (CVV2) енгізу режимін таңдау ұсынылады. CSC (CVV2) – қолтаңбаға арналған жолақта карточканың сырт жағында басылған үш таңбалы код. American Express карточкалары үшін CVV2 орнына картаның беткі жағында көрсетілген CSC төрт таңбалы код енгізілуі мүмкін.

CSC (CVV2) коды болған кезде, 1 санын басыңыз.

ПОШТАЛЫҚ

Егер карточкада CVV2 болмаса немесе түсініксіз басылған болса, тиісті санды басыңыз.

CSC ИНДИКАТОР  
0=БАС ТАРТУ  
1=БАР  
2=ТҮСІНІКСІЗ.  
9=ЖОҚ

ШЫҒУ

ПОШТАЛЫҚ

CSC (CVV2) бар болса, терминалда осы кодты енгізуге сұрату шығады.  
CSC (CVV2) енгізіңіз және «ENTER» басыңыз.

CSC-ті ЕНГІЗІҢІЗ



ПОШТАЛЫҚ

Экранда соманы енгізуге сұрату шығады. Соманы енгізіңіз және «ENTER» басыңыз.

СОМАСЫ



ЕНГІЗУ

Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» пернесімен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер ондай бар болса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!

Егер авторландыру нәтижесінде карточка бойынша операцияның сәтті аяқталғаны туралы жауап алынған болса, онда терминалдың экранында тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі, содан кейін екінші көшірмесі басып шығарылады.

ПОШТАЛЫҚ

00 КОДЫ-СӘТТІ АЯҚТАЛДЫ

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады

## INGENICO ТЕРМИНАЛДАРЫНДА ТАУАРЛАРДЫ/ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ ЖӨНІНДЕГІ НҮСҚАУЛЫҚ МАЗМҰНЫ:

- I. Тауарларды төлеу
- II. Операцияның күшін жою және Қайтару
- III. Есепті шығару (ауысымды жабу)
- IV. American Express карточкаларына қызмет көрсетудің ерекшеліктері
- V. Маңызды ақпарат
- VI. Чектердің көшірмелері
- VII. Қосымша: авторландыруға жауаптардың кодтары

### I. ТАУАРЛАР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ

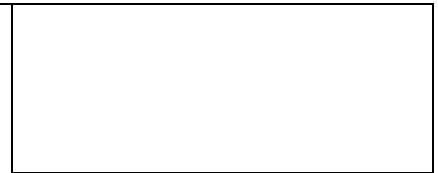
Операция жүргізбес бұрын кассир пластикалық карточканы тексеруі тиіс. Кассир клиенттен карточкада көрсетілген ТА-н және қолтаңбаны клиент ұсынған құжаттармен салыстыру үшін жеке басты куәландыратын құжатты сұратуына құқығы бар.

Әдетте терминал төлеу режимінде болады және соманы енгізуді күтуде суретті қараңыз. (Егер терминал басқа режимде болса, «Cancel» батырмасын басу керек)

Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «←» батырмасы пайдаланылады, барлық соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы пайдаланылады.

| күні                    | уақыты |
|-------------------------|--------|
| <b>СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ</b> |        |

Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернесін басыңыз.



*Сома енгізілген соң терминал жанаспалы немесе жанасусыз картчканы енгізу үшін барлық кардридерлерді іске қосады. Чиптік картчкаларды терминалдың төменгі жағында чиптік картчкаларға арналған ойыққа салу керек. Жанасусыз технологияны қолдайтын картчкаларды терминалдың экранына немесе PIN-PAD-қа тигізуге болады. Егер картчкада чип болмаса, онда кассир картчканы магниттік картчкаларға арналған ойық арқылы жүргізуі тиіс. Егер терминал картчканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен кейін картчканы жүргізу мүмкін болмаса, демек картчка магнитсіздендірілген және осындай типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады.*

*PayPass\PayWave технологиясы картчканы терминалға тигізбей, Visa\Mastercard төлем картчкалары (осындай мүмкіндігі бар) бойынша төлем жүргізуге мүмкіндік береді. Бұл ретте 10000 теңгеге дейін жанасусыз төлем терминалдың чектерінде клиенттің қолтаңбасының болуын талап етпейді және ДСН-кодты сұрамайды. Бұл үшін терминалға немесе сыртқы PIN-PAD-қа орнатылған «жанасусыз картридер» пайдаланылады.*

*Егер Картчканың деректері дұрыс оқылмаса, кардридердің экранында «Карта оқылды. Картаны алып тастаңыз.» деген хабарлама шығады.*

*Егер кардридердің экранында «Қате, тағы да әрекет етуіңізді сұраймыз» деген хабарлама шықса, деректердің дұрыс оқылуы үшін картчканы қайтадан картридерге жақындату керек.*

*Егер деректер картчкадан дұрыс оқылмаса, кардридер мен терминалдың экранында «Чипті салыңыз немесе картаны жүргізіп шығыңыз.» деген хабарлама шығады. Кассир чиптік картчкалар үшін ойыққа картчканы салып немесе магниттік жолақты жүргізу арқылы төлемді жүргізуі тиіс.*

**AMEX** магниттік картчкасы пайдаланылған жағдайда, онда соманы енгізген және картчканы жүргізген соң терминал картчканың сыртқы немесе беткі жағында орналасқан 3-4 цифр түріндегі CSC (CVV) индикаторын енгізуді сұрайды. Кассир транзакцияны жалғастыру үшін тиісті санды басуы тиіс.

| VISA ТӨЛЕМ    |
|---------------|
| CSC ИНДИКАТОР |
| 0=БАС ТАРТУ   |
| 1=БАР         |
| 2=ТҮСІНІКСІЗ. |
| 3=ЖОҚ         |

Картчка өңделгеннен кейін терминал ДСН-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басып растайды.

| PIN-PAD          |
|------------------|
| KZT 250.00       |
| PIN-ді ЕНГІЗІҢІЗ |
| ****             |
| ←                |

*Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!*

*Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).*

*Бұл тұрғыдан операция сәтті аяқталған болып саналады.*

**Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қоюын сұрайды және чектегі қолтаңбаны карточкадағы қолтаңбамен салыстыруы тиіс.**

Авторландыру сәтсіз болса экранда операцияның аяқталу коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мәселен, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «дұрыс емес ДСН-код– 54-код»), бір данада чек басып шығарылады, ол чекте «БАС ТАРТЫЛДЫ» деген жазу болады. (Толығырақ «ҚАТЕЛЕР КОДТАРЫ» қараңыз).

## II. ОПЕРАЦИЯНЫҢ КҮШІН ЖОЮ ЖӘНЕ ҚАЙТАРУ

**«КҮШІН ЖОЮ» операциясы мына жағдайда, егер «ТӨЛЕУ» операциясы қате жүргізілген болса, мысалы, дұрыс емес сомаға жұмыс ауысымы ішінде немесе клиент қызметтен бас тартса.**

**Болдырмау үшін терминалдың мәзірінен «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып, «БОЛДЫРМАУ» тармағын таңдау қажет.**

Терминал чек нөмірін енгізуді сұрайды. Осы мысалда чектің нөмірі енгізілген 123456

| ЧЕК НӨМІРІН<br>ЕНГІЗІҢІЗ |         |
|--------------------------|---------|
| 123456                   |         |
| ←                        | ӘРІПТЕР |

**Кассир күші жойылуы тиіс операция чегінің нөмірін енгізеді. Егер мұндай операция терминалдың журналында табылса, онда экранда таңдалған операцияның күшін жоюды растауға ұсыныс шығады.**

Кассир күші жойылатын чектің нөмірін салыстырып күшін жоюды растауы қажет.

| КҮШІН ЖОЮ                           |    |
|-------------------------------------|----|
| СОМАСЫ: KZT 250.00                  |    |
| ЧЕК: 123456 КҮШІН<br>ЖОЮ КЕРЕК ПЕ ? |    |
| ЖОҚ                                 | ИӘ |

**Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)**

Бұл тұрғыдан «КҮШІН ЖОЮ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады

**ЕГЕР ТӨЛЕМ ЖАНАСУСЫЗ ОФФЛАЙН ЖҮРГІЗІЛГЕН БОЛСА (ЧЕКТЕ ОФФЛАЙНДА ЖҮРГІЗІЛГЕН ДЕП ЖАЗЫЛҒАН ЖӘНЕ РРН «0»-ДЕН БАСТАЛАДЫ), ОНДА КҮШІН ЖОЮДЫ ЖҮРГІЗУГЕ БОЛМАЙДЫ. АУЫСЫМДЫ ЖАУЫП НҰСҚАУЛЫҚҚА СӘЙКЕС ҚАЙТАРУДЫ ЖҮРГІЗУ ҚАЖЕТ)**

**POS-ТЕРМИНАЛ МҮНДАЙ ЖАҒДАЙДА КҮШІН ЖОЮДЫ ЖҮРГІЗУ МҮМКІН ЕМЕС ЕКЕНДІГІ ТУРАЛЫ ЖАЗАДЫ!!!**

"ТӨЛЕУ" операциясы қате жүргізілген болса, «ҚАЙТАРУ» операциясы жүргізіледі, мысалы, дұрыс емес сомаға немесе клиент тауарын ішінара, сонымен қатар толығымен қайтарғысы келсе.

ЕСКЕРТПЕ: Қайтару ауысым жабылғаннан кейін жүргізіледі.

«ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып терминалдың мәзірінен «ҚАЙТАРУ» тармағын таңдаңыз. Экранда карточканы салыңыз деген сұраумен хабарлама шығады. Егер карточка чиптік болса кассир карточканы чиптік карточкаларға арналған ойыққа салады немесе карточка магниттік болса карточканы жүргізіп өткізеді.

### ІШНАРА ҚАЙТАРУ

а) Сатып алу сомасы 250 теңгені құраған ішінара қайтарудың мысалын пайдаланамыз, 100 теңге қайтару қажет:

Аталған жолда карточкаға қайтарылуы тиіс соманы енгізіңіз.  
(яғни бонустық шот + карт. шот).  
Осы мысалда мынаны көрсетеміз: 125 теңге:

Кассир қайтару сомасын енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы қажет

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>VISA<br/>ҚАЙТАРУ</b> |            |
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ          |            |
|                         | KZT 100.00 |
| ←                       |            |

Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуді сұрайды  
(нөмір чекте көрсетілген)

Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілген

Кассир күші жойылуы тиіс түпнұсқалы транзакцияның RRN  
енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы қажет

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>VISA<br/>ҚАЙТАРУ</b> |              |
| RRN-ді ЕНГІЗІҢІЗ        |              |
|                         | 123456789012 |
| ←                       | ӘРІПТЕР      |

*Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)*

*Бұл тұрғыдан «ҚАЙТАРУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады*

### III. АУЫСЫМНЫҢ ЖАБЫЛУЫ

Бұл функция кассирдің жұмыс күнінің соңында ауысымды жабу үшін қолданылады.

Ауысымды жабар алдында аралық қорытынды есепті алуға кеңес беріледі. Бұл үшін терминалдың пернетақтасындағы «ENTER» батырмасын басып, «ЕСЕПТЕР» тармағын, содан соң «ҚОРЫТЫНДЫ» тармағын таңдау қажет. Терминал ауысым бойына жүргізілген операциялар туралы және транзакциялардың жалпы сомасы туралы есепті басып шығарады. Кассир осы есептегі қорытындының ағымдағы ауысымдағы чектер бойынша қорытындымен сәйкес келетініне көз жеткізуі тиіс.

*Содан кейін, терминал банктің процессингтік орталығына соңғы ауысымның жабылу сәтінен бастап жүргізілген транзакциялар туралы ақпаратты беруі үшін, мыналарды орындау қажет:*

Ауысымды жабу үшін кассир терминалдың мәзірінде «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып «САЛЫСТЫРЫП ТЕКСЕРУ» тармағын таңдауы қажет. Парольдің сұратуына төрт нольді – 0000 енгізуі керек.

Терминал бір ауысымда жүргізілген барлық операцияларды жиынтықтайды (ағымдағы пакетте) және экранға сатылымдар мен қайтарымдар бойынша қорытындыны шығарады.  
Егер экрандағы қорытындылар ауысымда нақты бар чектер бойынша жүргізілген операциялардың жалпы сомасына сәйкес келсе, кассир «ENTER» батырмасын басады.

|                |    |
|----------------|----|
| ВАЛЮТАСЫ: KZT  |    |
| ТӨЛЕМДЕРДІҢ    |    |
| ЖИЫНТЫҒЫ 2     |    |
| СОМАСЫ KZT 500 |    |
| ҚАЙТАРУЛАРДЫҢ  |    |
| ЖИЫНТЫҒЫ 1     |    |
| СОМАСЫ KZT 100 |    |
| ЖОҚ            | ИӘ |

Барлық мәселелер бойынша Call Center-ге мына телефондар бойынша хабарласыңыз:  
+7 (727) 2590777 (авторландыру қызметі). Call Center тәулік бойы аптасына 7 күн жұмыс істейді.

#### IV. AMERICAN EXPRESS КАРТАЛАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

3) **American Express (AMEX)** карточкалары төлемге барлық басқа карталар сияқты тәсілмен қабылданады (толығырақ – Жалған немесе жарамсыз «**American Express**» карточкаларын пайдаланудың алдын алу нұсқаулығын қараңыз)

4) American Express (AMEX) карточкалары бойынша операция сәтті аяқталған жағдайда чектерде авторландырудың алты таңбалы коды басып шығарылады.

#### V. НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ, МАҢЫЗДЫ АҚПАРАТ!

3. Кассирде **карточканың клиентке тиесілі екендігіне** күмән пайда болған жағдайда, кассир клиенттен **оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуге** құқылы.

4. **Чектерді сақтауға қойылатын талаптар:** Чектің барлық көшірмесін 210 (екі жүз он) күнтізбелік күн сақтау қажет.

#### VI. ЧЕК КӨШІРМЕСІН БАСЫП ШЫҒАРУ

Чектердің көшірмелерін (кассир/клиент үшін) басуға шығару үшін бірнеше тәсіл бар:

2. «**ENTER**» батырмасы басып, содан соң «**Есептер**» тармағын және әрі қарай «**Чектің көшірмесін**» таңдап - «**ENTER**» басу қажет

Терминал 3 нұсқа ұсынады: «Соңғы», «**Чек нөмірі бойынша**» және «**RRN бойынша**»

- *Соңғы* – соңғы жүргізілген транзакцияның чегінің көшірмесі;
- *Чек нөмірі бойынша* – Егер чектің нөмірі мәлім болса (6-таңбалы XXXXXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмесін басып шығаруға болады.
- *RRN бойынша* – Егер RRN нөмірі мәлім болса (12-таңбалы XXX XXX XXX XXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмелерін басып шығаруға болады.

«**ТӨМЕН**» немесе «**ЖОҒАРЫ**» нұсқарын басып, содан кейін журнал тармағын таңдау қажет. Әрі қарай **АРТҚА/АЛҒА** нұсқарының көмегімен қажетті транзакцияны тауып, «**F**» батырмасын басу қажет. Содан кейін «**Чектің көшірмесі**» – тармағына. Осыдан кейін кассир/клиент үшін чектердің көшірмелері басып шығарылады.

#### GO қосымшасымен INGENICO ТЕРМИНАЛДАРЫНДА ТАУАРЛАРДЫ/ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ ЖӨНІНДЕГІ НҰСҚАУЛЫҚ

##### МАЗМҰНЫ:

- I. Басқа банктердің карточкасы бойынша тауарлар мен қызметтерді төлеу
- II. Карточка бойынша тауарлар мен қызметтерді төлеу
- III. Карточка бойынша бонустық балансты тексеру
- IV. Операцияның күшін жою және Қайтару
- V. Есепті шығару (ауысымды жабу)
- VI. American Express карталарына қызмет көрсетудің ерекшеліктері
- VII. Маңызды ақпарат
- VIII. Чектердің көшірмелері
- IX. Қосымша: Авторландыруға жауаптардың кодтары

#### I. ТАУАРЛАР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ

*Операцияны жүргізбес бұрын кассир пластикалық карточканы тексеріп шығуы тиіс. Кассир клиенттен карточкада көрсетілген ТА және қолтаңбасын клиент ұсынған құжатпен салыстырып тексеруі үшін жеке басын куәландыратын құжатты сұрауға құқылы.*

Әдетте терминал төлем қабылдау режимінде тұр және де

күні

уақыты

соманың енгізілуін күтуде, суретті қара. (Егер терминал басқа режимде болса, «Cancel» батырмасын басу керек)  
Соңғы санды өшіру қажет болған жағдайда «» батырмасы, барлық соманы нөлге келтіру үшін – «Clear» батырмасы қолданылады.

## СОМАНЫ ЕНГІЗІҢІЗ

Соманы енгізген соң «ENTER» жасыл пернені басыңыз.

*Сома енгізілген соң терминал жанаспалы немесе жанасусыз картчканы енгізу үшін барлық кардридерді іске қосады. Чиптік картчканы терминалдың төменгі жағында чипі бар картчкаға арналған ойыққа салу керек. Жанасусыз технологияны қолдайтын картчкаларды терминалдың экранына немесе PIN-PAD-қа тигізуге болады. Егер картчкада чип болмаса, онда кассир картчканы магниттік картчкаларға арналған ойық арқылы жүргізуі тиіс. Егер терминал картчканы оқу мүмкін емес туралы хабарлама көрсетсе немесе бірнеше әрекеттен кейін картчканы жүргізу мүмкін болмаса, демек картчка магнитсіздендірілген және осындай типтегі құрылғыларда пайдалану үшін жарамсыз болады.*

*PayPass\PayWave технологиясы картчканы терминалға тигізбей, Visa\Mastercard төлем картчкаалары (осындай мүмкіндігі бар) бойынша төлем жүргізуге мүмкіндік береді. Бұл ретте 25000 теңгеге дейін жанасусыз төлем терминалдың чектерінде клиенттің қолтаңбасының болуын талап етпейді және ДСН-кодты сұрамайды. Бұл үшін терминалға немесе сыртқы PIN-PAD-қа орнатылған «жанасусыз кардридер» пайдаланылады. Егер картчканың деректері дұрыс оқылса, кардридердің экранында «Карта оқылды. Картаны алыңыз.» деген хабарлама шығады.*

*Егер кардридердің экранында «Қате, тағы да әрекет етуіңізді сұраймыз» деген хабарлама шықса, деректердің дұрыс оқылуы үшін картчканы қайтадан кардридерге жақындату керек.*

*Егер деректер картчкадан дұрыс оқылмаса, кардридер мен терминалдың экранында «Чипті салыңыз немесе картаны жүргізіп шығыңыз.» деген хабарлама шығады. Кассир чиптік картчкалар үшін ойыққа картчканы салып немесе магниттік жолақты жүргізу арқылы төлемді жүргізуі тиіс.*

Егер AMEX магниттік картчкасы пайдаланылса, онда соманы енгізгеннен кейін және картчканы жүргізіп өткізгеннен кейін терминал картчканың сыртқы және беткі жағында 3-4 сан түрінде орналасқан CSC (CVV) индикаторды енгізуді сұрайды.

Кассир транзакцияны жалғастыру үшін тиісті санды басуы тиіс.

### VISA ТӨЛЕМ

CSC ИНДИКАТОР

0=БАС ТАРТУ

1=БАР

2=ТҮСІНІКСІЗ.

3=ЖОҚ

Картчканы өндегеннен кейін терминал ДСН-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басу арқылы растайды.

### PIN-PAD

KZT 250.00

PIN-ді ЕНГІЗІҢІЗ

\*\*\*\*



*Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!*

*Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып*

шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады.

Кассир клиентті чектің бірінші көшірмесіне қол қоюын сұрайды және чектегі қолтаңбаны карточкадағы қолтаңбамен салыстыруы тиіс.

**Авторландыру сәтсіз болса** экранда операцияның аяқталу коды оның мәнінің талдамасымен шығады (мәселен, «Қаражат жеткіліксіз – 51-код» немесе «ДСН-код дұрыс емес – 54-код»), чектің бір данасы басып шығарылады, ол чекте «БАС ТАРТЫЛДЫ» деген жазу болады. (Толығырақ «ҚАТЕ КОДТАРЫ» қараңыз)

## II. Банктің КАРТОЧКАЛАРЫ БОЙЫНША ТАУАРЛАРДЫ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТӨЛЕУ (GO қосымшасымен)

Банк карточкаларының көбісі төлемдік және бонустық функцияны қатар қолданады. Терминалда Банк карточкалары бойынша төлем жүргізудің ерекшелігі – сома мен карта енгізілгеннен кейін терминал карточкалық немесе бонустық шоттан төлем жүргізуді – таңдауды ұсынады. Төлем сомасын екі шоттан ішінара жүргізуге болады.

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ! ЕГЕР КАРТОЧКА ЖАНАСУСЫЗ ЕНГІЗІЛЕТІН БОЛСА, ОНДА БОНУСТАРМЕН ТОЛЫҚ НЕМЕСЕ ІШІНАРА ТӨЛЕУ ЖҮРГІЗІЛМЕЙДІ.**

Карточка енгізілгеннен кейін терминал PIN-кодты енгізуді сұрауы мүмкін. Клиент өзінің төрт таңбалы ДСН-кодын енгізеді және оны «ENTER» батырмасын басу арқылы растайды.

| PIN-PAD          |      |
|------------------|------|
| KZT 250.00       |      |
| PIN-ді ЕНГІЗІҢІЗ |      |
|                  | **** |
| ←                |      |

Әрі қарай экранда төлемді таңдау мәзірі пайда болады:

| ПУЛДАРДЫ ӨТЕУ |
|---------------|
| Келесі қадам  |
| GoCard Bonus  |

а) Карт.шоттардан төлеу үшін «Келесі қадам» батырмасын басу керек.

Осыдан кейін терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Осы сәттен бастап операцияны «CANCEL» батырмасымен үзуге немесе терминалмен параллель телефонның тұтқасын көтеруге (егер байланыс телефон желісі арқылы орнатылса) ҚАТАҢ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!

Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін).

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады.

б) бонустық шоттан төлеу үшін «GoCard Bonus» батырмасын басу керек (мысал үшін бонустармен және өз ақшасымен ішінара төлеу жағдайы)

Экранда клиенттің бонус туралы ақпараты шығады:

Бонустық шоттан есептен шығарылуы тиіс соманы енгізу.

Осыдан кейін кассир «ENTER» батырмасын басуы қажет

| GoCard Bonus        |
|---------------------|
| БАЛАНС: KZT 1000.00 |
| ТӨЛЕУГЕ: KZT 250.00 |
| KZT 100.00          |
| ←                   |

Әрі қарай экранда бонустармен төлеу туралы ақпарат мәзірі шығады:

| ӨТЕУ ТУРАЛЫ АҚПАРАТ    |            |
|------------------------|------------|
| НЫСАН ӨТЕЛДІ:          |            |
|                        | KZT 100.00 |
| КОРР. СОМА: KZT 150.00 |            |

Жалғастыру үшін кез келген батырманы басыңыз,  
сома бонустық шоттан алынатын болады,  
соманың қалдығы карт. шоттан алынатын болады

Содан кейін пайда болған мәзірде «Келесі қадам»-ды тағы да басыңыз

Аяқталған соң төлемді растау туралы мәзір пайда болады:

| ӨТЕЛГЕНІН РАСТАЙСЫЗ БА? |            |
|-------------------------|------------|
| КОРР. СОМА: KZT 150.00  |            |
| ӨТЕЛГЕН СОМА:           |            |
|                         | KZT 100.00 |
| ЖОҚ                     | ИӘ         |

Операцияны аяқтау үшін «ИӘ»-ны басыңыз  
Операцияны болдырмау үшін «ЖОҚ»-ты басыңыз

Бұдан әрі терминал операцияны мақұлдау үшін банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Осы тұрғыда операция сәтті аяқталған болып саналады.

Чектерде есептелген және пайдаланылған бонустар туралы ақпарат бар, ал клиентке арналған чекте операция алдында және операция жасалғаннан кейін бонустар балансы шығарылады.

### III. КАРТОЧКА БОЙЫНША БОНУСТЫҚ БАЛАНСТЫ ТЕКСЕРУ (GO қосымшасымен)

Кассадан алыстамай, терминал бойынша алынған балансты тексеруге мүмкіндік бар. Тексеруді іске асыру үшін, кассир «ENTER» батырмасын басуы қажет. Шыққан мәзірде тармақты таңдау, содан соң

Терминал клиенттің карточкасын енгізуді ұсынады. Карточканы чиптік карточкаларға арналған ойыққа салыңыз. Әрі қарай аппарат банкпен байланыс орнатады және өндеу сәтті болғанда бонустардың балансы туралы ақпараты бар чек шығаруы тиіс.

### IV. ОПЕРАЦИЯНЫҢ КҮШІН ЖОЮ және ҚАЙТАРУ

«КҮШІН ЖОЮ» операциясы, егер «ТӨЛЕУ» операциясы қате жүргізілген болса, мысалы, жұмыс ауысымы ішінде дұрыс емес сомаға, немесе клиент қызметтен бас тартса, жүзеге асырылады.

Күшін жою үшін терминалдың мәзірінде «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басып, «КҮШІН ЖОЮ» тармағын таңдау қажет.

Терминал чектің нөмірін енгізуді ұсынады. Осы мысалда чектің нөмірі енгізілген 123456

| ЧЕК НӨМІРІН ЕНГІЗІҢІЗ |         |
|-----------------------|---------|
| 123456                |         |
| ←                     | ӘРІПТЕР |

Кассир күші жойылуы тиіс операцияның чегінің нөмірін енгізеді. Егер мұндай операция терминалдың журналында табылатын болса, онда экранда таңдалған операцияның күшін жоюды растауға ұсыныс шығады.

Кассир күші жойылатын операция чегінің нөмірін салыстырып, күшін жоюды растауы тиіс.

| КҮШІН ЖОЮ          |       |
|--------------------|-------|
| СОМАСЫ: KZT 250.00 |       |
| ЧЕК: 123456        | КҮШІН |

|               |    |
|---------------|----|
| ЖОЮ КЕРЕК ПЕ? |    |
| ЖОҚ           | ИӘ |

Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)

Бұл тұрғыдан «БОЛДЫРМАУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады «ҚАЙТАРУ» операциясы, егер «ТӨЛЕУ» операциясы қате жүргізілген болса, мысалы, жұмыс ауысымы ішінде дұрыс емес сомаға, немесе клиент тауарды бөліп-бөліп, сондай-ақ толығымен қайтарғысы келсе, жүзеге асырылады

ЕСКЕРТПЕ: Қайтару ауысым жабылғаннан кейін ғана жүргізіледі.

Терминал мәзірінде «ЖОҒАРЫ» немесе «ТӨМЕН» нұсқарын басыңыз және «ҚАЙТАРУ» тармағын таңдаңыз. Экранда қайтару сомасы деген хабарлама шығады.

Осы жолға қайтару сомасын енгізіңіз  
Мысалы: 100 теңге:

Кассир қайтару сомасын енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы қажет.

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>VISA<br/>ҚАЙТАРУ</b> |            |
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ          |            |
|                         | KZT 100.00 |
| ←                       |            |

Экранда карточканы салыңыз деген өтінішпен хабарлама шығады. Кассир карточканы, егер карточка чиптік болса, чиптік карточкаларға арналған ойыққа салады немесе карточка магниттік болса, карточканы жүргізіп өткізеді.

Терминал транзакцияның RRN нөмірін енгізуді сұрайды  
(нөмір чекте көрсетілген)

Осы мысалда 123456789012 нөмірі енгізілген

Кассир күші жойылуы тиіс түпнұсқалы транзакцияның RRN нөмірін енгізуі және «ENTER» батырмасын басуы тиіс

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>VISA<br/>ҚАЙТАРУ</b> |              |
| RRN-ді ЕНГІЗІҢІЗ        |              |
|                         | 123456789012 |
| ←                       | ӘРІПТЕР      |

### ІШІНАРА ҚАЙТАРУ

а) Басқа банктердің карточкалары бойынша ішінара қайтарудың мысалын пайдаланамыз, оның сатып алу сомасы 250 теңгені құрады, 100 теңге қайтару қажет:

Осы жолға толығымен немесе ішінара қайтару сомасын енгізіңіз  
Мысалы: 100 теңге:

Кассир қайтару сомасын енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы қажет

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| <b>VISA<br/>ҚАЙТАРУ</b>  |            |
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ           |            |
|                          | KZT 100.00 |
| ←                        |            |
| <b>GoCard ТРАНЗАКЦИЯ</b> |            |
| GoCard ЕНГІЗІҢІЗ         | НӨМІРІН    |
| ЖОҚ                      | ИӘ         |

Терминал Go транзакцияның нөмірін енгізуді ұсынады. Бонустық сыйақылар алынбағаны үшін «ЖОҚ» батырмасын басу қажет.

Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған жағдайда терминалдың экранында (Мақұлданды:00) деген тиісті хабарлама шығады және чектің

**бірінші көшірмесі автоматты түрде басып шығарылады (кассир үшін), ал содан кейін «ENTER» батырмасы басылғаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)**

Осы тұрғыда «ҚАЙТАРУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады

б) «Қазақстан Халық Банкі» АҚ карточкалары бойынша ішінара қайтару мысалын пайдаланамыз, онда 10% (25 теңге) бонустық сыйақысымен 250 теңгеге тауар сатып алынды, 100 теңге мен бонустарды қайтару қажет. Барлығы – 125 теңге.

**ЕСКЕРТПЕ: ТОЛЫҒЫМЕН НЕМЕСЕ ІШІНАРА ҚАЙТАРУ КЕЗІНДЕ САТЫП АЛУДАН KEЙІН АЛЫНҒАН БОНУСТАР\КУПОНДАР ТОЛЫҚ КӨЛЕМДЕ ҚАЙТАРЫЛАДЫ!**

Осы жолға карточкаға қайтарылуы тиіс қайтару сомасын енгізіңіз.

(яғни бонустық шот + карт. шот).

Осы мысалда: 125 теңгені көрсетеміз:

Кассир қайтару сомасын енгізіп, «ENTER» батырмасын басуы тиіс

Терминал Go транзакцияның нөмірін енгізуді ұсынады.  
Бонустарды қайтару үшін «ИӘ» басыңыз

Экранда «XLS TRX ID» нөмірін енгізуге сұрату шығады (нөмір чекте көрсетілген).  
Осы мысалда 12345 нөмірі енгізілген:

Жалғастыру үшін «ENTER» батырмасын басыңыз

**«XLS TRX ID» енгізілгеннен кейін транзакция кезінде алынған бонустар Кәсіпорынға қайтарылатын болады.**

Осы жолда клиенттің карт.шотына қайтарылатын соманы көрсету қажет.

Сома: 100 теңгені көрсетеміз

Әрі қарай кассир «ENTER» батырмасын басуы қажет

**ЕСКЕРТПЕ: егер төлем тек бонустармен жүзеге асырылса бұл жолда соманы көрсету керек емес, яғни, 0.00 KZT қалдыру керек.**

**Осыдан кейін терминал банкпен байланыс орнатады. Операция сәтті аяқталған кезде терминалдың экранында (Мақұлданды:00) тиісті хабарламасы пайда болады және автоматты түрде чектің бірінші көшірмесі басып шығарылады (кассир үшін), ал содан соң «ENTER» батырмасын басқаннан кейін чектің екінші көшірмесі басып шығарылады (клиент үшін)**

Осы тұрғыда «ҚАЙТАРУ» операциясы сәтті аяқталған болып саналады.

| VISA<br>ҚАЙТАРУ          |         |
|--------------------------|---------|
| ҚАЙТАРУ СОМАСЫ           |         |
| KZT 100.00               |         |
| ←                        |         |
| GoCard ТРАНЗАКЦИЯ        |         |
| GoCard<br>ЕНГІЗІҢІЗ      | НӨМІРІН |
| ЖОҚ                      | ИӘ      |
| VISA<br>ҚАЙТАРУ          |         |
| GoCard НӨМІРІН ЕНГІЗІҢІЗ |         |
| 12345                    |         |
| ←                        | ӘРІПТЕР |

| VISA<br>ҚАЙТАРУ |  |
|-----------------|--|
| ТӨЛЕНГЕН СОМА   |  |
| KZT 100.00      |  |
| ←               |  |

## V. АУЫСЫМНЫҢ ЖАБЫЛУЫ

Бұл функция кассирдің жұмыс күнінің соңында ауысымды жабу үшін қолданылады.

Ауысымды жабар алдында аралық қорытынды есепті алуға кеңес беріледі. Бұл үшін терминалдың пернетақтасындағы «ENTER» батырмасын басып, «ЕСЕПТЕР» тармағын, содан соң «ҚОРЫТЫНДЫ» тармағын таңдау қажет. Терминал ауысым бойына жүргізілген

операциялар туралы және транзакциялардың жалпы сомасы туралы есепті басып шығарады. Кассир осы есептегі қорытындының ағымдағы ауысымдағы чектер бойынша қорытындымен сәйкес келетініне көз жеткізуі тиіс.

**Содан кейін, терминал банктің процессингтік орталығына соңғы ауысымның жабылу сәтінен бастап жүргізілген транзакциялар туралы ақпаратты беруі үшін, мыналарды орындау қажет:**

Ауысымды жабу үшін кассир терминалдың мәзіріндегі «**ЖОҒАРЫ**» немесе «**ТӨМЕН**» нұсқарын басып «**САЛЫСТЫРЫП ТЕКСЕРУ**» тармағын таңдауы қажет. Парольдің сұратуына төрт нольді – 0000 енгізуі керек.

Терминал бір ауысымда жүргізілген барлық операцияларды жиынтықтайды (ағымдағы пакетте) және экранға сатылымдар мен қайтарымдар бойынша қорытындыны шығарады.

Егер экрандағы қорытындылар ауысымда нақты бар чектер бойынша жүргізілген операциялардың жалпы сомасына сәйкес келсе, кассир «**ENTER**» батырмасын басады.

|                |    |
|----------------|----|
| ВАЛЮТАСЫ: KZT  |    |
| ТӨЛЕМДЕРДІҢ    |    |
| ЖИЫНТЫҒЫ       | 2  |
| СОМАСЫ KZT 500 |    |
| ҚАЙТАРУЛАРДЫҢ  |    |
| ЖИЫНТЫҒЫ       | 1  |
| СОМАСЫ KZT 100 |    |
| ЖОҚ            | ИӘ |

**Барлық мәселе бойынша Call Center-ге мына телефондар бойынша хабарласыңыз: +7 (727) 2590777 (авторландыру қызметі). Call Center тәулік бойы аптасына 7 күн жұмыс істейді.**

## **VI. AMERICAN EXPRESS КАРТОЧКАСЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЕРЕКШЕЛІГІ**

1. **American Express (AMEX)** карточкалары төлемге қалған карточкалардың барлығы сияқты тәсілмен қабылданады (толығырақ – Жалған немесе жарамсыз «**American Express**» карточкаларын пайдаланудың алдын алу нұсқаулығын қараңыз)
2. **American Express (AMEX)** карточкалары бойынша операция сәтті аяқталған жағдайда чектерде авторландырудың алты таңбалы коды басып шығарылады.

## **VII. НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ, МАҢЫЗДЫ АҚПАРАТ!**

1. Кассирде **карточканың клиентке тиесілі екендігіне** күмән пайда болған жағдайда, кассир клиенттен оның жеке басын куәландыратын құжатын талап етуге құқылы.
2. **Чекті сақтауға қойылатын талаптар:** чектің барлық көшірмесін 210 (екі жүз он) күнтізбелік күн сақтау қажет.

## **VIII. ЧЕКТІҢ КӨШІРМЕСІН БАСУ**

Чектердің көшірмелерін (кассир/клиент үшін) басуға шығару үшін бірнеше тәсіл бар:

1. «**ENTER**» батырмасы басып, содан соң «**Есептер**» тармағын және әрі қарай «**Чектің көшірмесін**» таңдап - «**ENTER**» басу қажет.

Терминал 3 нұсқа ұсынады: «Соңғы», «**Чек нөмірі бойынша**» және «**RRN бойынша**»

- **Соңғы** – соңғы жүргізілген транзакцияның чегінің көшірмесі;
- **Чек нөмірі бойынша** – Егер чектің нөмірі мәлім болса (6-таңбалы XXXXXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмесін басып шығаруға болады.
- **RRN бойынша** – Егер RRN нөмірі мәлім болса (12-таңбалы XXX XXX XXX XXX), онда осы тармақ бойынша транзакцияны тауып чектердің көшірмелерін басып шығаруға болады.

2. «**ТӨМЕН**» немесе «**ЖОҒАРЫ**» нұсқарын басып, содан кейін журнал тармағын таңдау қажет. Әрі қарай **АРТҚА/АЛҒА** нұсқарының көмегімен қажетті транзакцияны тауып, «**F**» батырмасын басу қажет. Содан кейін «**Чектің көшірмесі**» – тармағына. Осыдан кейін кассир/клиент үшін чектердің көшірмелері басып шығарылатын болады.

## **IX. АВТОРИЗАЦИЯЛАУҒА ЖАУАПТАРДЫҢ КОДТАРЫ**

**Авторландыруға жүйе жауаптарының кестесі**

| Авторландыру коды | Авторландыруға жауап | Авторландыру нәтижесі |
|-------------------|----------------------|-----------------------|
|-------------------|----------------------|-----------------------|

| Авторландыру коды | Авторландыруға жауап                             | Авторландыру нәтижесі     |
|-------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|
| 00                | Сәтті аяқталды                                   | Операцияға рұқсат етілді  |
| 01                | Эмитентке сілтеме                                | Бас тарту                 |
| 02                | Эмитенттің арнайы талаптарына сүйену             | Бас тарту                 |
| 03                | Заңдастырылмаған ССО                             | Бас тарту                 |
| 04                | Себебі көрсетілмеген                             | Картаны алып қою          |
| 05                | Төленбесін                                       | Бас тарту                 |
| 06                | Қате                                             | Бас тарту                 |
| 07                | Арнайы талап                                     | Картаны алып қою          |
| 08                | Сәйкестендірумен төлеу                           | Операцияға рұқсат етілді  |
| 12                | Жарамсыз операция                                | Бас тарту                 |
| 13                | Жарамсыз сома                                    | Бас тарту                 |
| 14                | Картаның жарамсыз нөмірі                         | Бас тарту                 |
| 15                | ІЕМ-ге жолдау мүмкін емес                        | Бас тарту                 |
| 17                | Клиент алып тасталды                             | Бас тарту                 |
| 21                | Жүргізілмей қалған операция                      | Бас тарту                 |
| 28                | Жабық файлды түзету                              | Бас тарту                 |
| 30                | Форматтың қатесі                                 | Бас тарту                 |
| 31                | Эмитенттің қолы жоқ                              | Бас тарту                 |
| 32                | Ішінара толықтырылған операция                   | Бас тарту                 |
| 33                | Картаның мерзімі өткен                           | Картаны алып қою          |
| 36                | Карта пайдалануда шектелген                      | Картаны алып қою          |
| 37                | Эквайердың қауіпсіздік қызметіне жүгіну          | Картаны алып қою          |
| 38                | ДСН теру әрекетінің лимиті таусылды              | Картаны алып қою          |
| 39                | Кредиттік шот жоқ                                | Бас тарту                 |
| 41                | Жоғалған карта                                   | Картаны алып қою          |
| 43                | Ұрланған Карта                                   | Картаны алып қою          |
| 51                | Жеткілікті қаражат жоқ                           | Бас тарту                 |
| 52                | Клиенттің есеп айырысу/аталған шоты жоқ          | Бас тарту                 |
| 53                | Жинақтау шоты жоқ                                | Бас тарту                 |
| 54                | Картаның мерзімі өткен                           | Бас тарту                 |
| 55                | Қате ДСН-коды                                    | Бас тарту                 |
| 57                | Транзакция клиент үшін тыйым салынған            | Бас тарту                 |
| 58                | Транзакция терминал үшін тыйым салынған          | Бас тарту                 |
| 61                | Шешіп алу сомасы белгіленген шектен асады        | Бас тарту                 |
| 62                | Шектеулі пайдалануымен карта                     | Бас тарту                 |
| 64                | Бастапқы сома дұрыс емес                         | Бас тарту                 |
| 65                | Қолма-қол ақшаны шешу жиілігінің шегі асырылды   | Бас тарту                 |
| 66                | ССО эквайердің қауіпсіздік бөлімшесіне жүгінуі   | Бас тарту                 |
| 67                | Карта АТМ-нен алынуы тиіс                        | Картаны алып қою          |
| 68                | Жауап тым кеш алынды                             | Бас тарту                 |
| 75                | ДСН теру әрекетінің рұқсат етілген саны таусылды | Бас тарту                 |
| 76                | Қате ДСН. Барлық талпыныстар таусылды            | Бас тарту                 |
| 77                | Әрекеттер жасалмады (толық емес деректер)        | Бас тарту немесе қайталау |
| 78                | Шот жоқ                                          | Бас тарту                 |
| 79                | Қосылған кезде күші жойылды                      | Бас тарту                 |
| 80                | Желідегі қате                                    | Бас тарту                 |
| 81                | Ішкі желінің қатесі                              | Бас тарту                 |
| 82                | ІЕМ-дегі тайм-аут                                | Бас тарту                 |

| Авторландыру коды | Авторландыруға жауап                                                                                   | Авторландыру нәтижесі |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 83                | Транзакция орындалмады                                                                                 | Бас тарту             |
| 86                | ДСН-кодты пайдалану мүмкін емес                                                                        | Бас тарту             |
| 88                | Шифрлау қатесі                                                                                         | Бас тарту             |
| 89                | Қате түпнұсқаландыру                                                                                   | Бас тарту             |
| 91                | Жұмыс істемейтін эмитент                                                                               | Бас тарту             |
| 92                | Сәтсіз сұрату, бағыттау мүмкін емес                                                                    | Желінің қатесі        |
| 93                | Транзакция аяқталмады. Ережені бұзу                                                                    | Бас тарту             |
| 94                | Қайта табыстау                                                                                         | Бас тарту             |
| 96                | Жүйедегі ақаулық                                                                                       | Бас тарту             |
| 119               | Шифрланған хабарламаны жіберу мүмкін емес – SecurePay қауіпсіздік әдістері хабарламаны шифрлай алмайды |                       |

ОБ – қызмет көрсетпеу

Q1 - карточканың аутентификациясы өткен жоқ

ЕА – верификация қатесі – шот нөмірінің ұзындығындағы қате

ЕВ - верификация қатесі – тексерілетін сандағы қате

ЕВ - верификация қатесі – CID форматындағы қате (= CVC2/CVV2)

N3 - кэшбек қолжетімсіз – кэшбек сервисі (европа мемлекеттерінде/төлем жүйелерінде) жұмыс істемейді

N4 – эмитентте қаражатты беру лимиті артты

NX – терминалдың ішіндегі қате, мысалы, желі бағытының болмауы немесе IP-адресінің босатылуы

Z1 - терминалдың техникалық қатесі; PIN артықшылығы болмаса, онда карточкаға қызмет көрсетілмейді.

Z3 – онлайн режимінде авторландыру сұратуын беру мүмкін емес; оффлайн режимінде болдырмау

1. Егер қателер шықса:

- «CE» – Байланыстағы қате (Communication Error)
- «LC» – Байланысты жоғалту (Lost Carrier),
- «Z3» – Байланыстағы қате,
- «TO» – Жауап жоқ (Time-out),
- «PE» - XLS өңдеуінің қатесі,
- «UN», «ND», «77», «96»

**СІЗДІҢ ӘРЕКЕТІҢІЗ:**

- байланысты тексеру, телефон аппаратындағы дыбыстың болуын тексеру, SIM-картадағы баланстың болуын тексеру керек;
- байланыс сымын тексеру керек;
- Жасыл батырма – TS plus – файлды тексеру – жасыл батырма;
- терминалдың экранында «Жұмысқа дайын» немесе «Байланыс жоқ» жазуын тексеру;
- терминалды қайта жүктеу;
- егер көмектеспесе, өз мастеріңізді (компанияның немесе ұйымның мастерін, технигін) шақыру керек;
- жоғарыда сипатталғандардан кейін ғана, егер терминал сол бір ғана қатені көрсетіп жатса, **БІЗ ӨТІНІМ ЖАСАЙМЫЗ.**

2. Осы қатені жою үшін «raum үшін pos in it орындаңыз»:

«Жасыл батырманы» басамыз - «терминал» таңдаймыз – жасыл батырма - «pos in it» таңдаймыз – жасыл батырма.

3. Егер терминалда « ИНИЦИАЛДАНЫҢЫЗ» немесе Gocard іске қосылмаған деген қате шықса, XLS өңдеуі қате, **МЫНАНЫ БАСУ КЕРЕК.**

- «.» (НҮКТЕ) БЕЛГІСІНЕ - 6 - ENTER - ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER. – толық жаңарту. Терминалды қайта жүктеу.

- «.» (НҮКТЕ) БЕЛГІСІНЕ - 66 - ENTER - ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER.

Немесе

«Жасыл батырма» басамыз - «терминал» таңдаймыз – жасыл батырма – «Инициализация» таңдаймыз - enter. Терминалды қайта жүктейміз.

«GOcard іске қосылмаған» жазуы кетпесе, 66 функциясы бойынша инициализациядан кейін, жасыл батырманы басамыз – жалғастыру.

**\*ӘКІМШІНІҢ паролі – XXX XXX**

4. Demo mode – көрсету режимі

Жасыл батырма – TS plus – файлды жүктеу – жасыл батырма. Терминалды қайта жүктеу.

Көрсету режимінде барлық транзакциялар жүргізіліп жатады және шотқа түсіп отырады, бірақ әрбір 20-шы төлемнен кейін терминал ауысымды жабуды сұрайды.

5. Қате – БАНККЕ ХАБАРЛАСЫҢЫЗ

Жасыл батырма – TS plus – файлды жүктеу – Жасыл батырма.

Терминалды қайта жүктемейміз

6, Егер терминалда «**LRL-истекает срок**» жазу шықса, кеңес береміз: Жасыл батырма – TS plus – файлды жүктеу – Жасыл батырма

Егер дұрыс болмай жатса, өзіңіздің эквайринг жөніндегі менеджеріңізге хабарласуыңызға кеңес береміз.

7. Чектегі қате - **cant open reset\_ru**

Мынаны басу керек: «.» (НҮКТЕ) БЕЛГІСІНЕ - 6 - ENTER – **ӘКІМШІНІҢ паролі\*** - ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER. – Толық жаңару. Терминалды қайта жүктеуге болады.

**\* ӘКІМШІНІҢ паролі – XXX XXX**

Жою мүмкін болмаған жағдайда өтініш жасақтаймыз.

8. Мынадай қателер бойынша өтініш жасақтаймыз:

- криптографияның қатесі;
- invalid terminal keys;
- шифрлеудің қатесі;
- allert irruption;
- security error».