

ИНСТРУКЦИИ

ИНСТРУКЦИЯ № 1

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК

1. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КАССИРА

1.1. возьмите у Держателя Карточки предъявляемую им к обслуживанию Карточку. Произведите внешний осмотр Карточки и убедитесь, что Карточка является подлинной согласно признакам подлинности платежных Карточек (Инструкция 2). Если на Карточке нет подписи Держателя Карточки (на панели для образца подписи Держателя Карточки), попросите клиента расписаться на Карточке;

1.2. обратите внимание на поведение Держателя Карточки для выявления признаков подозрительного поведения в соответствии с признаками подозрительного поведения клиентов (Инструкция 2). Если поведение Держателя Карточки соответствует признакам подозрительного поведения клиентов, попросите Держателя Карточки предъявить документ, удостоверяющий личность, и убедитесь в его подлинности согласно признакам подлинности документов, удостоверяющих личность (Инструкция 2). Сверьте фамилию и имя Держателя Карточки, указанные на Карточке, с данными документа, удостоверяющего личность. При наличии сверьте подпись Держателя Карточки в документе, удостоверяющем личность, с образцом подписи на Карточке. Убедитесь в личности Держателя Карточки по фотографии на документе, удостоверяющем личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, откажите предъявителю международной Карточки в проведении операции.

Внимание: Кассир вправе по требованию Центра авторизации Банка или платежной системы задержать Карточку до выяснения обстоятельств;

1.3. если Вы выявили признаки, что Карточка или документ, удостоверяющий личность, являются поддельными или установили факт использования Карточки не Держателем Карточки, примите все разумные меры к задержанию Карточки и ее предъявителя согласно Инструкции о мерах безопасности при проведении операции по Карточкам.

2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КАССИРА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ АВТОРИЗАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ POS-ТЕРМИНАЛА

2.1. воспользуйтесь POS-терминалом согласно Инструкции по эксплуатации POS-терминала. Предложите Держателю Карточки подтвердить сумму Авторизации путем набора ПИН-кода на специальной клавиатуре, если эта возможность предусмотрена в POS-терминале. Запрос поступает в Банк по каналам связи. В случае успешного завершения операции Оборудование напечатает чек в двух экземплярах;

2.2. при наборе правильного ПИН-кода и достаточности денег по текущему счету Держателя Карточки на чеке будет отражен Код авторизации и сумма операции. В случае отказа в проведении операции руководствуйтесь пунктом 4 настоящей Инструкции;

2.3. Держателю Карточки необходимо расписаться на чеке, если транзакция проведена по POS-терминалу без ввода ПИН-кода, то на чеке выводится место для подписи.

Если же транзакция проведена по POS-терминалу путем ввода ПИН-кода, то подпись Держателя Карточки на чеке не требуется, о чем также будет указано на чеке;

2.4. сверьте подписи на чеке и на Карточке;

2.5. сверьте номер и дату истечения срока действия Карточки на чеке с данными предъявляемой Карточки;

2.6. вручите Держателю Карточки копию чека.

2.7. верните Держателю Карточки Карточку;

2.8. верните Держателю Карточки документ, удостоверяющий личность, если проводилась его проверка.

2.9. выдайте Держателю Карточки товар.

ПРИМЕЧАНИЕ: Подлинные Карточки, предъявляемые к оплате истинными Держателями Карточек, могут быть размагничены, и информация с магнитной полосы такой Карточки не будет считываться, о чем появится соответствующее уведомление на дисплее POS-терминала.

Проведение Авторизации по такой Карточке невозможно. Посоветуйте Держателю Карточки обратиться в Банк-эмитент, выдавший ему Карточку, для ее замены;

2.10. Отчетность:

- в конце операционного дня выполните на POS-терминале операцию «Отчет» в соответствии с правилами эксплуатации терминала;
- итоговую ведомость и все чеки в составе дневного отчета передайте в бухгалтерию.

3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КАССИРА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ POS-ТЕРМИНАЛА

• возврат приобретенного по Карточке товара или отказ от предоплаченной по Карточке услуги производится согласно правилам, действующим в Вашем пункте обслуживания в отношении возврата;

• для проведения отмены операции с использованием POS-терминала необходим референс-номер;

• референс-номер отражается в чеке по операции.

3.1. проверьте подлинность Карточки и предъявленного чека, выданного Держателю Карточки при проведении Авторизации, личность предъявителя Карточки;

3.2. вызовите специальную функцию POS-терминала – «Отмена»;

3.3. наберите возвращаемую Держателю Карточки сумму на клавиатуре POS-терминала с указанием соответствующей валюты;

3.4. по окончании операции будет распечатан соответствующий чек. Подпишите чек;

3.5. предложите Держателю Карточки расписаться на чеке;

3.6. сверьте подписи на чеке и на Карточке;

3.7. вручите Держателю Карточки копию чека;

3.8. верните Держателю Карточку;

3.9. верните Держателю документ, удостоверяющий личность, если проводилась его проверка;

3.10. примите товар;

3.11. в конце операционного дня все чеки в составе дневного отчета передайте в бухгалтерию;

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КАССИРА В СЛУЧАЕ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ

В случае отказа в проведении операции возможны следующие сообщения оператора Центра авторизации Банка или POS-терминала:

4.1. «Отказ-Denied» – верните Карточку клиенту и посоветуйте клиенту обратиться непосредственно в банк, выпустивший Карточку, для выяснения причин отказа;

4.2. «Изъять Карточку-Pick up» – постарайтесь всеми разумными мирными способами задержать или изъять Карточку, соблюдая меры безопасности и руководствуясь Инструкцией о мерах безопасности при проведении операции по Карточкам;

4.3. «Изъять Карточку – мошенничество – Pick up. Fraud» – постарайтесь всеми разумными мирными способами задержать или изъять Карточку и задержать предъявителя Карточки, соблюдая меры безопасности и руководствуясь Инструкцией о мерах безопасности при проведении операции по Карточкам;

За дополнительными разъяснениями и в случае возникновения ситуаций, не предусмотренных настоящей Инструкцией, необходимо обратиться к менеджеру Центра транзакционного бизнеса филиала Банка.

БРОНИРОВАНИЕ ДЛЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК

Служба бронирования для Держателей Карточек не только гарантирует предоставление клиенту заказанного им номера, но также поможет Вашей гостинице избежать убытков в случае неявки заказчика. Очень важно четко придерживаться установленной последовательности действий, предлагая услуги этой службы, в противном случае клиенты будут чаще обращаться за разъяснениями и подавать жалобы.

Гарантированное бронирование

Принимая заказ

1) *спросите у клиента:*

- номер Карточки;
- дату окончания срока действия Карточки;
- имя Держателя Карточки (в соответствии с указанной на Карточке информацией);
- адрес для выставления счета и телефонный номер.

2) *сообщите клиенту:*

- стоимость номера в сутки (с учетом налогов);
- точное название и адрес гостиницы;
- код подтверждения гарантированной брони (укажите на то, что необходимо записать код для последующего использования).

3) *обязательно разъясните следующее:*

- гарантированная бронь сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного вселения;
- крайний срок отмены брони заказчиком – 18.00 в день запланированного вселения*;
- **если клиент не вселяется и не отменяет бронь вовремя, ему выставляется счет за 1 (одни) сутки проживания (с учетом налогов).**

** Примечание:*

Если в Вашей гостинице установлен другой крайний срок отмены брони, уведомите об этом клиента, направив ему дополнительное сообщение с напоминанием о правилах отмены брони.

Дополнительные уведомления

Если клиенту требуется письменное подтверждение брони, укажите в нем:

- номер Карточки;
- дату окончания срока действия Карточки;
- имя Держателя Карточки (в соответствии с указанной на Карточке информацией);
- стоимость номера в сутки (с учетом налогов) и прочую необходимую информацию относительно проживания в гостинице;

- адрес гостиницы;
- код подтверждения гарантированной брони;
- права и ответственность клиента по условиям службы бронирования;
- крайний срок (дата и час) до которого можно бесплатно отменить бронь.

При отмене брони клиентом

1. Сообщите ему код отмены брони. Укажите на то, что необходимо записать код для последующего использования.

2. Напишите «отмена» на бланке бронирования и запишите код отмены брони, сообщенный клиенту.

По запросу предоставьте письменное подтверждение отмены брони, указав следующие данные:

- номер Карточки;
- дату окончания срока действия Карточки;
- имя Держателя Карточки в соответствии с указанной на Карточке информацией;
- код отмены брони.

Принимайте отмену брони до 18.00 дня запланированного вселения, если отелем не предусмотрено иное.

Что делать в случае неявки клиента – процедура “No Show” (“Не явка”)

Если клиент не вселился и не отменил предварительную бронь, Вы можете оформить оплату по Карточке за одни сутки проживания (с учетом налогов). На чеке в поле для подписи напишите «No Show» («не явился») и заполните все поля. Обязательно получите авторизацию и запишите код авторизации.

Что делать в случае перебронирования

Если к моменту прибытия клиента нет свободных номеров гарантированной категории, Вы должны предоставить данному клиенту (за счет Вашей гостиницы) следующее:

- номер аналогичной гостиницы такого же класса (или выше) сроком на одни сутки;
- транспорт до этой гостиницы;
- перевод всех звонков и сообщений для клиента в эту гостиницу;
- телефонный звонок продолжительностью 3 (три) минуты.

ПРИМЕЧАНИЕ 1: *Следует иметь в виду, что с момента совершения операции «Преавторизация» сумма может находиться в блоке не больше 30-ти календарных дней. В течении указанного срока следует отменить авторизованную сумму, либо совершить операцию «Расчет» для списания средств (см. следующий раздел). В случае несписания средств после указанного срока, следует обратиться в банк для оказания поддержки.*

При этом следует иметь в виду, что МПС Mastercard запрещает производить отмену авторизации по своим Карточкам, после истечения 24-ти часов с момента совершения авторизации. Если необходимо вернуть средства клиенту, то в таких случаях необходимо выполнить операцию «Расчет», затем вернуть средства посредством выполнения операции «Возврат». Либо позвонить в банк для оказания поддержки.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: Операция «Преавторизация» может производиться только на терминале, установленном на ресепшине (оплата за проживание)

Операция «Расчет» должна производиться на том же самом POS-терминале, на котором была проведена операция «Преавторизация»!!!

МСС-коды согласно правилам МПС по операциям Расчет» и «Преавторизация» не могут отличаться.

АВАНСОВЫЕ ДЕПОЗИТЫ (ADVANCED LODGING DEPOSIT)

Платежные Карточки можно использовать и в том случае, когда Ваша гостиница требует авансовый депозит для того, чтобы гарантировать бронь. При этом, однако, важно, чтобы Вы строго соблюдали описанную ниже последовательность действий, в противном случае клиенты будут чаще обращаться за разъяснениями и подавать жалобы.

1. Принимая заказ

Выясните у клиента:

- номер Карточки;
- дату окончания срока действия Карточки;
- имя Держателя Карточки (в соответствии с указанной на Карточке информацией);
- адрес для выставления счета и телефонный номер;
- предполагаемую дату прибытия и продолжительность проживания.

Сообщите клиенту:

- стоимость номера в сутки (с учетом налогов);
- сумму авансового депозита, которая будет заблокирована на текущем счете (**не больше стоимости проживания в течение 14 суток**), при этом уведомите клиента о том, что сумма депозита будет учтена при выставлении окончательного счета, бронь сохраняется на срок, определяемый суммой авансового депозита;
- точное название и адрес гостиницы;
- код подтверждения гарантированной брони (укажите на то, что необходимо записать код для последующего использования).

Обязательно разъясните следующее:

- правила отмены брони, действующие в Вашей гостинице, и уведомите клиента о том, что в случае несоблюдения указанных правил может быть удержана часть либо вся сумма авансового депозита;
- дату и час, до которого можно бесплатно отменить бронь.

Заполняя бланк на авансовый депозит обязательно укажите следующие данные:

- номер Карточки, дату окончания срока ее действия и имя Держателя Карточки;
- адрес для выставления счета и телефонный номер;
- название и реквизиты гостиницы;
- запланированную дату вселения;
- код подтверждения брони;
- дату транзакции;
- код авторизации;
- дату и час, до которого можно бесплатно отменить бронь;
- сумму авансового депозита (напишите «Advance Deposit» в строке для подписи).

Направьте клиенту почтой письменное подтверждение брони, приложив копию бланка, в течение 3 рабочих дней.

В подтверждение необходимо включить следующую информацию:

- правила отмены брони, действующие в Вашей гостинице;
- права и ответственность клиента по условиям авансового депозита;
- правила гостиницы в части возврата денег.

Что делать в случае аннулирования авансового депозита:

1. сообщите клиенту код отмены брони. Укажите, что необходимо записать код для последующего использования;

2. напишите «отмена» на бланке бронирования и запишите код отмены брони, сообщенной клиенту;

3. в течении 3 (трех) рабочих дней оформите кредитовый бланк, указав в нем следующие данные:

- номер Карточки, дату окончания срока ее действия и имя Держателя Карточки;
- адрес для выставления счета и телефонный номер;
- название и реквизиты гостиницы;
- запланированную дату вселения;
- код отмены;
- дату транзакции;
- сумму авансового депозита (напишите «Advance Deposit» в строке для подписи).

Если бронь была отменена клиентом в оговоренные сроки, отель должен вернуть клиенту полную сумму авансового депозита.

Направьте клиенту почтой копию кредитового бланка в течение 3 (трех) рабочих дней.

Инкассируйте кредитовый бланк вместе с прочими платежными документами.

Что делать в случае перебронирования при авансовом депозите

Если к моменту прибытия клиента нет свободных номеров гарантированной категории, Вы должны предоставить данному клиенту (за счет Вашей гостиницы) следующее:

- номер аналогичной категории в гостинице такого же класса или выше с проживанием до появления в Вашей гостинице свободного номера требуемой категории;
- транспорт для проезда до этой гостиницы и обратно;
- перевод всех звонков и сообщений для клиента в эту гостиницу;
- два телефонных разговора продолжительности по три минуты.

Кроме этого, Вы должны оформить кредитовый бланк на полную сумму авансового депозита и почтой направить экземпляр клиенту.

ПРОЦЕДУРА «ПЕРВООЧЕРЕДНОЙ ВЫПИСКИ» (PRIORITY CHECK OUT/EXPRESS CHECK OUT)

Служба первоочередной выписки – быстрая и удобная процедура для Вас и Ваших клиентов, поскольку она позволяет оформить выписку без задержек даже в часы наибольшей нагрузки. Одна и та же услуга по-разному называется в VISA и Mastercard: «PRIORITY CHECK OUT SERVICE» – для Держателей Карточки VISA, «EXPRESS CHECK OUT»- для Держателей Карточки Mastercard.

При вселении клиента спросите клиента, желает ли он для оплаты проживания воспользоваться услугой первоочередной выписки или предпочитает обычный способ оплаты:

- предоставьте клиенту бланк договора Priority Check Out (для карточек Visa International) или Express Check-Out (для карточек Mastercard International) которая включает название, адрес и телефон отеля, имя и фамилию Держателя Карточки, номер Карточки, номер снимаемой комнаты, домашний адрес и подпись клиента (формы прилагаются);
- попросите клиента заполнить его и подписать;
- убедитесь, что Вы сделали преавторизацию по POS-терминалу;

- подписанный договор вместе с чеком пре-авторизации хранится в гостевом досье – guest folio – до выписки клиента.

Когда клиент вернет бланк договора, убедитесь, в том, что:

- договор подписан;
- указан почтовый адрес, по которому Вы сможете направить экземпляр окончательного счета после выбытия клиента;
- номер Карточки клиента, указанный в договоре о предоставлении услуг первоочередной выписки, совпадает с номером, указанным на чеке.

После выписки клиента

- рассчитайте итоговую сумму, причитающуюся с клиента, с учетом всех его расходов за время пребывания в гостинице, включая счет из ресторана, платежи за услуги связи и т.п.;
- завершите операцию «Окончательный Расчет» с помощью POS-терминала;
- укажите на чеке в поле для подписи «Priority Check-Out»/«Express Check-Out»;
- по просьбе клиента отправьте ему в течение 3 (трех) рабочих дней после выписки:
 - экземпляр чека;
 - подробный счет за предоставленные гостиницей услуги;
 - дополнительную копию договора о предоставлении услуг первоочередной выписки для держателей карточек.
- храните копию подробного счета и заполненный клиентом бланк договора о предоставлении услуг первоочередной выписки в течении 180 (дней) с момента первоочередной выписки.

ПЛАТЕЖИ ПОСЛЕ РАСЧЕТА (SIGNATURE ON FILE)

Данная процедура позволяет выставлять дополнительные счета на небольшие суммы держателям карточек за обслуживание в номерах, телефонную связь, питание, пользование мини-баром после выбытия клиента из гостиницы.

Платежи после расчета могут быть оформлены в течении 90 дней с момента проведения первичной транзакции.

При этом важно соблюдать описанную ниже последовательность действий, выставляя счета за ранее полученные клиентом услуги, в противном случае клиенты будут чаще обращаться за разъяснениями и подавать жалобы.

При вселении клиента – разъясните правила Вашей гостиницы относительно дополнения суммы платежа при возникновении дополнительных расходов после выезда клиента.

Платежи после расчета могут быть оформлены только при наличии письменного согласия Держателя Карточки.

При выписке клиента – если возникли дополнительные расходы за обслуживание номера, прачечную, телефон, мини бар, напитки, питание, вызов такси оформите отдельный чек по дополнительным платежам, указав в строке для подписи «Signature on file» («подпись в деле») при согласии клиента оплатить свои расходы, о которых станет известно после его выбытия из гостиницы.

Направьте клиенту по почте экземпляр чека с подробным разъяснением дополнительных платежей. Если Вы этого не сделаете, клиент может обратиться за разъяснениями и, возможно, подаст жалобу.

(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 _____

Краткая инструкция для специалистов филиалов, обучающих сотрудников ИТС обслуживанию держателей международных карточек Visa, Mastercard, GO!Card, UnionPay, American Express, Diners Club International, Discover и JCB

1) убедитесь в том, что Карточка не повреждена и не была подвергнута каким-либо изменениям;

2) проверьте срок действия Карточки. Убедитесь, что срок действия Карточки уже наступил и ещё не истек. На некоторых Карточках может быть указано только окончание срока действия Карточки;

3) проверьте отличительные элементы Карточки (все типы карточек эмбоссированные – имеют рельефную поверхность, за исключением электронных карточек).

На лицевой стороне Карточки:

✓ **Номер Карточки** – состоит из 11-19 цифр. Под выдавленным номером Карточки отпечатаны четыре цифры (BIN), которые должны совпадать с первыми 4 цифрами номера Карточки.

- ✓ Голограмма (соответствует для каждого типа Карточки отдельно)
- ✓ Логотип – на Карточке должен быть указан международный логотип (Visa, Mastercard, Go!Card, American Express, Diners Club, JCB), который помещается на лицевой или на оборотной стороне Карточки.
- ✓ Срок действия Карточки (в электронных Карточках может отсутствовать) – дата начала и окончания срока действия Карточки. На некоторых Карточках указывается только дата окончания срока действия.
- ✓ Имя и фамилия Держателя Карточки (в электронных Карточках может отсутствовать)

На оборотной стороне карточки:

✓ Поле для подписи – Карточка действительна только при наличии подписи! Если полоса для подписи была подчищена или стерта, на поверхности поля появится слово **VOID** («недействительна»).

✓ Трехзначный код CVV2 (Card Verification Value) – располагается на полосе для подписи, после напечатанного полного или сокращенного номера Карточки. Код и номер Карточки напечатаны курсивом черного цвета с обратным наклоном.

Если у Вас возникли сомнения в подлинности Карточки или в принадлежности Карточки клиенту необходимо совершить следующие действия:

- *попросить клиента предъявить документ, удостоверяющий личность. Сверьте фамилию и имя на Карточке с данными документа, удостоверяющего личность;*
- *или позвонить в Call Center Банка. Для обеспечения конфиденциальности беседы Вы можете запросить «Код 10» в разговоре с оператором службы Call Center.*

ИНСТРУКЦИЯ № 2

ПРИЗНАКИ ПОДЛИННОСТИ, НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ И/ИЛИ ПОДДЕЛЬНОСТИ КАРТОЧЕК И ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ, А ТАКЖЕ ПОДОЗРИТЕЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК

1) Некоторые общие внешние признаки недействительности и/или поддельности Карточек, документов, удостоверяющих личность, а также подозрительного поведения Держателей Карточек

Признаки поддельности Карточек:

- Карточка расслаивается при надавливании на нее с ребра (например, ногтем);
- торец (срез) Карточки не белого цвета, форма среза невогнутая;
- на эмбоossed (тисненых) цифрах номера Карточки видны остаточные следы (особенно – на голограмме) других (прежних) цифр;
- на панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись, либо панель не имеет защитных надписей в виде слов: для кредитных Карточек Mastercard – «Mastercard», VISA – «VISA», Diners Club – логотипы Diners Club бледно-голубого цвета, UnionPay – логотип UnionPay;
- при проведении операции с использованием POS-терминала номер Карточки на чеке POS-терминала не совпадает с номером самой Карточки;
- последние четыре цифры номера Карточки эмбоossed на голограмму частично или целиком не на голограмму;
- голограмма выступает – вся или частично, по краям – над поверхностью Карточки;

- на Карточке Gold (Premier) присутствует голограмма серебристого цвета, и наоборот, на Карточках VISA Classic, Mastercard Mass (Standard) или Карточках Business (Corporate), Platinum – голограмма золотистого цвета;
- на логотип платежной системы (если он расположен на Карточке внизу справа) эмбоссирован срок действия Карточки или стилизованный защитный символ.

Признаки недействительности Карточек:

- на панели с образцом подписи отсутствует подпись Держателя Карточки – необходимо предложить Держателю Карточки поставить подпись на панели подписи, сверить эту подпись с образцом подписи на документе, удостоверяющем личность Держателя Карточки;
- на Карточке указан срок начала ее действия, который еще не наступил (например, сегодня 25 января 2013 года, срок начала 02/13 – Карточка действует с 1 февраля 2013 года);
- срок действия Карточки истек (например, сегодня 1 марта 2013 года, срок действия – 02/13, срок действия Карточки истек 28 февраля 2013 года в 24:00);
- Карточка имеет трещины, сколы, вмятины, эмбоссированные данные вмяты частично или полностью;
- на лицевой стороне Карточки имеется текст «Valid only in...» - «Действительна только в...». Карточка действительна только на территории страны, чье наименование указано в этом тексте (например, «Valid only in France»).

Внешние признаки подозрительного поведения клиентов:

- появление в помещении сразу после его открытия или перед закрытием;
- проявление нервозности и многословности;
- извлечение Карточки из кармана, а не из бумажника;
- попытки оказать психологическое воздействие на сотрудника пункта обслуживания (кассира, продавца, официанта), например, словами типа: «Я тороплюсь...», «Почему так медленно обслуживаете?...» или намеренная демонстрация состоятельности (чрезмерная изысканность в одежде, манерах, избыточное наличие и показная демонстрация наличия аксессуаров, в т.ч. устройства мобильной связи, нарочито громкое ведение разговора по нему и т.п.);
- подписывание чека POS-терминала в неестественной манере (в напряженной позе или старательное выведение подписи и т.п.);
- посещение только тех отделов или секций пункта обслуживания Предприятия, откуда можно быстро покинуть помещение.

Внешние признаки недействительности и/или поддельности документов, удостоверяющих личность:

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

Документы, удостоверяющие личность клиента:

- паспорт гражданина Республики Казахстан;
- удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
- вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
- удостоверение лица без гражданства;
- заграничный паспорт. Внутренние паспорта иностранцев удостоверяют их личность на территории Республики Казахстан, если это предусмотрено международными соглашениями/договорами, участником которых является Республика Казахстан. При этом внутренние паспорта иностранцев не могут быть использованы для совершения сделок на территории Республики Казахстан, когда для совершения сделки необходимо предъявление его владельцем документа, удостоверяющего личность;

- свидетельство о рождении.

Согласно пункту 1 статьи 22 Закона Республики Казахстан от 29 января 2013 года «О документах, удостоверяющих личность» документ, удостоверяющий личность, является недействительным и подлежит сдаче и замене в случаях:

1) отсутствия в нем следующих данных: фамилии, имени, отчества (при его наличии), даты и места рождения, гражданства (за исключением свидетельства о рождении), фотографии (за исключением свидетельства о рождении), наименования органа, выдавшего документ, даты выдачи, номера документа, срока действия (за исключением свидетельства о рождении);

2) истечения срока его действия;

3) невозможности идентификации следующих данных: фамилии, имени, отчества (при его наличии), даты и места рождения, гражданства (за исключением свидетельства о рождении), фотографии (за исключением свидетельства о рождении), наименования органа, выдавшего документ, даты выдачи, номера документа, срока действия (за исключением свидетельства о рождении), либо степени защиты документа;

4) несоответствия правовому статусу владельца;

5) смены пола.

2) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек Систем Mastercard International

Международные кредитные Карточки Mastercard International имеют эмбоссированные данные, то есть данные печатаются специальным образом, придающим положительный рельеф наносимым символам. С 1 января 2002 года компания Europay International расформирована и полностью поглощена компанией Mastercard International, в связи с чем выпуск Карточек с логотипом Eurocard прекращен.

На лицевой стороне Карточки размещены:

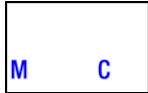


- логотип Системы mastercard. Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу Карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Логотип платежной системы Mastercard – два пересекающихся круга красного (слева) и желтого (справа) цветов с надписью Mastercard белого цвета, нанесенной на их фоне;

- логотип и наименование банка, выпустившего Карточку – обычно в верхней части на лицевой стороне Карточки;



- голограмма, изображающая два пересекающихся полушария, «парящих» над фоном, заполненным по горизонтали надписями «Mastercard», расположена на правой стороне Карточки (в верхней или нижней части). Наличие голограммы обязательно. Голограмма вместе с логотипом Системы «Mastercard», размещаемым ниже или выше голограммы, охвачена прямоугольником с закругленными углами. На Карточках Mastercard Mass, Mastercard Business, Mastercard Standard, World Mastercard, Platinum Mastercard, Corporate Programs голограмма серебристого цвета, на Карточках Gold Mastercard, World Signia Mastercard – золотистого;



- в ультрафиолетовых лучах в левом нижнем углу на лицевой стороне Карточки высвечивается буква «М» голубоватого цвета, а в правом, возле голограммы, – буква «С». Наличие данной меры защиты обязательна;

- торец (срез) Карточки обязательно белого цвета, форма среза вогнутая – ∪;



- встроенная интегральная микросхема (чип). Размещается на лицевой стороне Карточки, слева, примерно на равном расстоянии от верха и низа Карточки. В настоящее время идет постепенная замена Карточек с только магнитной полосой на комбинированные Карточки (магнитная полоса и чип как носители идентификационной информации по Карточке в электронном виде). Наличие чипа на Карточке пока не является обязательным.

Эмбоссированные данные:

- номер Карточки. Номер кредитной Карточки Системы Mastercard International всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр. Первые четыре цифры номера Карточки должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом, чуть ниже эмбоссированного номера Карточки на лицевой стороне Карточки;



- последние четыре цифры номера Карточки должны быть эмбоссированы на голограмме;

- Срок действия Карточки;



- стилизованный защитный символ, представляющий собой стилизованные, слитые в одну буквы «МС», эмбоссированный в одной строчке с указанием срока действия Карточки, с правой стороны через пробел. Присутствие этого защитного символа не обязательно для Карточек, эмитированных с июня 2006 года.

На оборотной стороне Карточки размещены:

- магнитная полоса;



- панель для образца подписи Держателя Карточки, фон которой заполнен надписью Mastercard под углом 45 градусов вверх слева направо в трех цветах – красный, синий, желтый. Наличие фона обязательно;

- последние 4 цифры номера Карточки, а также специальный код (состоящий из 3 цифр), нанесенные повторно специальным шрифтом с наклоном в левую сторону

углубленной (индент) печатью на панели для образца подписи Держателя Карточки. Он должен совпадать с номером, напечатанным на лицевой стороне Карточки, и может содержать справа дополнительные три цифры. Присутствие этих данных номера на панели для подписи обязательно для Карточек, эмитированных с июля 1998 года;

- дополнительная информация. Как правило, ниже образца подписи Держателя Карточки указывается, что Карточка является собственностью банка-эмитента и может быть использована только тем лицом, чье имя напечатано на лицевой стороне Карточки, и незаконное ее использование преследуется по закону, а также указывается адрес банка, выпустившего данную Карточку, с просьбой к нашедшему ее выслать Карточку по этому адресу;

- логотип Системы Mastercard – в нижней части Карточки. Наличие этих логотипов на оборотной стороне Карточек необязательно;



- — логотипы Cirrus, Mondex, Plus – данные логотипы могут присутствовать на оборотной стороне Карточек Mastercard.

Платежные Карточки Mastercard PayPass (бесконтактные Карточки)



Платежные Карточки Mastercard с функцией PayPass имеют возможность обслуживаться по бесконтактному интерфейсу на POS-терминалах, кроме того поддерживают стандартные интерфейсы работы Чип и Магнитную полосу, что позволяет обслуживаться с такой Карточкой на любом Оборудовании. Чтобы оплатить покупку платежной Карточкой Mastercard, снабженной PayPass, владельцу достаточно провести ею вблизи POS-терминала (расстояние не более 10 сантиметров). Если стоимость покупки превышает 10 000 (десять тысяч)¹ тенге, требуется введение ПИН-кода. Платежная Карточка Mastercard PayPass снабжается специальным логотипом Mastercard PayPass.

Меры безопасности при проведении операции по платежным Карточкам.

При осуществлении платежа с использованием бесконтактной платежной Карточки допускается проведение операции покупки без введения Держателем Карточки персонального идентификационного номера (ПИН-кода), если сумма операции не превышает 10 000 (десять тысяч) тенге.

ВНИМАНИЕ:

В случае если сумма операции превышает 10 000 (десять тысяч) тенге, операцию необходимо проводить с введением Держателем Карточки ПИН-кода.

В случае если сумма операции превышает 10 000 (десять тысяч) тенге, Держатель Карточки подписывает чек после проведения операции покупки.

Возможно проведение операции покупки/отмены с использованием бесконтактной платежной Карточки в контактном режиме через POS-терминал в режиме работы «ПОКУПКА», описанном выше.

В случае предъявления Держателем Карточки к оплате бесконтактной платежной Карточки необходимо предложить Держателю Карточки поднести бесконтактную платежную Карточку к POS-терминалу (расстояние до считывателя не более 10 сантиметров).

Терминал производит соединение с процессинговым центром, сопровождаемое выводом сообщений о текущем состоянии процесса соединения. Процесс завершается выводом результата соединения. При этом на дисплее высвечивается код ответа и его

¹ Изменение суммы с 5 000 до 10 000 тенге вводится с даты технической реализации.

буквенная расшифровка. В случае получения положительного ответа, терминал автоматически производит печать первой копии чека данной операции и выдает запрос на печать второй копии, этот запрос можно подтвердить или отказаться. В случае, если терминал получил отрицательный ответ на запрос, у кассира запрашивается необходимость печати справки о причине отказа (печать справки о причине отказа вправе потребовать Держатель Карточки).

3) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек Системы VISA International

Международные кредитные Карточки VISA International имеют эмбоссированные данные, то есть данные печатаются специальным образом, придающим положительный рельеф наносимым символам.

На лицевой стороне кредитной Карточки системы VISA размещены:



- логотип Системы VISA. Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу Карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Логотип платежной системы VISA – на белом фоне с синей окаймляющей полосой, выполненной микропечатью, расположены три прямоугольника – верхний синего цвета, средний – белого цвета, с надписью «VISA» синего цвета, нижний – золотого цвета. На Карточках VISA, выпущенных банками США, на логотипе VISA присутствует символ ®, расположенный рядом со словом «VISA»;



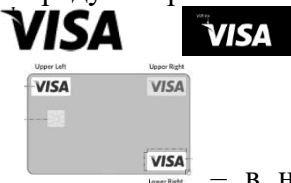
- с 01.09.2005 Система Visa International ввела в действие новые логотипы (торговые знаки) Visa, Visa Electron, а также внесла изменения в дизайн платежных Карточек, которые выпускаются после 01.09.2005;

- платежные Карточки Системы Visa International с прежним дизайном (в т.ч. логотипами) продолжают приниматься к оплате без изменений в течение всего периода их действия;

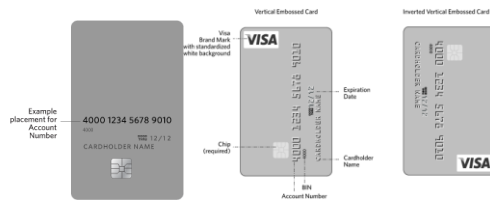
- новый логотип (бренд) Visa состоит только из слова Visa (вместо трехполосного трехцветного флага, на белой средней полосе которого нанесено слово VISA), выполненного в двух цветах: золотистом и синем. Золотистый цвет применен только в части буквы (литеры) V, цвет т.н. «VISA Gold»;

- при размещении логотипа на темном фоне синий цвет заменяется белым, золотистый – сохраняется;

- предусмотрен также вариант одноцветного логотипа (на белом или темном фоне):



- в новом дизайне платежных Карточек Системы Visa International допускается размещение логотипа в левом верхнем углу Карточки (нововведение), при этом на Карточке обязательно присутствие чипа (встроенной микросхемы), в дополнение к возможному размещению логотипа в правом верхнем или правом нижнем углах Карточки;



— дополнительно к новому дизайну платежных Карточек Visa International введено вертикальное расположение номера Карточки, а также это положение предназначено и для логотипа «VISA», данный вид Карточки предназначен только для чиповых (со встроенной интегральной микросхемой) Карточек;

- при ультрафиолетовом освещении лицевой стороны Карточки должно высвечиваться изображение летящего голубя (изображение аналогично нанесенному на голограмму, см. ниже);

- логотип и наименование банка, выпустившего Карточку – обычно в верхней части на лицевой стороне Карточки;



- – голограмма с изображением летящего голубя. Изображение голубя перемещается голографически, по мере изменения угла наклона Карточки. Наличие голограммы – обязательно при старом дизайне платежных Карточек Visa International;

- торец (срез) Карточки обязательно белого цвета, форма среза вогнутая ☺;



- – встроенная интегральная микросхема (чип). Размещается на лицевой стороне Карточки, слева, примерно на равном расстоянии от верха и низа Карточки. В настоящее время идет постепенная замена Карточек с только магнитной полосой на комбинированные Карточки (магнитная полоса и чип как носители идентификационной информации по Карточке в электронном виде). Наличие чипа на Карточке пока не является обязательным;

Эмбоссированные данные:

- номер Карточки Системы VISA всегда начинается с цифры «4» и состоит из 16 или 13 цифр. При 16-значном номере Карточки номер группируется в 4 группы по 4 цифры в каждой (4000 0000 0000 0000), при 13-значном – также 4 группы, но последние 3 группы содержат по 3 цифры (4000 000 000 000). В настоящее время выпуск Карточек с 13-значным номером прекращен, но такие Карточки могут находиться в обращении;

- первые четыре цифры номера Карточки, должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом на лицевой стороне Карточки, под самим номером. Присутствие четырех напечатанных цифр ниже номера Карточки обязательно;



- – последние четыре цифры номера Карточки должны быть эмбоссированы на голограмме, за исключением платежных Карточек Visa International нового дизайна, в которых отсутствует голограмма «Летающий голубь»;

- срок действия Карточки;



•  – стилизованный защитный символ – эмбоossed литера летящее «V» (по стандарту VISA International), эмбоossed с правой стороны в одной строке через пробел после срока истечения действия Карточки. Верхние концы символа имеют засечки. Присутствие такого защитного символа не обязательно для Карточек Системы, эмитированных с июня 2006 года.

На оборотной стороне Карточки размещены:

- магнитная полоса;

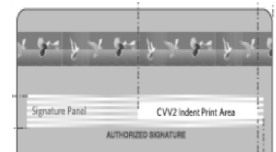
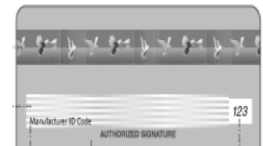
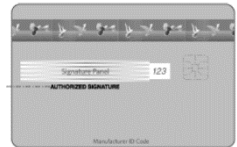


•  – панель с образцом подписи Держателя/владельца Карточки, фон которой заполнен надписью VISA под углом 45 градусов вверх слева направо в двух цветах – красном и синем, или только синем. Наличие фона обязательно;

• дополнительная информация;

• в дополнение к уже существующему варианту размещения трехзначного специального кода CVV2 (на панели для образца подписи), код CVV2 может быть вынесен на отдельную «площадку», справа от панели для образца подписи. Высота «площадки» не должна превышать высоты панели для образца подписи;

• при отсутствии чипа панель для образца подписи и «площадка» для кода CVV2 «вытягивается» до правого края Карточки.



Visa Electron – Международные дебетные Карточки. Visa Electron относится к Система Visa International. Карточки имеют реквизиты (номер Карточки, имя и фамилию Держателя Карточки, срок действия Карточки), нанесенные на лицевой стороне Карточек методом индент (углубленной) печати или лазерного гравирования, не позволяющим получить оттиск этих реквизитов, для исключения проведения в ручном режиме через импринтер.

На лицевой стороне Карточки размещены:



•  – логотипы платежной системы Visa Electron. Логотип может быть размещен на лицевой или на оборотной стороне Карточки. Если он размещен на лицевой стороне, то должен присутствовать в правой части Карточки, в верхнем или нижнем углу. Логотип платежной системы Visa Electron – на белом фоне с синей окаймляющей полосой (микропринт) расположен прямоугольник синего цвета. Внутри синего прямоугольника в верхней части нанесен логотип VISA, а в нижней части – надпись белого цвета Electron;

• логотип и наименование банка, выпустившего Карточку, обычно расположены в верхней части на лицевой стороне Карточки;

• голограмма (летающий голубь). В ультрафиолетовом излучении на лицевой стороне Карточки высвечивается изображение летящего голубя. Наличие данной меры защиты не обязательно. При этом, если на Карточке присутствует голограмма, то ультрафиолетовое изображение летящего голубя обязательно;

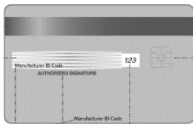
- номер Карточки Системы Visa-Electron всегда начинается с цифры «4» и состоит из 16 цифр. На лицевой стороне Карточки может присутствовать не весь номер Карточки, а только первые 4 и последние 4 цифры номера Карточки;
- первые четыре цифры номера Карточки должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом на лицевой стороне Карточки. Последние четыре цифры номера Карточки должны быть отпринтованы на голограмме;
- срок действия Карточки;
- надпись на английском языке «*Electronic Use Only*». Наличие данной надписи обязательно. Надпись обычно располагается на лицевой стороне Карточки, но допускается ее размещение на оборотной стороне Карточки. Допускается указание такой надписи на другом языке, в дополнение к надписи на английском языке.

На оборотной стороне Карточки размещены:

- Магнитная полоса;



- – панель с образцом подписи Держателя Карточки, фон которой заполнен надписью ELECTRON под углом 45 градусов вверх слева направо в трех цветах – красный, синий, желтый. Наличие фона обязательно;



- – размещение кода CVV2 на оборотной стороне Карточки Visa Electron допускается аналогично кредитным Карточкам Visa. Наличие кода CVV2 на Карточках Visa Electron обязательно в случаях, когда на лицевой стороне Карточек нанесен полный (16-значный) номер Карточки.

Visa Electron «моментального выпуска» (Visa Electron Instant Issue)

Лицевая сторона:

- надпись «Electronic Use Only» должна быть напечатана на лицевой стороне Карточки (может присутствовать на других языках);
- символ Visa Electron должен присутствовать в правом верхнем или нижнем углу на лицевой стороне Карточки;
- микропечать. Микропечать, включающая слово «Electron», должна просматриваться вокруг символа Visa Electron;
- номер Карточки. Первые четыре цифры номера («префикс») должны быть напечатаны на лицевой стороне Карточки, последние четыре цифры также должны присутствовать. Некоторые банки-эмитенты указывают на лицевой стороне полный номер Карточки. Кассир должен проверить, что номер, указанный на Карточке, совпадает с номером, отпечатанным на торговом чеке;
- голограмма с изображением голубя / Дата окончания срока действия Карточки / Имя Держателя Карточки. Эта информация не является обязательной и может отсутствовать на Карточке Instant Issue.



Оборотная сторона

- полоса для подписи. Полоса для подписи должна быть заполнена повторяющимся словом «Electron», напечатанным по диагонали. При попытке стирания на ней проявляется слово «Void» («Недействительно»);



- подпись. Совпадает ли подпись на Карточке с подписью на торговом чеке? Если кассир не уверен, следует попросить Держателя Карточки предъявить удостоверение личности (с подписью) и еще раз сверить подпись;
- так как эти Карточки неперсонифицированы (без имени клиента), то на магнитной полосе в первой дорожке вместо имени Держателя Карточки помещается фраза «Electron Visa Cardholder».

Социальные Карточки Visa Electron (Visa Electron ‘Social Cards’)

Лицевая сторона

- название программы, например «Социальная Карточка», «Карточка Учащегося», «Карточка Студента» и т. п., может быть указано на лицевой стороне Карточки;
- на Карточке должны присутствовать все защитные элементы продукта Visa Electron, включая символ Visa Electron, микропечать, номер Карточки, имя Держателя Карточки, дату окончания срока действия, надпись «Electronic use only», и т.д.



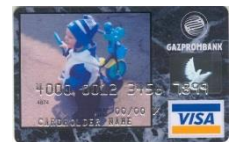
Оборотная сторона

- укороченная полоса для подписи в правой части Карточки. Полоса должна быть заполнена повторяющимся словом «Electron», напечатанным по диагонали. При попытке стирания на ней проявляется слово «Void» («Недействительно»);
- имя Держателя Карточки, напечатанное по-русски в центре оборотной стороны Карточки;
- штрихкод, расположенный в нижней части оборотной стороны Карточки;
- также на оборотной стороне может быть напечатана фотография Держателя Карточки, дата окончания срока действия, социальный номер и т.п.



Карточки Visa с индивидуальным дизайном (Visa Cards with Customised Design)

- Система Visa предлагает новые Карточки с индивидуальным дизайном. Новый дизайн позволяет печатать на лицевой стороне Карточки любое изображение по выбору клиента. На Карточке присутствуют все защитные элементы, как требуется операционными правилами VIOR.



Карточки Visa с фото-идентификатором (Visa Cards with Photo ID)



- Карточки с фотографией на оборотной стороне давно присутствуют на рынке. Однако сейчас выпускаются новые Карточки с фотографиями, расположенными на лицевой стороне Карточки. Одной из них является новая Карточка Ситибанка, на лицевой стороне которой напечатана фотография Держателя Карточки и его подпись. В соответствии с операционными правилами VIOR на Карточках Ситибанка присутствуют все стандартные элементы защиты.

Карточки Visa payWave (бесконтактные Карточки)



Платежные Карточки Visa с функцией PayWave имеют возможность обслуживаться по бесконтактному интерфейсу на Оборудованиях, кроме того поддерживают стандартные интерфейсы работы Чип и Магнитную полосу, что позволяет обслуживаться с такой Карточкой на любом Оборудовании. Чтобы оплатить покупку бесконтактным методом, платежной Карточкой Visa, снабженной PayWave, владельцу достаточно провести ею вблизи Оборудования, либо вблизи внешнего считывателя (расстояние не более 10 сантиметров). В случае если стоимость покупки превышает 10 000 (десять тысяч)* тенге, требуется обязательный ввод ПИН-кода. Платежная Карточка Visa PayWave снабжается специальным логотипом Visa PayWave. На карточке присутствуют все защитные элементы, как требуется операционными правилами VIOR.

Меры безопасности при проведении операции по платежным Карточкам.

При осуществлении платежа с использованием бесконтактной платежной Карточки допускается проведение операции покупки без введения Держателем Карточки персонального идентификационного номера (ПИН-кода), если сумма операции не превышает 10 000 (десять тысяч) тенге.

ВНИМАНИЕ:

В случае если сумма операции превышает 10 000 (десять тысяч) тенге, операцию необходимо проводить с введением Держателем Карточки ПИН-кода.

В случае если сумма операции превышает 10 000 (десять тысяч) тенге, Держатель Карточки подписывает чек после проведения операции покупки.

Возможно проведение операции покупки/отмены с использованием бесконтактной платежной Карточки в контактном режиме через POS-терминал в режиме работы «ПОКУПКА», описанном выше.

В случае предъявления Держателем Карточки к оплате бесконтактной платежной Карточки необходимо предложить Держателю Карточки поднести бесконтактную платежную Карточку к POS-терминалу (расстояние до считывателя не более 10 сантиметров).

Терминал производит соединение с процессинговым центром, сопровождаемое выводом сообщений о текущем состоянии процесса соединения. Процесс завершается выводом результата соединения. При этом на дисплее высвечивается код ответа и его буквенная расшифровка. В случае получения положительного ответа, терминал автоматически производит печать первой копии чека данной операции и выдает запрос на печать второй копии, этот запрос можно подтвердить или отказаться. В случае, если терминал получил отрицательный ответ на запрос, у кассира запрашивается необходимость печати справки о причине отказа (печать справки о причине отказа вправе потребовать Держатель Карточки).

4) Внешние признаки подлинности международных дебетных Карточек Системы Cirrus/Maestro

Международные дебетные Карточки Cirrus/Maestro относятся к Системе Mastercard International. Карточки имеют реквизиты (номер Карточки, имя и фамилию Держателя Карточки, срок действия Карточки), нанесенные на лицевой стороне Карточек методом индент (углубленной) печати или лазерного гравирования, не позволяющим получить оттиск этих реквизитов, для исключения проведения Авторизации в ручном режиме через Импринтер. Карточки могут быть комбинированными – Maestro/Cirrus, только Maestro

* Изменение суммы с 5 000 до 10 000 тенге вводится с даты технической реализации.

или только Cirrus. В последнем случае применение Карточек Cirrus ограничивается банкоматами.

На лицевой стороне Карточки размещены:

- логотип платежной системы Maestro, данный логотип является зарегистрированной торговой маркой. Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу Карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Логотип Maestro – два пересекающихся круга голубого (слева) и красного (справа) цветов с надписью Maestro белого цвета, нанесенной на их фоне. Логотип может не присутствовать на лицевой стороне Карточки, в этом случае он размещается на оборотной стороне Карточек Maestro – в нижней части;
- логотип и наименование банка, выпустившего Карточку (эмитента) – в верхней части лицевой стороны Карточки;
- надпись на английском языке «Electronic Use Only», обозначающая возможность использования Карточки только в электронных Оборудованиях (POS-терминалах, банкоматах);
- реквизиты Карточки: (номер Карточки, имя и фамилия Держателя Карточки, срок действия Карточки);
- номер Карточки. Номер Карточки платежной системы Maestro/Cirrus начинается с цифры «6», «5» или «2» и состоит из 12–19 цифр. Номер Карточки может быть не напечатан эмитентом на поверхности Карточки вообще (разрешено стандартами Системы Mastercard International);
- срок действия Карточки;
- имя и фамилия Держателя Карточки в английской транскрипции, в строке ниже срока действия Карточки;
- по Карточкам Cirrus (применяемым только в банкоматах) логотип «Cirrus» размещается на лицевой стороне, аналогично расположению логотипа Maestro.



На оборотной стороне Карточки размещены:

- магнитная полоса;
 - панель с образцом подписи владельца Карточки. Панель может быть белая (без каких-либо надписей, аналогичных панели подписи кредитных Карточек Mastercard) или с надписями, нанесенными на панель подписи с дизайном по усмотрению эмитента Карточки (разрешено стандартами Системы Mastercard International);
 - могут быть также размещены другие логотипы, являющиеся торговыми марками Системы Mastercard International, означающие возможность использования данной Карточки в сети обслуживания, где имеют хождение Карточки с этими логотипами, например:
 - дополнительная информация.
- Внимание! Допускается наличие логотипов Cirrus, Mondex на кредитных Карточках Mastercard (на оборотной стороне).



5) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек Системы UnionPay International.

Международные кредитные Карточки имеют эмбоссированные данные, то есть данные печатаются специальным образом, придающим положительный рельеф наносимым символам.

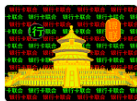
На лицевой стороне кредитной Карточки размещены:

- логотип Системы UnionPay. Логотип размещается в правом нижнем углу Карточки.



Логотип UnionPay – три параллельные вертикальные полосы красного (слева), синего (по середине) и зеленого (справа) цвета на белом фоне с окаймляющей полосой, выполненной микропечатью надписи UnionPay и изображением двух иероглифов белого цвета, расположенных на фоне полос. Наличие данного логотипа обязательно;

- голограмма с изображением Храма Небес, на темном фоне, заполненном по горизонтали надписями на китайском языке красного и зеленого цвета построчно. На голограмме присутствует штамп UnionPay и голографическая лупа. Голограмма размещается вместе с логотипом Системы UnionPay в правом нижнем углу, чуть выше логотипа. Наличие голограммы необязательно.



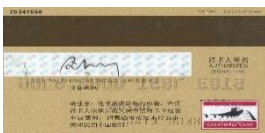
Эмбоссированные данные:

- номер Карточки. Номер кредитной Карточки Системы UnionPay может начинаться с любой цифры от 1 до 9, состоит из 16 цифр и делится на 4 группы. Номер дебитной Карточки может быть в промежутке между 13 и 19 знаками (18 знаков в настоящее время не используется). Первые четыре цифры номера Карточки, должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом, чуть ниже эмбоссированного номера Карточки на лицевой стороне;



- последняя группа цифр должна быть эмбоссирована на голограмме UnionPay. Эмбоссирование номера Карточки обязательно для кредитных Карточек и выборочно для дебетных Карточек;
- срок действия Карточки. Срок действия кредитной Карточки должен быть эмбоссирован, включая дату выпуска и дату истечения срока, на дебитной может указываться только дата выпуска;
- стилизованный защитный символ – эмбоссированные буквы CN, расположенные с правой стороны после срока истечения действия Карточки;
- имя Держателя Карточки обязательно эмбоссировано только для кредитных Карточек. Также обязательно написание аббревиатуры «господин» – Mr или «госпожа» Ms.

На оборотной стороне Карточки размещены:



- магнитная полоса;
- панель для образца подписи владельца Карточки, фон которой заполнен изображением иероглифов под углом 45 градусов вверх слева направо в двух цветах. Наличие фона обязательно. Для кредитных Карточек пояснение «подпись, не обслуживается без подписи» должна быть на английском и китайском языке в любом шрифте рядом с панелью для росписи;
- дополнительная информация. Как правило, ниже образца подписи Держателя Карточки указывается информация о банке-эмитенте, ограничение в использовании Карточки, телефон горячей линии и т.д.

6) Внешние признаки подлинности локальных дебетных Карточек платежной системы ALTYN

На лицевой стороне Карточки размещены:



- логотип и наименование банка, выпустившего Карточку – в верхнем левом углу;

- логотип платежной системы – изображение золотой монеты с рельефной надписью **ALTYN** – в правом верхнем углу.

Эмбоссированные данные:

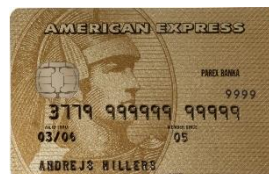
- номер Карточки, состоящий из 16-ти цифр;
- срок действия Карточки;
- имя и фамилия Держателя Карточки в английской транскрипции, в строке ниже срока действия Карточки.

На оборотной стороне Карточки расположены:

- магнитная полоса;
- панель с образцом подписи Держателя Карточки, фон которой заполнен надписью **ALTYN** под углом 45 градусов. Наличие фона обязательно;
- дополнительная информация: ниже панели для подписи указывается информация о том, что Карточка является собственностью банка-эмитента и что она может быть использована только лицом, на чье имя она выпущена, указанное на лицевой стороне Карточки, о преследовании незаконного пользования Карточки и адрес банка-эмитента;
- логотип платежной системы **ALTYN** – в левом нижнем углу – обязательно.

7) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек платежной системы **AMERICAN EXPRESS**

Международные кредитные Карточки имеют эмбоссированные данные, то есть данные печатаются специальным образом, придающим положительный рельеф наносимым символам.



На лицевой стороне кредитной Карточки платежной системы **AMERICAN EXPRESS размещены:**

- номер Карточки. Номер Карточки начинается с цифр 37 или 34 и состоит из 15 цифр. Номер, отпечатанный на оборотной стороне Карточки, должен совпадать с номером, выбитым на лицевой стороне;
- CSC или Batch Code – четырехзначный код безопасности на лицевой стороне, справа, над номером Карточки American Express;
- имя и фамилия Держателя Карточки;
- срок действия Карточки – дата начала и окончания срока действия Карточки;
- портрет центуриона – аналогичен портретам на денежных купюрах США.

7.2. На оборотной стороне Карточки размещены:

- магнитный носитель информации;



- поле с подписью Держателя Карточки – изготовлено из такого материала, что при попытке стереть тонко напечатанный волнистый фон будет выглядеть размазанным или белым.

Все Карточки American Express отличаются наличием фирменного логотипа компании – **American Express Blue Box**. Логотип остается неизменным, независимо от цвета и дизайна Карточки.

8) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек платежной системы Diners Club International
на лицевой стороне:

- номер Карточки начинается с «30», «36», «38», «39» и состоит из 14 цифр, которые разделены на три группы, состоящие из четырех, шести и четырех цифр соответственно. Номер, отпечатанный на оборотной стороне Карточки, должен совпадать с номером, выбитым на лицевой стороне;
- имя и фамилия держателя;
- срок действия Карточки – дата начала и окончания срока действия Карточки;
- логотип Diners Club International;
- специальный символ – располагается через интервал после срока действия Карточки;
- код безопасности – состоит из двух букв латинского алфавита и располагается над сроком действия Карточки;
- отметка членства – состоит из двух цифр, которые указывают на год вступления в систему Diners Club International;
- код франчайза – состоит из двух букв, которые присваиваются каждой стране, располагается после отметки членства.

на оборотной стороне:

- магнитный носитель информации;
- панель с подписью держателя;
- трехзначный код CVV2 (Card Verification Value) – располагается на полосе для подписи после напечатанного номера Карточки;
- голограмма – объемное изображение торговой марки Diners Club International на развернутой карте мира.

Если на Карточке имеется надпись «Valid only in (country)», т.е. «Действительна только в (название страны)», то она к оплате не принимается.

Только после того, как Вы убедились в подлинности Карточки и личности держателя Карточки, предъявившего документ, удостоверяющий его личность, Вы можете начинать обслуживание.

9) Внешние признаки подлинности международных кредитных Карточек платежной системы DISCOVER

на лицевой стороне:

- Номер Карточки указывается на лицевой либо оборотной стороне Карточки.
- Номер Карточки начинается с цифры “6” и состоит из 16 цифр, которые должны быть отчетливыми и по размеру и расстоянию друг от друга.
- Карточка может иметь чип, а также магнитную полосу на оборотной стороне. Надпись “Valid Thru” (срок действия) может появляться как на лицевой, так и на оборотной стороне Карточки в формате месяц/год, что означает последний месяц использования Карточки.

Имя Держателя Карточки и, если применимо - наименование компании, указывается на лицевой либо оборотной стороне Карточки

- Карточки могут содержать голографическую магнитную полосу на оборотной стороне Карточки ИЛИ защитную голограмму на лицевой или оборотной стороне Карточки

- Логотипы “DISCOVER” или “DISCOVER NETWORK”

на оборотной стороне:

• могут быть указаны на вскрытой панели для подписи на оборотной стороне Карточки.

• Торговая марка Discover Acceptance (прием карточек Discover) обозначается на оборотной стороне большинства карточек, и также может обозначаться на лицевой стороне Карточки, вместе с другими аффилированными логотипами. 3-х значный Код Безопасности (CID) обозначается справа от подписи (на панели для подписи).

10) Внешние признаки подлинности международных Карточек платежной системы JCB

ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТОЧКИ

• Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений Карточки (изгибы, оплавленные участки, следы изменения номера карточки, явные повреждения поверхности и т.п.).

• Обратите внимание на наличие подписи на оборотной стороне Карточки и отсутствие следов подделки самого поля для подписи.

• В случае осуществления попыток изменения подписи в поле для подписи появляется слово «VOID» («недействительно»).

• Если подпись на Карточке (в поле для подписи) отличается от подписи на расчетном документе (товарном чеке, счете), обязательно попросите Держателя Карточки расписаться еще раз и предъявить документ, удостоверяющий личность.

• Подпись на Карточке должна совпадать с подписью в расчетном документе (товарном чеке, счете). Если подпись Держателя карточки на оборотной стороне Карточки отсутствует, Карточка является недействительной и не может быть принята к оплате.

• После определения принадлежности Карточки к платежной системе JCB убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:



ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА

При приеме Карточки необходимо удостовериться в следующем:

- проверьте, подходит ли имя, указанное на Карточке, лицу, ее предъявившему: пол клиента, национальность.
- подпись на оборотной стороне Карточки должна совпасть с подписью на расчетном документе (товарном чеке, счете)
- в случае каких-либо сомнений в подлинности Карточки и личности предъявителя запросите подтверждающий документ.

ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ

- проведите операцию «Оплата» на устройстве, установленном в Вашем ТСП, по EMV чипу или по магнитной полосе- в зависимости от типа Карточки
- попросите клиента ввести ПИН-код (PIN) и нажать на кнопку «Enter», в случае соответствующего запроса на терминале или PIN pad
- при получении положительного ответа авторизации в случае отсутствия запроса ПИН-кода, распечатайте чек и дайте его на подпись клиенту
- сравните подпись на Карточке и подпись в чеке-они должны совпадать
- отдайте клиенту товар, копию чека и Карточку-операция успешно завершена.



ВАЖНО

Помните, что Карточка должна предъявляться лицом, имя и фамилия которого указаны на лицевой стороне Карточки. При возникновении каких-либо подозрений относительно подлинности Карточки и ее принадлежности предъявителю, а также в случае получения соответствующего кода при авторизации, Вам следует:

- Немедленно изъять Карточку.
- Записать паспортные данные предъявителя Карточки.
- Сообщить в службу поддержки банка-эквайера.
- Сообщить в правоохранительные органы.

Карточка подлежит изъятию в следующих случаях:

- По соответствующему сообщению, полученному при проведении авторизации.
- При несоответствии данных предъявленного удостоверения личности и данных, указанных на Карточке.
- При несовпадении номера Карточки на ее лицевой стороне и на чеке терминала.
- При явной подделке Карточки.

Наиболее распространённые коды ответов

- **00** Операция одобрена
- **01** Авторизация отклонена, обратиться в банк-эмитент
- **04** Изъять Карточку по требованию банка-эмитента
- **12** Недействительная транзакция, необходим повтор
- **31** Эмитент не найден в платёжной системе
- **33** Истёк срок действия, изъять Карточку
- **36** Запрещённая Карточка, изъять
- **41** Карточка утеряна, изъять
- **43** Карточка украдена, изъять
- **51** Недостаточно средств на счёте
- **55** Неправильный PIN
- **91** Нет связи с банком-эмитентом— ошибка сети

*В случае появления отличных от указанных кодов ответов, необходимо обратиться в банк-эквайер.

11) Описание продукта - Homebank Scan & Pay (mVisa)

Мобильные QR-платежи.

Сайт: <https://homebank.kz/pay>

На торговой точке размещается специальный QR-код для приёма оплаты. Продавец озвучивает покупателю сумму покупки. Покупатель открывает приложение Homebank с привязанной к нему платёжной Карточкой. Затем через функцию Homebank Scan & Pay покупатель сканирует QR-код и вводит сумму покупки. Приложение переводит деньги с платёжной Карточки покупателя на счёт продавца. Продавец получает SMS-уведомление с суммой, отправленной покупателем, и отпускает покупку.

QR-код - это двумерное изображение, которое создано по алгоритму “Quick Response” и содержит в себе платёжные реквизиты, составленные по стандарту “EMV QR Code Specification for Payment Systems”. Через такой QR-код любой держатель любой Карточки Visa может отправить оплату продавцу, нужно только иметь специальное приложение для оплаты через QR-код - Homebank.

Покупателям

Преимущества для покупателей:

- для оплаты достаточно смартфона с приложением Homebank, пластиковую Карточку можно оставить в кошельке или дома;
- можно оплачивать услуги дистанционно, не заполняя реквизиты Карточки;
- безопасно: полный номер Карточки, имя на Карточке и другие реквизиты остаются у вас, продавец видит только первые и последние 4 цифры номера Карточки.

При оплате через QR-код с покупателей комиссия банка не взимается.

Предприятиям

Преимущества для бизнеса:

- не нужно покупать дополнительное оборудование;
- сниженная комиссия на платежи через QR-код;

- QR-код можно пересылать по почте, размещать на сайте или в соцсетях;
- сумма платежа и 4 последних номера Карточки покупателя приходят кассиру по SMS.

Чтобы подключить торговую точку к QR-платежам, нужно обратиться в банк. Текущим клиентам банка - к своему менеджеру. Торговая точка должна иметь юридическое лицо и текущий счёт в банке. Индивидуальным предпринимателям вместе с QR-кодом можно открыть специальную платёжную Карточку ИП. Суммы покупок через QR-код будут поступать на эту Карточку. С Карточки через банкомат предприниматель сможет снять наличные деньги для своих нужд и проводить другие операции.

Комиссия и тарифы:

- комиссия Банка за выпуск QR-кода - 0 тенге;
- комиссия Банка за выпуск и годовое обслуживание Карточки ИП, подвязанной к QR-коду - 0 тенге;
- комиссия Банка за обналичивание денег с Карточки ИП через банкомат - 0 тенге.

Суточный лимит по снятию наличных: 700 000 тенге (с возможностью его увеличения).

Получив платежные реквизиты, клиенты могут осуществить банковский перевод денег со своего карточного счета на счет организации. Перевод производится через специальное мобильное приложение. Клиент устанавливает данное приложение на свой смартфон и привязывает свой карточный счет к данному приложению.

Разработчик приложения, чтобы хранить данные карточек клиентов, проходит сертификацию по требованиям PCI DSS.

Технология разработана и поддерживается международной платежной системой Visa от компании Visa, Inc. Приложение для клиентов-плательщиков - Homebank с функцией Scan&Pay от АО «Народный Банк Казахстана». Эквайринг для организаций, принимающих оплату через QR-коды осуществляет АО «Народный Банк Казахстана», соблюдая общие требования по работе банка с клиентами - юридическими лицами.

Дополнительная информация:

- сайт представительства Visa, Inc. в Республике Казахстан - Visa Kazakhstan
- информация о продукте на сайте Homebank (АО «Народный Банк Казахстана»)

Инструкция для покупателей

Homebank Scan & Pay

Установка и настройка

1. Установите приложение Homebank:

- iOS: откройте AppStore, в поиске укажите «Homebank», нажмите “Получить”.
- Android: откройте Play Market, в поиске укажите «Homebank», нажмите “Установить”.

2. Зарегистрируйтесь и авторизуйтесь в Homebank (через финансовый портал Homebank, либо через банкоматы Halyk Bank):

- укажите ваш Homebank ID .
- введите пароль.
- нажмите «Вход».

3. Нажмите кнопку Scan & Pay.

4. Настройте Scan & Pay:

- ознакомьтесь с инструкцией на слайд-шоу.

- установите 4-значный ПИН-код mPin*.
- укажите код подтверждения, который пришел по SMS на доверенный номер.**

5. Разрешите приложению Homebank получить доступ к камере телефона.

* Пин-код mPin нужен для подтверждения каждого платежа через QR-код.

** Доверенный номер сотового телефона можно установить через банкомат Банка.

Готово! Ваши Карточки Visa доступны для оплаты через Homebank Scan & Pay.

Оплата через QR-код

1. откройте приложение Homebank на своём смартфоне.
2. нажмите кнопку Scan & Pay - активируется камера смартфона.
3. наведите камеру на QR-код продавца - откроется окно ввода суммы.
4. наберите сумму, выбрать Карточку.
5. нажмите «Оплатить».

Готово! Ваша покупка оплачена - продавец должен получить уведомление об отправке оплаты.

ИНСТРУКЦИЯ № 3

ИНСТРУКЦИЯ

О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧКАМ

1. Понятия, используемые в настоящей инструкции

- «Категория 1» – голосовой словесный код, обозначающий факт мошенничества с Карточкой – дает возможность сотруднику Предприятия сообщить об инциденте Центру авторизации Банка, не вызывая подозрений у преступника. Работник Центра авторизации Банка сам проинформирует и вызовет в пункт обслуживания работников службы безопасности и/или правоохранительных органов.

- «Категория 2» – голосовой словесный код, означающий «подозрительный клиент».

2. Меры безопасности при работе с платежными Карточками

Сотрудник Предприятия, допущенный к обслуживанию Карточек (именуемый далее – «кассир»), обязан обеспечивать сохранность Оборудования и материалов, используемых для обслуживания владельцев Карточек. В нерабочее время хранить копии чеков, инструктивные материалы для служебного пользования в закрываемом металлическом шкафу или сейфе, расположенном в закрываемом помещении.

Кассир обязан знать:

- Карточки каких платежных систем и какие внутри платежной системы принимаются к обслуживанию;

- при осуществлении платежа с использованием бесконтактной платежной Карточки допускается проведение операции покупки без введения Держателем Карточки персонального идентификационного номера (ПИН-кода), если сумма операции не превышает 10 000 (десять тысяч) тенге;

- внешние признаки недействительности и/или поддельности всех Карточек платежных систем, принимаемых к обслуживанию (Инструкция 2);

- внешние признаки недействительности и/или поддельности документов, удостоверяющих личность (Инструкция 2);

- внешние признаки подозрительного поведения клиентов (Инструкция 2).

1) Действия кассира при установлении факта использования Карточки на чужое имя:

- держит Карточку в недосягаемом для клиента месте, при этом не убирает Карточку из поля зрения клиента;
- извещает о происходящем сотрудника службы безопасности пункта обслуживания;
- извещает клиента о том, что Карточка, предъявленная неуполномоченным лицом, подлежит изъятию;
- оформляет Акт об изъятии Карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту;
- звонит в Центр авторизации Банка и сообщает о факте использования Карточки на чужое имя.

2) Действия кассира при получении сообщения от Центра авторизации Банка «Pick Up» – «Изъять Карточку»:

- держит Карточку в недосягаемом для клиента месте, при этом не убирает Карточку из поля зрения клиента;
- извещает о происходящем сотрудника службы безопасности пункта обслуживания;
- извещает клиента об изъятии Карточки;
- оформляет Акт об изъятии Карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту;
- по всем вопросам предлагает клиенту связаться со своим банком.

3) Действия кассира при получении сообщения от Центра авторизации Банка «Pick Up – Fraud» – «Изъять Карточку – Мошенничество»:

- извещает о происходящем работника службы безопасности пункта обслуживания;
- если клиент находится в пределах слышимости телефонного разговора, то на вопросы работника Центра авторизации Банка отвечает односложно (например, «Да», «Нет», «Наверное»);
- «растягивает» по возможности время переговоров с Центром авторизации Банка;
- дооформляет чек POS-терминала и старается получить подпись клиента на чеке;
- извещает клиента об изъятии Карточки;
- оформляет Акт об изъятии Карточки. Один экземпляр Акта выдает клиенту;
- по всем вопросам предлагает клиенту связаться со своим банком.

4) Действия кассира при обнаружении поддельности Карточки и/или обнаружении признаков подозрительного поведения клиента:

- при любом способе обслуживания звонит по телефону в Центр авторизации Банка и произносит по телефону установленную фразу «Категория 1» («Мошенничество») или «Категория 2» («Подозрительный клиент»);
- далее действует аналогично пп.2.5.1 – 2.5.7, кроме случаев, когда, после проверки по запросу «Категория 2», подозрения не подтвердились;
- в случае, когда клиент, предъявивший поддельную Карточку, покинул помещение до завершения операции по Карточке, сообщает об этом по телефону работнику Центра авторизации Банка.

ИНСТРУКЦИЯ № 4

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ POS-ТЕРМИНАЛА (РАХ)

Введение

Общие положения

Данный документ предназначен для персонала, работающего с POS-терминалами, установленными в ПТС и используемыми для проведения операций оплаты с помощью банковских платежных Карточек (в дальнейшем – Карточки, Карточек). Документ является инструкцией по использованию прикладного программного обеспечения «Сарп 1.10».

В состав терминала входят:

- 1) устройство считывания магнитных Карточек;
- 2) устройство считывания смарт-Карточка;
- 3) термо-принтер;
- 4) жидкокристаллический экран;
- 5) клавиатура;
- 6) PIN-PAD (устройство ввода ПИН-кода) (возможны два решения: внешний PIN-PAD (отдельное устройство) и внутренний).

Если использование терминала невозможно по техническим причинам, то кассир обязан обратиться к менеджеру Центра транзакционного бизнеса филиала Банка.

Каждый пункт продажи товаров/оказания услуг **обязан** иметь наклейки, которые служат указанием того, что в данном пункте принимаются Карточки указанных платежных систем. Наклейки размещаются на видных местах (входных дверях, окнах, стойках и т.п.).

В ситуациях, не предусмотренных настоящей Инструкцией, следует незамедлительно обращаться к менеджеру Центра транзакционного бизнеса филиала Банка.

ВНИМАНИЕ! В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения положений данной Инструкции сотрудник ПТС, проводящий операции по Карточкам, несет полную материальную ответственность в отношении сумм операций по выданной наличности.

Основные понятия

В данном документе используются термины, имеющие следующее толкование:

Авторизация – комплекс мер, необходимых для принятия решения о запрете или разрешении выдачи денег с помощью пластиковой Карточки.

Кассир – оператор платежного терминала.

Процессинговый центр – центр по обработке безналичных платежей.

Точка платежа – рабочее место оператора платежного терминала.

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ КАРТОЧЕК

Продажа товаров/оказание услуг производится **только** по Карточкам, имеющим следующие логотипы (отличительные надписи):

Mastercard, VISA, VISA Electron, Cirrus/Maestro, Altyn, UnionPay, AMERICAN EXPRESS, DINERS CLUB, Discover, JCB МИР. Все Карточки изготавливаются из пластика, имеют прямоугольную форму и одинаковые размеры. На принимаемых к оплате Карточках в обязательном порядке должны присутствовать следующие элементы:

1. Один из логотипов
2. Срок действия Карточки.
3. Полоса для подписи, на которой обязательно должна присутствовать личная подпись Держателя Карточки.

Карточка не должна иметь внешних повреждений (сквозных отверстий, надрезов, сколов).

Начало работы

Схема подключения

Перед началом работы кассир должен убедиться в том, что платежный терминал подключен к электросети 220 В. После подключения к электросети на терминале должно появиться стандартное меню (кроме терминалов на которых не предусмотрено автоматическое включение, и для включения есть специальная кнопка)

Стандартное меню терминала:

- 1. Покупка**
- 2. Отмена**
- 3. Отчет**

4. Рассрочка
5. Копия чека
6. Копия отчета
7. Админ. меню

В случае, если на мониторе POS-терминала отображено не данное меню, кассиру необходимо связаться с работниками, осуществляющими тех. поддержку Оборудования Кассир обязан внимательно следить за всеми сообщениями, появляющимися на экране платежного терминала, и выполнять предложенные действия

ВНИМАНИЕ! Если в течение дня у Вас были операции по Карточкам, в конце дня НЕОБХОДИМО выполнить на терминале операцию «ОТЧЕТ». В противном случае через некоторое время все проведенные Вами операции будут автоматически отменены

Режим работы «ПОКУПКА»

ОПЕРАЦИЯ:	
<	1.ПОКУПКА >
	2.ОТМЕНА
	3.ОТЧЕТ

Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию (ПОКУПКА), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».

< > – выбор вида операции;
ВВОД/ENTER – продолжение;
1...9 – цифровые клавиши;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние;

После выбора типа операции оператор проводит Карточкой клиента сквозь считывающее устройство или вставляет чипом в терминал, или вводит номер Карточки и срок ее действия вручную (применяется только для определенных Предприятием в соответствии с Правилами о торговом эквайринге).

ПОКУПКА >
ВСТАВЬТЕ КАРТУ:

0...9 – цифровые клавиши;
ВВОД/ENTER – продолжение;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние;

ПОКУПКА >
СУММА В [ТЕНГЕ]:
0

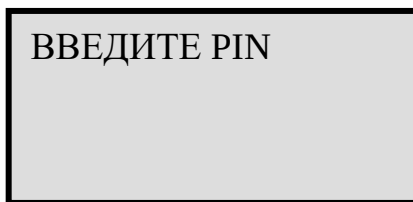
После ввода номера Карточки оператор производит при помощи клавиш алфавитно-цифровой клавиатуры (1 или 2) выбор валюты операции.

1,2 – цифровые клавиши;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние;

Примечание: выбор валют осуществляется, если в конфигурации ПО на диапазон Карточек, в который входит данная Карточка, указана поддержка двух видов валют, в противном случае данный пункт опускается. Данное примечание действительно и для других финансовых операций.

После выбора типа валюты оператор вводит при помощи алфавитно-цифровой клавиатуры необходимую сумму.

0...9 – цифровые клавиши;
ВВОД/ENTER – продолжение;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.



После ввода необходимой суммы оператор передает клиенту PIN-клавиатуру для ввода ПИН-кода (в случае NURIT 8000 клиенту для ввода ПИН-кода передается сам терминал). Клиент вводит свой ПИН-код. Если терминал не оснащен PIN-клавиатурой, данное сообщение не выводится.

**УСТАНОВЛЕНИЕ СОЕДИНЕНИЯ...
 ОБМЕН ДАННЫМИ...**

0...9 – цифровые клавиши;
ENT – продолжение;
CLEAR – отказ от ввода ПИН -кода;
 После завершения вышеописанных пунктов на экране терминала поочередно проходят следующие сообщения:
 -установка соединения между хостом и терминалом;
 -обмен данными между терминалом и хостом.

После успешного завершения операции терминал автоматически начинает печатать чек.

Если же операция отклонена, то на экране выводится сообщение, по какой причине она не состоялась.

После успешного завершения операции терминал автоматически начинает печатать чек с кодом завершения – **00**.

Клиент обязан расписаться на чеках только в случае успешной операции при получении кода авторизации от процессингового центра.

Особенности проведения операций по бесконтактным Карточкам

Для приема бесконтактных Карточек (VISA payWave, Mastercard PayPass) POS-терминал оснащается дополнительно отдельным бесконтактным считывателем (бесконтактным кардридером) либо POS-терминал имеет встроенный бесконтактный кардридер.

ВНИМАНИЕ: Проведение операции по бесконтактной платежной Карточке без введения Держателем Карточки персонального идентификационного номера (ПИН-кода) возможно, если сумма покупки не превышает 10 000 (десять тысяч) тенге.

В случае, если сумма операции более 10 000 (десять тысяч) тенге, операцию необходимо проводить с введением Держателем Карточки ПИН-кода.

Возможно проведение операции покупки с использованием бесконтактной платежной Карточки в контактном режиме через POS-терминал в режиме работы «ПОКУПКА» описанном выше.

В случае предъявления клиентом к оплате бесконтактной Карточки (см. описание платежных Карточек в Инструкции 2 «Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Карточек и документов, удостоверяющих личность, а также подозрительного поведения клиентов»), после подключения платежного терминала к сети 220В и появления сообщения «Проведите карту», необходимо предложить клиенту поднести бесконтактную Карточку к бесконтактному кардридеру (расстояние до считывателя не более 10 см).

Терминал производит соединение с процессинговым центром, сопровождаемое выводом сообщений о текущем состоянии процесса соединения. Процесс завершается выводом результата соединения. При этом на дисплее высвечивается код ответа и его буквенная расшифровка. В случае получения положительного ответа терминал автоматически производит печать первой копии чека данной операции и выдает запрос на печать второй копии, этот запрос можно подтвердить или отказаться. В случае, если терминал получил отрицательный ответ на запрос, у кассира запрашивается необходимость печати справки о причине отказа (ее может потребовать клиент).

Клиент обязан расписаться на чеках только в случае успешной операции при получении кода авторизации от процессингового центра.

Режим работы «ОТМЕНА»



Операции отмена и возврат товара выполняются аналогично. Рассмотрим порядок выполнения этих операций на основе отмены. Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию («ОТМЕНА» или «ВОЗВРАТ»), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».

< > – выбор вида операции;

ВВОД/ENTER – продолжение;

1...9 – цифровые клавиши;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

После выбора типа операции оператор проводит Карточкой клиента сквозь считывающее устройство, вставляет чипом или вводит номер Карточки и срок ее действия вручную (применяется только для определенных Предприятием в соответствии с Правилами о торговом эквайринге).

ОТМЕНА>
ВСТАВЬТЕ КАРТУ:

ОТМЕНА>
СУММА В [ТЕНГЕ]:
0

ОТМЕНА>
Reference No:

УСТАНОВЛЕНИЕ СОЕДИНЕНИЯ...
ОБМЕН ДАННЫМИ...

0...9 – цифровые клавиши;

ВВОД/ENTER – продолжение;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

После ввода номера Карточки оператор производит при помощи клавиш алфавитно-цифровой клавиатуры (1 или 2) выбор валюты операции

1,2 – цифровые клавиши;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

После выбора типа валюты оператор вводит при помощи клавиш алфавитно-цифровой клавиатуры необходимую сумму для отмены. *Внимание! При проведении операции отмена (в зависимости от настроек терминала) можно ввести сумму меньше оригинальной (частичная отмена). В этом случае терминал попросит подтверждения на проведение такой операции.*

0...9 – цифровые клавиши;

ВВОД/ENTER – продолжение;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

После ввода суммы оператор вводит при помощи алфавитно-цифровой клавиатуры «Reference Number» операции. «Reference Number» указывается на чеке.

0...9 – цифровые клавиши;

ВВОД/ENTER – продолжение;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

После завершения вышеописанных пунктов на экране терминала поочередно проходят следующие сообщения:

- установка соединения между хостом и терминалом;
- обмен данными между терминалом и хостом;

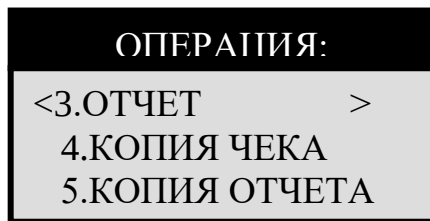
После успешного завершения операции терминал автоматически начинает печатать чек.

Если же операция отклонена, то на экране выводится сообщение, по какой причине она не состоялась.

После успешного завершения операции терминал автоматически начинает печатать чек с кодом завершения – **00**.

Режим работы «Отчет»

Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию (ОТЧЕТ), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».



ВВОД/ENTER – продолжение;
1...9 – цифровые клавиши;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

Терминал запросит пароль для распечатки отчета.

Пароль на всех терминалах по умолчанию «**09**».

В результате терминал распечатает отчет совершенных операций на данном терминале.

Режим работы «Рассрочка»

Данная опция применима только для карточек «Halyk Light»

Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию (Рассрочка), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».

ВВОД/ENTER – продолжение;
1...9 – цифровые клавиши;
ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

В меню «ТИП КАРТЫ» выбирает соответствующее значение, далее нажимает «Enter»

- выбирает соответствующий план «Рассрочка» (необходимо уточнить у Держателя Карточки) желаемый срок предоставления рассрочки.
- выбирает количество месяцев
- Держатель Карточки должен проверить срок и сумму рассрочки на чеке и подтвердить путем подписания чека.

Режим работы «Копия чека»

Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию (КОПИЯ ЧЕКА), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».

ОПЕРАЦИЯ:	
3.ОТЧЕТ	<
4.КОПИЯ ЧЕКА>	
5.КОПИЯ ОТЧЕТА	

< > – выбор вида операции;

ВВОД/ENTER – продолжение;

1...9 – цифровые клавиши;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

В результате терминал распечатает копию чека последней совершенной операции.

Режим работы «Копия отчета»

Для начала выполнения операции оператор выбирает необходимую опцию (КОПИЯ ОТЧЕТА), с помощью клавиш перемещения курсора «ВНИЗ», «ВВЕРХ» и нажатии клавиши «ВВОД/ENTER» или нажатии соответствующей данной операции цифровой клавиши: «1...9».

ОПЕРАЦИЯ:	
3.ОТЧЕТ	
4.КОПИЯ ЧЕКА	
< 5.КОПИЯ ОТЧЕТА>	

< > – выбор вида операции;

ВВОД/ENTER – продолжение;

1...9 – цифровые клавиши;

ВЫХОД/ESC – возврат в исходное состояние.

В результате терминал распечатает копию отчета совершенных операций на данном терминале.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ POS-ТЕРМИНАЛА (INGENICO)

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЛАТЕ УСЛУГ ДЛЯ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO

СОДЕРЖАНИЕ:

- I. Оплата услуг
- II. Отмена операции и Возврат
- III. Преавторизация и Расчет
- IV. Отмена Преавторизации
- V. Снятие отчета (закрытие смены)
- VI. Особенности обслуживания карточек American Express
- VII. Важная информация
- VIII. Копия чеков
- IX. Приложение: Коды ответов на авторизацию

I. ОПЛАТА УСЛУГ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки. Кассир имеет право запросить у клиента документ, удостоверяющий личность для сверки ФИ указанного на Карточке и подпись с предоставленным клиентом документом.

Обычно терминал уже находится в режиме оплаты и ожидает ввода суммы, см. рисунок. (Если терминал находится в другом режиме, следует нажать кнопку «Cancel»)

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←»,
для обнуления всей суммы – кнопка «Clear».

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»



После ввода суммы, терминал активирует все кардридеры для ввода контактной или бесконтактной Карточки. Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых карточек на нижней стороне терминала. Карточки, поддерживающие бесконтактную технологию можно приложить к экрану терминала или PIN-PAD. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через прорезь для магнитных карточек. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

Технология PayPass\PayWave позволяет проводить оплату по платежным Карточкам Visa\Mastercard (имеющих данную возможность), без физического контакта Карточки с терминалом. Причем бесконтактная оплата до 10000 тенге не требует наличия подписи клиента на терминальных чеках и запроса ПИН-кода. Для этого используется «бесконтактный кардридер», встроенный в терминал или во внешний PIN-PAD.

Если данные с Карточки считались корректно, на экране кардридера появится сообщение «Карта прочитана. Уберите карту.»

Если на экране кардридера появится сообщение «Ошибка чтения, попробуйте еще раз», требуется повторно приложить Карточку к кардридеру для корректного считывания данных.

Если данные с Карточки считались некорректно, на экране кардридера и терминала появится сообщение «Вставьте чип или прокатайте карту.». Кассир должен провести оплату контактно, вставив Карточку в прорезь для чиповых карточек или прокатать магнитной полосой.

В случае если используется магнитная Карточка **AMEX**, то после ввода суммы, и прокатки Карточки терминал запросит ввести CSC (CVV) индикатор, расположенный на обратной или лицевой стороне Карточки в виде 3-4 цифр.

Кассир должен нажать соответствующую цифру для продолжения транзакции.

VISA ОПЛАТА
CSC ИНДИКАТОР
0=ОТКАЗ
1=ПРИСУТ
2=НЕРАЗБ.
3=ОТСУТСТ

После обработки Карточки терминал может запросить введение ПИН-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD
KZT 250.00
ВВЕДИТЕ PIN

←

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции.

С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке. В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например, «Недостаточно средств - код 51» или «неверный ПИН-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКАЗАНО». (Подробно см. «КОДЫ ОШИБОК»)

II. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ и ВОЗВРАТ

Операция «ОТМЕНА» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму в течении рабочей смены, либо клиент отказывается от услуги.

Для отмены необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «Отмена оплаты» в меню терминала.

Терминал выдаст приглашение ввести номер чека. В данном примере введен чек номер 123456

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА	
123456	
←	БУКВЫ

Кассир вводит номер чека операции, которую необходимо отменить. Если такая операция будет найдена в журнале терминала, то на экране появится предложение подтвердить отмену выбранной операции.

Кассир должен сверить номер чека отменяемой операции и подтвердить отмену.

ОТМЕНА	
СУММА: KZT 250.00	
ЧЕК: 123456	
ОТМЕНИТЬ?	
НЕТ	ДА

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция «ОТМЕНА» считается завершенной успешно.

Операция «ВОЗВРАТ» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму, либо клиент хочет вернуть товар, как частично, так и полностью.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возврат производится только после закрытия смены.

Нажмите на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выберите пункт «ВОЗВРАТ» в меню терминала. На экране появится сообщение с просьбой вставить Карточку. Кассир вставляет Карточку в прорезь для чиповых Карточек, если Карточка чиповая или прокатывает Карточку, если Карточка магнитная.

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN

VISA

транзакции (номер указан на чеке)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN оригинальной транзакции, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»

ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
123456789012	
←	БУКВЫ

ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ

а) Используем пример частичного возврата, сумма покупки которой составляла 250 тенге, необходимо вернуть 100 тенге:

Внесите в данном поле полную или частичную сумму возврата
Например: 100 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
СУММА ВОЗВРАТА	
KZT 100.00	
←	

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента)

На этом операция «ВОЗВРАТ» считается завершенной успешно.

III. ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ/РАСЧЕТ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки, и при необходимости потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность.

Обычно терминал находится в режиме «ОПЛАТА», поэтому необходимо нажать на клавишу «F1». После чего терминал предложит ввести сумму для выполнения Преавторизации

Иначе, если терминал находится в другом режиме, следует выйти в начальный экран, нажав клавишу Cancel.

После выбора одного из пунктов терминал предложил ввести сумму.

ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ

Необходимо ввести сумму.

В данном примере введена сумма 250 тенге:

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←», для обнуления всей суммы – кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

ПРЕАВТ	
СУММА ПРЕАВТОР	
KZT 250.00	
←	

Далее на экране появится запрос на ввод Карточки.

ПРЕАВТ
Введите карту



Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых карточек на нижней стороне терминала. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через прорезь для магнитных карточек. В случае успешного считывания Карточки терминал запросит сумму к оплате. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

После ввода Карточки терминал может запросить введение PIN-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD	
KZT 250.00	
ВВЕДИТЕ PIN	

←	

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции.

С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке.

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например, «Недостаточно средств – код 51» или «неверный ПИН-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКЛОНЕНО».

ПРИМЕЧАНИЕ: Следует иметь в виду, что с момента совершения операции «Преавторизация» сумма может находиться в блоке не больше 30-ти календарных дней. В течении указанного срока следует отменить авторизованную сумму, либо совершить операцию «Расчет» для списания средств (см. следующий раздел). В случае несписания средств после указанного срока следует обратиться в банк для оказания поддержки.

РАСЧЕТ

Для выбора пункта необходимо нажать на клавишу «F4», после чего терминал предложит ввести Карточку для выполнения Расчета.

Если необходимо ввести Карточку вручную, тогда требуется сразу начать вводить номер на цифровой клавиатуре. После ввода номера Карточки требуется так же ввести срок действия Карточки.

РАСЧЕТ
ВВЕДИТЕ КАРТУ

Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых Карточек на нижней стороне терминала. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через

прорезь для магнитных Карточек. В случае успешного считывания Карточки терминал запросит сумму к оплате. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

Далее на экране появится запрос на сумму.
В данном примере введена сумма 250 тенге:

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←»,
для обнуления всей суммы – кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

РАСЧЕТ	
СУММА	
	KZT 250.00
←	

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN транзакции (см на чеке АВТОРИЗАЦИЯ)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN оригинальной транзакции, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»

РАСЧЕТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
	123456789012
←	БУКВЫ

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке.

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например, «Недостаточно средств – код 51» или «неверный ПИН-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКЛОНЕНО».

IV. ОТМЕНА ПРЕАВТОРИЗАЦИИ

Отмена Преавторизации может быть выполнена в течении месяца (30 дней) после выполнения Преавторизации.

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки, и при необходимости потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность.

Обычно терминал находится в режиме «ОПЛАТА», поэтому необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «Отмена автор».

После выбора одного из пунктов терминал предложит ввести Карточку

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

После выбора пункта «Отмена автор» терминал предложит

Отмена авториз

ввести Карточку.

Необходимо вставить чиповую Карточку в прорезь для чипа, либо прокатать по магнитной полосе (если Карточка магнитная)

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN транзакции (номер указан на чеке Преавторизации)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN Преавторизации, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
123456789012	
←	БУКВЫ

Далее на экране появится запрос на сумму.
В данном примере введена сумма 250 тенге:

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←», для обнуления всей суммы – кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

Отмена авториз	
СУММА	
KZT 250.00	
←	

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

ПРИМЕЧАНИЕ: Следует иметь в виду, что МПС Mastercard запрещает производить отмену авторизации по своим Карточкам, после истечения 24-ти часов с момента совершения авторизации. Если необходимо вернуть средства клиенту, то в таких случаях необходимо выполнить операцию «Расчет», затем вернуть средства посредством выполнения операции «Возврат». Либо позвонить в банк для оказания поддержки.

ПРИМЕЧАНИЕ: Операция «Преавторизация» может производиться только на терминале, установленном на ресепшене (оплата за проживание)

Операция «Расчет» должна производиться на том же самом POS-терминале, на котором была проведена операция «Преавторизация»!!!

МСС-коды согласно правилам МПС по операциям Расчет» и «Преавторизация» не могут отличаться.

V. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

Данная функция используется для закрытия смены в конце рабочего дня кассира.

Перед закрытием смены рекомендуется снять промежуточный итоговый отчет. Для этого нажать кнопку «ENTER» с клавиатуры терминала, выбрать пункт «ОТЧЕТЫ», затем

«ИТОГИ». Терминал распечатывает отчет о проведенных операциях в течение смены и об общей сумме транзакций. Кассир должен убедиться, что итоги в этом отчете совпадают с итогами по чекам за текущую смену.

Затем, для того чтобы терминал передал в процессинговый центр банка информацию о проведенных транзакциях с момента закрытия последней смены, необходимо выполнить следующее:

Для закрытия смены кассир должен нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «СВЕРКА» в меню терминала. На запрос пароля нужно ввести четыре нуля - 0000.

Терминал суммирует все произведенные операции за смену (в текущем пакете) и выводит на экран итоги по продажам и по возвратам.

Если итоги на экране совпадают с общей суммой произведенных за смену операций по имеющимся чекам, кассир нажимает кнопку «ENTER».

ВАЛЮТА: KZT	
ИТОГО ОПЛАТ	2
СУММА KZT 500	
ИТОГО ВОЗВРАТОВ	1
СУММА KZT 100	
НЕТ	ДА

По всем вопросам обращайтесь в Call Center по телефонам:

+7 (727) 2590777 (служба авторизации). Call Center работает круглосуточно 7 дней в неделю.

VI. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТОЧЕК AMERICAN EXPRESS

1. Карточки **American Express (AMEX)** принимаются к оплате таким же способом, как и все остальные Карточки (подробнее см. инструкцию – Предотвращение использования поддельных или недействительных карточек «**American Express**»)
2. В случае успешного завершения операции по Карточкам American Express (AMEX) на чеках печатается шестизначный код авторизации.

VII. ВНИМАНИЕ, ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

1. В случае возникновения у кассира сомнения в принадлежности Карточки клиенту, кассир имеет право потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность.
2. **Требования к хранению чеков:** Все копии чеков необходимо хранить 210 (двести десять) календарных дней.

VIII. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА

Для вывода печати копии чеков (для кассира/клиента) есть несколько способов:

1. Нажать кнопку «ENTER», затем выбрать пункт «Отчеты» и далее «Копия чека» - нажать «ENTER»

Терминал предложит 3 варианта: «Последний», «По номеру чека» и «По RRN»

- *Последний* – копия чека последней проведенной транзакции;
- *По номеру чека* – Если известен номер чека (6-значный XXXXXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.
- *По RRN* – Если известен номер RRN (12-значный XXX XXX XXX XXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.

Нажать стрелку «ВНИЗ» или «ВВЕРХ», затем выбрать пункт журнал. Далее путем стрелок **НАЗАД/ВПЕРЕД** найти нужную транзакцию и нажать на кнопку «F». Затем на пункт – «Копия чека». После чего будут распечатаны копии чеков для кассира/клиента.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ОПЕРАЦИИ KEY ENTRY НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO

Чтобы провести операцию Key Entry, достаточно на главном экране начать вводить сумму и нажать на кнопку «ENTER»

ГЛАВНОЕ МЕНЮ	
ВВЕДИТЕ СУММУ	
ГЛАВНОЕ МЕНЮ	
ВВЕДИТЕ КАРТУ	
ОПЛАТА	
СРОК ДЕЙСТВИЯ ММГГ	
←	

После ввода суммы на экране появится надпись «ВВЕДИТЕ КАРТУ»

После этого достаточно сразу вводить номер Карточки.

На экране появится запрос на ввод срока действия Карточки. Введите две цифры месяца и две цифры года срока действия Карточки, и нажмите «ENTER».

После этого кассиру предлагается выбрать режим ввода CSC (CVV2). CSC (CVV2) – трехзначный код, напечатанный на обратной стороне Карточки на полосе для подписи. Для карточек American Express вместо CVV2 может вводиться четырехзначный код CSC, указанный на лицевой стороне Карточки.

При наличии кода CSC (CVV2), нажмите цифру 1.
Если CVV2 отсутствует на Карточке или напечатан неразборчиво, нажмите соответствующую цифру.

ОПЛАТА	
CSC ИНДИКАТОР	
0 - ОТКАЗ	
1 – ПРИСУТ.	
2 – НЕРАЗБ.	
9 – ОТСУТСТ.	
ВЫХОД	

При наличии CSC (CVV2), на терминале появится запрос на ввод этого кода.
Введите CSC (CVV2) и нажмите «ENTER».

ОПЛАТА	
ВВЕДИТЕ CSC	
←	

На экране появится запрос на ввод суммы. Введите сумму, и нажмите «ENTER».

ОПЛАТА	
СУММА	
←	ВВОД

С этого момента прерывать операцию клавишей «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если такой есть) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

Если в результате авторизации по Карточке был получен ответ об **успешном завершении** операции, то на экране терминала появится соответствующее сообщение и автоматически распечатается первая, а затем вторая копия чека.

ОПЛАТА
КОД 00 - ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО

На этом операция считается завершенной успешно.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЛАТЕ ТОВАРОВ/УСЛУГ НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO – Мобильный платеж СОДЕРЖАНИЕ:

- I. Оплата товаров
- II. Отмена операции и Возврат
- III. Мобильный платеж
- IV. Снятие отчета (заккрытие смены)
- V. Особенности обслуживания карточек American Express
- VI. Важная информация
- VII. Копия чеков
- VIII. Приложение: Коды ответов на авторизацию

I. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки. Кассир имеет право запросить у клиента документ, удостоверяющий личность для сверки ФИ указанного на Карточке и подписать с предоставленным клиентом документом.

Обычно терминал уже находится в режиме оплаты и ожидает ввода суммы, см. рисунок. (Если терминал находится в другом режиме, следует нажать кнопку «Cancel»)

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←», для обнуления всей суммы – кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

После ввода суммы, терминал активирует все кардридеры для ввода контактной или бесконтактной Карточки. Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых карточек на нижней стороне терминала. Карточки, поддерживающие бесконтактную технологию можно приложить к экрану терминала или PIN-PAD. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через прорезь для магнитных карточек. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

Технология PayPass\PayWave позволяет проводить оплату по платежным Карточкам Visa\Mastercard (имеющих данную возможность), без физического контакта Карточки с терминалом. Причем бесконтактная оплата до 10000 тенге не требует наличия подписи клиента на терминальных чеках и запроса ПИН -кода. Для этого используется «бесконтактный кардридер», встроенный в терминал или во внешний PIN-PAD.

Если данные с Карточки считались корректно, на экране кардридера появится сообщение «Карта прочитана. Уберите карту.»

Если на экране кардридера появится сообщение «Ошибка чтения, попробуйте еще раз», требуется повторно приложить Карточку к кардридеру для корректного считывания данных.

Если данные с Карточки считались некорректно, на экране кардридера и терминала появится сообщение «Вставьте чип или прокатайте карту.». Кассир должен провести оплату контактно, вставив Карточку в прорезь для чиповых карточек или прокатать магнитной полосой.

В случае если используется магнитная Карточка **AMEX**, то после ввода суммы, и прокатки Карточки терминал запросит ввести CSC (CVV) индикатор, расположенный на обратной или лицевой стороне Карточки в виде 3-4 цифр.

Кассир должен нажать соответствующую цифру для продолжения транзакции.

VISA ОПЛАТА
CSC ИНДИКАТОР
0=ОТКАЗ
1=ПРИСУТ
2=НЕРАЗБ.
3=ОТСУТСТ

После обработки Карточки, терминал может запросить введение ПИН-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD	
KZT 250.00	
ВВЕДИТЕ PIN	

←	

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции.

С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено: 00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке.

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например «Недостаточно средств – код 51» или «неверный PIN-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКАЗАНО». (Подробнее см. «КОДЫ ОШИБОК»)

II. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ и ВОЗВРАТ

Операция «ОТМЕНА» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму в течении рабочей смены, либо клиент отказывается от услуги.

Для отмены необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «ОТМЕНА» в меню терминала.

Терминал выдаст приглашение ввести номер чека. В данном

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА

примере введен чек номер 123456

123456	
←	БУКВЫ

Кассир вводит номер чека операции, которую необходимо отменить. Если такая операция будет найдена в журнале терминала, то на экране появится предложение подтвердить отмену выбранной операции.

Кассир должен сверить номер чека отменяемой операции и подтвердить отмену.

ОТМЕНА	
СУММА: KZT 250.00	
ЧЕК: 123456	
ОТМЕНИТЬ ?	
НЕТ	ДА

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция «ОТМЕНА» считается завершенной успешно.

Операция «ВОЗВРАТ» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму, либо клиент хочет вернуть товар, как частично, так и полностью.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возврат производится только после закрытия смены.

Нажмите на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выберите пункт «ВОЗВРАТ» в меню терминала. На экране появится сообщение с просьбой вставить Карточку. Кассир вставляет Карточку в прорезь для чиповых Карточек, если Карточка чиповая или прокатывает Карточку, если Карточка магнитная.

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN транзакции (номер указан на чеке)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN оригинальной транзакции, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
123456789012	
←	БУКВЫ

ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ

а) Используем пример частичного возврата, сумма покупки которой составляла 250 тенге, необходимо вернуть 100 тенге:

Внесите в данном поле полную или частичную сумму возврата

Например: 100 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
СУММА ВОЗВРАТА	
KZT 100.00	
←	

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента)

На этом операция «ВОЗВРАТ» считается завершённой успешно.

III. МОБИЛЬНЫЙ ПЛАТЕЖ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр платежной Карточки, и потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность. После этого необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «ПЛАТЕЖ» в меню терминала.

Далее на экране появится запрос на выбор способа платежа. Кассир должен выбрать кнопку «НЕТ»

После этого появится меню, в котором нужно выбрать необходимый платеж.

СПОСОБ ПЛАТЕЖА	
ОПЛАТА НАЛИЧНЫМИ?	
НЕТ	ДА
ПЛАТЕЖИ	
00: BEELINE	
01: АЛТЕЛ	
02: KCELL	
03: Теле2	

Кассир выбирает необходимый платеж из списка

Терминал запросит ввести данные платежа, например номер телефона.

Номера телефонов KCELL следует вводить 701XXXXXXX

Номера телефонов BEELINE следует вводить 705XXXXXXX
или 777XXXXXXX

Номера телефонов Теле2 следует вводить 707XXXXXXX

Номера телефонов АЛТЕЛ следует вводить 700XXXXXXX

В следующем пункте кассиру необходимо ввести сумму платежа

Введите сумму платежа

ПЛАТЕЖ	
KCELL	
ВВЕДИТЕ НОМЕР ТЕЛ.	
→	
ОТМЕНА	ВВОД

ПЛАТЕЖ	
ПО СЧЕТУ	
→	
ОТМЕНА	ВВОД

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном соединении с терминалом выдаст запрос на подтверждение правильного ввода номера телефона.

Кассир должен подтвердить правильность ввода номера телефона, нажав кнопку «ДА»

701XXXXXXX

Если номер был введен не верно, необходимо отменить операцию, нажав кнопку «НЕТ»	ПРАВИЛЬНО?	
	НЕТ	ДА

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершённой успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке!

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например «Недостаточно средств - код 51» или «неверный PIN-код – код 55»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКЛОНЕНО»

ВНИМАНИЕ!!!

Производить операции ОТМЕНА и ВОЗВРАТ по мобильным платежам ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

IV. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

Данная функция используется для закрытия смены в конце рабочего дня кассира.

Перед закрытием смены рекомендуется снять промежуточный итоговый отчет. Для этого нажать кнопку «ENTER» с клавиатуры терминала, выбрать пункт «ОТЧЕТЫ», затем «ИТОГИ». Терминал распечатывает отчет о проведенных операциях в течение смены и об общей сумме транзакций. Кассир должен убедиться, что итоги в этом отчете совпадают с итогами по чекам за текущую смену.

Затем, для того, чтобы терминал передал в процессинговый центр банка информацию о проведенных транзакциях с момента закрытия последней смены, необходимо выполнить следующее:

Для закрытия смены кассир должен нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «СВЕРКА» в меню терминала. На запрос пароля нужно ввести четыре нуля - 0000.

Терминал суммирует все произведенные операции за смену (в текущем пакете) и выводит на экран итоги по продажам и по возвратам.

Если итоги на экране совпадают с общей суммой произведенных за смену операция по имеющимся чекам, кассир нажимает кнопку «ENTER».

ВАЛЮТА: KZT		
ИТОГО ОПЛАТ 2		
СУММА KZT 500		
ИТОГО ВОЗВРАТОВ 1		
СУММА KZT 100		
НЕТ		ДА

По всем вопросам обращайтесь в Call Center по телефонам:

+7 (727) 2590777 (служба авторизации). Call Center работает круглосуточно 7 дней в неделю.

V. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТОЧЕК AMERICAN EXPRESS

1. Карточки **American Express (AMEX)** принимаются к оплате таким же способом, как и все остальные Карточки (подробнее см. инструкцию – Предотвращение использования поддельных или недействительных карточек «American Express»)

2. В случае успешного завершения операции по Карточкам American Express (AMEX) на чеках печатается шестизначный код авторизации.

VI. ВНИМАНИЕ, ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

1. В случае возникновения у кассира **сомнения в принадлежности Карточки клиенту**, кассир имеет право **потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность**.
2. **Требования к хранению чеков:** Все копии чеков необходимо хранить 210 (двести десять) календарных дней.

VII. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА

Для вывода печати копии чеков (для кассира/клиента) есть несколько способов:

1. Нажать кнопку «**ENTER**», затем выбрать пункт «**Отчеты**» и далее «**Копия чека**» – нажать «**ENTER**»

Терминал предложит 3 варианта: «Последний», «**По номеру чека**» и «**По RRN**»

- *Последний* – копия чека последней проведенной транзакции;
- *По номеру чека* – если известен номер чека (6-значный XXXXXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.
- *По RRN* – если известен номер RRN (12-значный XXX XXX XXX XXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.

2. Нажать стрелку «**ВНИЗ**» или «**ВВЕРХ**», затем выбрать пункт журнал. Далее путем стрелок **НАЗАД/ВПЕРЕД** найти нужную транзакцию и нажать на кнопку «**F**». Затем на пункт – «**Копия чека**». После чего будут распечатаны копии чеков для кассира/клиента.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИИ ОПЕРАЦИИ МОТО НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO

Чтобы провести операцию МОТО, необходимо нажать на кнопку «**ENTER**» выбрать пункт «**ОПЕРАЦИИ**».

Затем в открывшемся меню доступных операций необходимо выбрать операцию «**ПОЧТОВЫЙ**»

На экране появится запрос на ввод номера Карточки.
Введите на клавиатуре номер Карточки, и нажмите «**ENTER**».

Кнопка «**←**» удаляет последний символ в строке, кнопка «**Clear**» удаляет все введенные символы
На экране появится запрос на ввод срока действия

ГЛАВНОЕ МЕНЮ	
ОПЕРАЦИИ	УСТАНОВКИ
TSPLUS	ФУНКЦИИ
ПАКЕТ	ТЕСТЫ
ОТЧЕТЫ	
ТЕРМИНАЛ	
ОПЕРАЦИИ	
Оплата	Внесение
Возврат	Преавторизация
Баланс	Отмена автор.
Чип-карта	ПОЧТОВЫЙ
Наличные	Расчет
ПОЧТОВЫЙ	
НОМЕР КАРТЫ?	
←	
ПОЧТОВЫЙ	

Карточки. Введите две цифры месяца и две цифры года срока действия Карточки, и нажмите «ENTER».

СРОК ДЕЙСТВИЯ ММГГ	
←	

После этого кассиру предлагается выбрать режим ввода CSC (CVV2). CSC (CVV2) – трехзначный код, напечатанный на обратной стороне Карточки на полосе для подписи. Для карточек American Express вместо CVV2 может вводиться четырехзначный код CSC, указанный на лицевой стороне Карточки.

При наличии кода CSC (CVV2), нажмите цифру 1.
Если CVV2 отсутствует на Карточке или напечатан неразборчиво, нажмите соответствующую цифру.

ПОЧТОВЫЙ
CSC ИНДИКАТОР 0 – ОТКАЗ 1 – ПРИСУТ. 2 – НЕРАЗБ. 9 – ОТСУТСТ.
ВЫХОД

При наличии CSC (CVV2), на терминале появится запрос на ввод этого кода.
Введите CSC (CVV2) и нажмите «ENTER».

ПОЧТОВЫЙ
ВВЕДИТЕ CSC
←

На экране появится запрос на ввод суммы. Введите сумму, и нажмите «ENTER».

ПОЧТОВЫЙ
СУММА
← ВВОД

С этого момента прерывать операцию клавишей «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если такой есть) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

Если в результате авторизации по Карточке был получен ответ об **успешном завершении** операции, то на экране терминала появится соответствующее сообщение и автоматически распечатается первая, а затем вторая копия чека.

ПОЧТОВЫЙ
КОД 00 - ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО

На этом операция считается завершенной успешно

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЛАТЕ ТОВАРОВ/УСЛУГ НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO

СОДЕРЖАНИЕ:

- I. Оплата товаров
- II. Отмена операции и Возврат
- III. Снятие отчета (закрытие смены)
- IV. Особенности обслуживания карточек American Express
- V. Важная информация
- VI. Копия чеков
- VII. Приложение: Коды ответов на авторизацию

I. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки.

Кассир имеет право запросить у клиента документ, удостоверяющий личность для сверки ФИ указанного на Карточке и подпись с предоставленным клиентом документом.

Обычно терминал уже находится в режиме оплаты и ожидает ввода суммы, см. рисунок. (Если терминал находится в другом режиме, следует нажать кнопку «Cancel»)

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←», для обнуления всей суммы - кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

После ввода суммы, терминал активирует все кардридеры для ввода контактной или бесконтактной Карточки. Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых карточек на нижней стороне терминала. Карточки поддерживающие бесконтактную технологию можно приложить к экрану терминала или PIN-PAD. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через прорезь для магнитных Карточек. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

Технология PayPass\PayWave позволяет проводить оплату по платежным Карточкам Visa\Mastercard (имеющих данную возможность), без физического контакта Карточки с терминалом. Причем бесконтактная оплата до 10000 тенге не требует наличия подписи клиента на терминальных чеках и запроса ПИН-кода. Для этого используется «бесконтактный кардридер», встроенный в терминал или во внешний PIN-PAD.

Если данные с Карточки считались корректно, на экране кардридера появится сообщение «Карта прочитана. Уберите карту.»

Если на экране кардридера появится сообщение «Ошибка чтения, попробуйте еще раз», требуется повторно приложить Карточку к кардридеру для корректного считывания данных.

Если данные с Карточки считались некорректно, на экране кардридера и терминала появится сообщение «Вставьте чип или прокатайте карту.». Кассир должен провести оплату контактно, вставив Карточку в прорезь для чиповых Карточек или прокатать магнитной полосой.

В случае если используется магнитная Карточка AMEX, то после ввода суммы, и прокатки Карточки терминал запросит ввести CSC (CVV) индикатор, расположенный на обратной или лицевой стороне Карточки в виде 3-4 цифр.

Кассир должен нажать соответствующую цифру для продолжения транзакции.

VISA ОПЛАТА
CSC ИНДИКАТОР
0=ОТКАЗ
1=ПРИСУТ
2=НЕРАЗБ.
3=ОТСУТСТ

После обработки Карточки, терминал может запросить введение ПИН-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD
KZT 250.00
ВВЕДИТЕ PIN

←		

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!**

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке.

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например «Недостаточно средств - код 51» или «неверный PIN-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКАЗАНО». (Подробно см. «КОДЫ ОШИБОК»)

II. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ и ВОЗВРАТ

Операция «ОТМЕНА» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму в течении рабочей смены, либо клиент отказывается от услуги.

Для отмены необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «ОТМЕНА» в меню терминала.

Терминал выдаст приглашение ввести номер чека. В данном примере введен чек номер 123456

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА		
		123456
←	БУКВЫ	

Кассир вводит номер чека операции, которую необходимо отменить. Если такая операция будет найдена в журнале терминала, то на экране появится предложение подтвердить отмену выбранной операции.

Кассир должен сверить номер чека отменяемой операции и подтвердить отмену.

ОТМЕНА	
СУММА: KZT 250.00	
ЧЕК: 123456	
ОТМЕНИТЬ ?	
НЕТ	ДА

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция «ОТМЕНА» считается завершенной успешно.

ЕСЛИ ОПЛАТА БЫЛА ПРОИЗВЕДЕНА БЕСКОНТАКТНО ОФФЛАЙН (НА ЧЕКЕ НАПИСАНО ПРОВЕДЕНО В ОФФЛАЙН И РРН НАЧИНАЕТСЯ С «0»), ТО ОТМЕНУ

ПРОИЗВЕСТИ НЕЛЬЗЯ. НЕОБХОДИМО ЗАКРЫТЬ СМЕНУ И ПРОИЗВЕСТИ ВОЗВРАТ СОГЛАСНО ИНСТРУКЦИИ)

POS-ТЕРМИНАЛ НАПИШЕТ О НЕВОЗМОЖНОСТИ ПРОИЗВЕСТИ ОТМЕНУ В ТАКОМ СЛУЧАЕ!!!

Операция «ВОЗВРАТ» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму, либо клиент хочет вернуть товар, как частично, так и полностью.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возврат производится только после закрытия смены.

Нажмите на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выберите пункт «ВОЗВРАТ» в меню терминала. На экране появится сообщение с просьбой вставить Карточку. Кассир вставляет Карточку в прорезь для чиповых Карточек, если Карточка чиповая или прокатывает Карточку, если Карточка магнитная.

ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ

а) Используем пример частичного возврата, сумма покупки которой составляла 250 тенге, необходимо вернуть 100 тенге:

Введите в данном поле ту сумму возврата, которую необходимо вернуть на Карточку.
(т.е. бонусный счет + карт-счет).

В данном примере указываем : 125 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
СУММА ВОЗВРАТА	
	KZT 100.00
←	

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN транзакции (номер указан на чеке)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN оригинальной транзакции, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
	123456789012
←	БУКВЫ

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента)

На этом операция «ВОЗВРАТ» считается завершенной успешно.

III. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

Данная функция используется для закрытия смены в конце рабочего дня кассира

Перед закрытием смены рекомендуется снять промежуточный итоговый отчет. Для этого нажать кнопку «ENTER» с клавиатуры терминала, выбрать пункт «ОТЧЕТЫ», затем «ИТОГИ». Терминал распечатывает отчет о проведенных операциях в течение смены и об общей сумме транзакций. Кассир должен убедиться, что итоги в этом отчете совпадают с итогами по чекам за текущую смену.

Затем, для того, чтобы терминал передал в процессинговый центр банка информацию о проведенных транзакциях с момента закрытия последней смены, необходимо выполнить следующее:

Для закрытия смены кассир должен нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «СВЕРКА» в меню терминала. На запрос пароля нужно ввести четыре нуля - 0000.

Терминал суммирует все произведенные операции за смену (в текущем пакете) и выводит на экран итоги по продажам и по возвратам.

Если итоги на экране совпадают с общей суммой произведенных за смену операция по имеющимся чекам, кассир нажимает кнопку «ENTER».

ВАЛЮТА: KZT	
ИТОГО ОПЛАТ	2
СУММА KZT	500
ИТОГО ВОЗВРАТОВ	1
СУММА KZT	100
НЕТ	ДА

По всем вопросам обращайтесь в Call Center по телефонам:

+7 (727) 2590777 (служба авторизации). Call Center работает круглосуточно 7 дней в неделю.

IV. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТОЧЕК AMERICAN EXPRESS

1. Карточки **American Express (AMEX)** принимаются к оплате таким же способом, как и все остальные Карточки (подробнее см. инструкцию – Предотвращение использования поддельных или недействительных Карточек «**American Express**»).

2. В случае успешного завершения операции по Карточкам American Express (AMEX) на чеках печатается шестизначный код авторизации.

V. ВНИМАНИЕ, ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

1. В случае возникновения у кассира сомнения в принадлежности Карточки клиенту, кассир имеет право потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность.

2. **Требования к хранению чеков:** Все копии чеков необходимо хранить 210 (двести десять) календарных дней.

VI. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА

Для вывода печати копии чеков (для кассира/клиента) есть несколько способов:

3. Нажать кнопку «ENTER», затем выбрать пункт «Отчеты» и далее «Копия чека» - нажать «ENTER»

Терминал предложит 3 варианта: «Последний», «По номеру чека» и «По RRN»

- *Последний* – копия чека последней проведенной транзакции;
- *По номеру чека* – Если известен номер чека (6-значный XXXXXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.
- *По RRN* – Если известен номер RRN (12-значный XXX XXX XXX XXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.

Нажать стрелку «ВНИЗ» или «ВВЕРХ», затем выбрать пункт журнал. Далее путем стрелок **НАЗАД/ВПЕРЕД** найти нужную транзакцию и нажать на кнопку «F». Затем на пункт – «Копия чека». После чего будут распечатаны копии чеков для кассира/клиента.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЛАТЕ ТОВАРОВ/УСЛУГ НА ТЕРМИНАЛАХ INGENICO с GO приложением

СОДЕРЖАНИЕ:

- I. Оплата товаров и услуг по Карточкам других банков
- II. Оплата товаров и услуг по Карточкам

- III. Проверка бонусного баланса по Карточкам
- IV. Отмена операции и Возврат
- V. Снятие отчета (заккрытие смены)
- VI. Особенности обслуживания карточек American Express
- VII. Важная информация
- VIII. Копия чеков
- IX. Приложение: Коды ответов на авторизацию

I. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ

Перед проведением операции кассир обязан произвести осмотр пластиковой Карточки. Кассир имеет право запросить у клиента документ, удостоверяющий личность для сверки ФИИ указанного на Карточке и подписать с предоставленным клиентом документом.

Обычно терминал уже находится в режиме оплаты и ожидает ввода суммы, см. рисунок. (Если терминал находится в другом режиме, следует нажать кнопку «Cancel»)

В случае необходимости удаления последней цифры используется кнопка «←», для обнуления всей суммы - кнопка «Clear».

После введения суммы нажмите зеленую клавишу «ENTER»

дата	время
ВВЕДИТЕ СУММУ	

После ввода суммы, терминал активирует все кардридеры для ввода контактной или бесконтактной Карточки. Чиповые Карточки необходимо вставлять в прорезь для чиповых карточек на нижней стороне терминала. Карточки поддерживающие бесконтактную технологию можно приложить к экрану терминала или PIN-PAD. Если на Карточке нет чипа, то кассир должен провести Карточку через прорезь для магнитных Карточек. Если терминал выдает сообщение о невозможности прочитать Карточку или не реагирует на проведение Карточки после нескольких попыток, значит Карточка размагничена и непригодна для использования в устройствах данного типа.

Технология PayPass\PayWave позволяет проводить оплату по платежным Карточкам Visa\Mastercard (имеющих данную возможность), без физического контакта Карточки с терминалом. Причем бесконтактная оплата до 10000 тенге не требует наличия подписи клиента на терминальных чеках и запроса ПИН-кода. Для этого используется «бесконтактный кардридер», встроенный в терминал или во внешний PIN-PAD.

Если данные с Карточки считались корректно, на экране кардридера появится сообщение «Карта прочитана. Уберите карту.»

Если на экране кардридера появится сообщение «Ошибка чтения, попробуйте еще раз», требуется повторно приложить Карточку к кардридеру для корректного считывания данных.

Если данные с Карточки считались некорректно, на экране кардридера и терминала появится сообщение «Вставьте чип или прокатайте карту.». Кассир должен провести оплату контактно, вставив Карточку в прорезь для чиповых Карточек или прокатать магнитной полосой.

В случае если используется магнитная Карточка AMEX, то после ввода суммы, и прокатки Карточки терминал запросит ввести CSC (CVV) индикатор, расположенный на обратной или лицевой стороне Карточки в виде 3-4 цифр.

Кассир должен нажать соответствующую цифру для продолжения транзакции.

VISA ОПЛАТА
CSC ИНДИКАТОР
0=ОТКАЗ
1=ПРИСУТ

2=НЕРАЗБ.
3=ОТСУТСТ

После обработки Карточки, терминал может запросить введение ПИН-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD	
KZT 250.00	
ВВЕДИТЕ PIN	

←	

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершённой успешно.

Кассир должен попросить клиента расписаться на первой копии чека и сравнить подпись на чеке с подписью на Карточке.

В случае неуспешной авторизации на экране появится код завершения операции с расшифровкой его значения (например «Недостаточно средств – код 51» или «неверный PIN-код – код 54»), распечатается чек в одном экземпляре, на котором будет надпись «ОТКАЗАНО». (Подробно см. «КОДЫ ОШИБОК»)

II. ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ ПО КАРТОЧКАМ Банка (с GO приложением)

Большинство карточек Банка совмещают платежную и бонусную функции. Особенность проведения оплаты по Карточкам Банка на терминале заключается в том, что после ввода суммы и Карточки, терминал предлагает выбрать – производить оплату с карточного счета или бонусного. Сумму оплаты можно производить частично с обоих счетов.

ВНИМАНИЕ! ЕСЛИ КАРТОЧКА ВВОДИТСЯ БЕСКОНТАКТНО, ТО ЧАСТИЧНАЯ ИЛИ ПОЛНАЯ ОПЛАТА БОНУСАМИ НЕ ПРОВОДИТСЯ.

после ввода Карточки, терминал может запросить введение PIN-кода. Клиент вводит свой четырехзначный ПИН-код и подтверждает его нажатием кнопки «ENTER».

PIN-PAD	
KZT 250.00	
ВВЕДИТЕ PIN	

←	

Далее на экране появится меню выбора оплаты:

ПОГАШЕНИЕ ПУЛОВ
Следующий шаг
GoCard Bonus

а) Для оплаты с карт. счета необходимо нажать кнопку «Следующий шаг»

После чего терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. С этого момента прерывать операцию кнопкой «CANCEL» или поднимать трубку

параллельного с терминалом телефона (если соединение устанавливается по телефонной линии) **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ!**

При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция считается завершенной успешно.

б) Для оплаты с бонусного счета необходимо нажать кнопку «GoCard Bonus» (для примера случай частичной оплаты бонусами и собственными деньгами)

На экране появится бонусная информация клиента:

Ввести сумму, которую необходимо списать с бонусного счета.

После этого кассир должен нажать кнопку «ENTER»

GoCard Bonus	
БАЛАНС: KZT 1000.00	
К ОПЛАТЕ: KZT 250.00	
	KZT 100.00
←	

Далее на экране появится меню информации об оплате бонусами:

ИНФОРМАЦИЯ О ПОГАШЕНИИ	
ОБЪЕКТ ПОГАШЕН:	KZT 100.00
КОРП. СУММА:	KZT 150.00

Для продолжения нажмите любую кнопку, сумма будет снята с бонусного счета остаток суммы будет снят с карт. счета

Затем в появившемся меню снова нажмите «Следующие шаг»

По окончании появится меню о подтверждении оплаты:

ПОДТВЕРЖДАЕТЕ ПОГАШЕНИЕ?	
КОРП. СУММА: KZT 150.00	
ПОГАШЕННАЯ СУММА: KZT 100.00	
НЕТ	ДА

Для завершения операции нажмите «ДА»

Для отмены операции нажмите «НЕТ»

Далее терминал устанавливает соединение с банком для одобрения операции. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента). На этом операция считается завершенной успешно.

На чеках содержится информация о начисленных и использованных бонусах, а на чеке для клиента выводится баланс бонусов перед операцией и после совершения операции, дополнительная информация.

III. ПРОВЕРКА БОНУСНОГО БАЛАНСА ПО КАРТОЧКАМ (с GO приложением)

Имеется возможность проверить баланс полученных бонусов по терминалу, не отходя от кассы.

Чтобы осуществить проверку, кассиру необходимо нажать кнопку «ENTER». В появившемся меню, выбрать пункт, затем

GoCard

БАЛАНС КАРТЫ

Терминал предложит ввести Карточку клиента. Вставьте Карточку в прорезь для чиповых карточек. Далее аппарат установит соединение с банком и при успешной обработке должен вывести чек с выводом информации о балансе бонусов.

IV. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ и ВОЗВРАТ

Операция «ОТМЕНА» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму в течении рабочей смены, либо клиент отказывается от услуги.

Для отмены необходимо нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «ОТМЕНА» в меню терминала.

Терминал выдаст приглашение ввести номер чека. В данном примере введен чек номер 123456

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА	
123456	
←	БУКВЫ

Кассир вводит номер чека операции, которую необходимо отменить. Если такая операция будет найдена в журнале терминала, то на экране появится предложение подтвердить отмену выбранной операции.

Кассир должен сверить номер чека отменяемой операции и подтвердить отмену.

ОТМЕНА	
СУММА: KZT 250.00	
ЧЕК: 123456 ОТМЕНИТЬ?	
НЕТ	ДА

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента).

На этом операция «ОТМЕНА» считается завершенной успешно.

Операция «ВОЗВРАТ» производится в случае, если операция «ОПЛАТА» была проведена ошибочно, например, на неверную сумму, либо клиент хочет вернуть товар, как частично, так и полностью.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возврат производится только после закрытия смены.

Нажмите на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выберите пункт «ВОЗВРАТ» в меню терминала. На экране появится сообщение Сумма Возврата.

Внесите в данном поле полную сумму возврата
Например: 100 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

VISA ВОЗВРАТ	
СУММА ВОЗВРАТА	
KZT 100.00	
←	

На экране появится сообщение с просьбой вставить Карточку. Кассир вставляет Карточку в прорезь для чиповых карточек, если Карточка чиповая или прокатывает Карточку, если Карточка магнитная.

Терминал выдаст приглашение ввести номер RRN

VISA

транзакции (номер указан на чеке)

В данном примере введен номер 123456789012

Кассир должен ввести RRN оригинальной транзакции, которую необходимо отменить, и нажать кнопку «ENTER»
ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ

а) Используем пример частичного возврата по Карточкам других банков, сумма покупки которой составляла 250 тенге, необходимо вернуть 100 тенге:

Внесите в данном поле полную или частичную сумму возврата

Например: 100 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

Терминал предложит ввести номер Go транзакции. Так как бонусных вознаграждений не было получено, следует нажать кнопку «НЕТ».

ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ RRN	
123456789012	
←	БУКВЫ

VISA ВОЗВРАТ	
СУММА ВОЗВРАТА	
KZT 100.00	
←	
GoCard ТРАНЗАКЦИЯ	
ВВЕДИТЕ НОМЕР GoCard	
НЕТ	ДА

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента)

На этом операция «ВОЗВРАТ» считается завершенной успешно.

б) Используем пример частичного возврата по Карточкам АО «Народный Банк Казахстана», где была осуществлена покупка товара на 250 тенге с бонусным вознаграждением 10% (25 тенге), необходимо вернуть 100 тенге и бонусы. Итого – 125 тенге.

ПРИМЕЧАНИЕ: ПРИ ПОЛНОМ ИЛИ ЧАСТИЧНОМ ВОЗВРАТЕ, ПОЛУЧЕННЫЕ БОНУСЫ/КУПОНЫ ПОСЛЕ ПОКУПКИ, ВОЗВРАЩАЮТСЯ В ПОЛНОМ РАЗМЕРЕ!

Введите в данном поле ту сумму возврата, которую необходимо вернуть на Карточку.
(т.е. бонусный счет + карт. счет).

В данном примере указываем : 125 тенге:

Кассир должен ввести сумму возврата и нажать кнопку «ENTER»

Терминал предложит ввести номер Go транзакции.

Для возвращения бонусов нажмите «ДА»

VISA	ВОЗВРАТ
СУММА ВОЗВРАТА	
KZT 100.00	
←	
GoCard ТРАНЗАКЦИЯ	
ВВЕДИТЕ НОМЕР GoCard	

На экране появится запрос введение номера «XLS TRX ID» (номер указан на чеке).

В данном примере введен номер 12345:

Для продолжения нажмите кнопку - «ENTER»

После ввода «XLS TRX ID» полученные бонусы при транзакции будут возвращены Предприятию.

данном поле необходимо указать ту сумму, которая будет возвращена на карт. счет клиента.
Указываем сумму: 100 тенге

Далее, кассир должен нажать кнопку – «ENTER»

HET		ДА	
VISA		ВОЗВРАТ	
ВВЕДИТЕ НОМЕР GoCard			
		12345	
		БУКВЫ	

VISA	
ВОЗВРАТ	
ОПЛАЧЕННАЯ СУММА	
	KZT 100.00

ПРИМЕЧАНИЕ: в случае, если оплата осуществлялась только бонусами в данном поле сумму не указывать, т.е. оставлять 0.00 KZT.

После этого терминал устанавливает соединение с банком. При успешном завершении операции на экране терминала появится соответствующее сообщение (Одобрено:00) и автоматически распечатается первая копия чека (для кассира), а затем после нажатия кнопки «ENTER» вторая копия чека (для клиента)

На этом операция «ВОЗВРАТ» считается завершенной успешно.

V. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

Данная функция используется для закрытия смены в конце рабочего дня кассира.

Перед закрытием смены рекомендуется снять промежуточный итоговый отчет. Для этого нажать кнопку «ENTER» с клавиатуры терминала, выбрать пункт «ОТЧЕТЫ», затем «ИТОГИ». Терминал распечатывает отчет о проведенных операциях в течение смены и об общей сумме транзакций. Кассир должен убедиться, что итоги в этом отчете совпадают с итогами по чекам за текущую смену.

Затем, для того, чтобы терминал передал в процессинговый центр банка информацию о проведенных транзакциях с момента закрытия последней смены, необходимо выполнить следующее:

Для закрытия смены кассир должен нажать на стрелку «ВВЕРХ» или «ВНИЗ» и выбрать пункт «СВЕРКА» в меню терминала. На запрос пароля нужно ввести четыре нуля - 0000.

Терминал суммирует все произведенные операции за смену (в текущем пакете) и выводит на экран итоги по продажам и по возвратам.

Если итоги на экране совпадают с общей суммой произведенных за смену операция по имеющимся чекам, кассир нажимает кнопку «ENTER».

ВАЛЮТА: KZT	
ИТОГО ОПЛАТ 2	
СУММА KZT 500	
ИТОГО ВОЗВРАТОВ 1	
СУММА KZT 100	
HET	ДА

По всем вопросам обращайтесь в Call Center по телефону:

+7 (727) 2590777 (служба авторизации). Call Center работает круглосуточно 7 дней в неделю.

VI. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТОЧЕК AMERICAN EXPRESS

1. Карточки **American Express (AMEX)** принимаются к оплате таким же способом, как и все остальные Карточки (подробнее см. инструкцию – Предотвращение использования поддельных или недействительных карточек «**American Express**»)
2. В случае успешного завершения операции по Карточкам American Express (AMEX) на чеках печатается шестизначный код авторизации.

VII. ВНИМАНИЕ, ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

1. В случае возникновения у кассира **сомнения в принадлежности Карточки клиенту**, кассир имеет право **потребовать у клиента документ, удостоверяющий его личность**.
2. **Требования к хранению чеков:** Все копии чеков необходимо хранить 210 (двести десять) календарных дней.

VIII. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА

Для вывода печати копии чеков (для кассира/клиента) есть несколько способов:

1. Нажать кнопку «**ENTER**», затем выбрать пункт «**Отчеты**» и далее «**Копия чека**» - нажать «**ENTER**»

Терминал предложит 3 варианта: «Последний», «**По номеру чека**» и «**По RRN**»

- *Последний* – копия чека последней проведенной транзакции;
- *По номеру чека* – Если известен номер чека (6-значный XXXXXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.
- *По RRN* – Если известен номер RRN (12-значный XXX XXX XXX XXX), то можно по данному пункту найти транзакцию и распечатать копию чеков.

2. Нажать стрелку «**ВНИЗ**» или «**ВВЕРХ**», затем выбрать пункт журнал. Далее путем стрелок **НАЗАД/ВПЕРЕД** найти нужную транзакцию и нажать на кнопку «**F**». Затем на пункт – «**Копия чека**». После чего будут распечатаны копии чеков для кассира/клиента.

IX. КОДЫ ОТВЕТОВ НА АВТОРИЗАЦИЮ

Таблица ответов системы на авторизацию

Код авторизации	Ответ на авторизацию	Результат авторизации
00	Завершено успешно	Операция разрешена
01	Сослаться на эмитент	Отказ
02	Сослаться на специальное условие эмитента	Отказ
03	Недействительный ПТС	Отказ
04	Причина не указана	Карточку изъять
05	Не оплачивать	Отказ
06	Ошибка	Отказ
07	Специальное условие	Карточку изъять
08	Оплатить с идентификацией	Операция разрешена
12	Недействительная операция	Отказ
13	Недействительная сумма	Отказ
14	Недействительный номер Карточки	Отказ
15	Невозможно направить к ИЕМ	Отказ
17	Клиент исключен	Отказ
21	Несостоявшаяся операция	Отказ
28	Корректировка закрытого файла	Отказ

Код авторизации	Ответ на авторизацию	Результат авторизации
30	Ошибка формата	Отказ
31	Нет подписи эмитента	Отказ
32	Частично дополненная операция	Отказ
33	Карточка просрочена	Карточку изъять
36	Карточка ограничена в использовании	Карточку изъять
37	Обратиться в службу безопасности эквайера	Карточку изъять
38	Исчерпан лимит попыток набора ПИН	Карточку изъять
39	Нет кредитного счета	Отказ
41	Утерянная Карточка	Карточку изъять
43	Украденная Карточка	Карточку изъять
51	Нет достаточных средств	Отказ
52	нет расчётного/указанного счёта клиента	Отказ
53	Нет сберегательного счета	Отказ
54	Карточка просрочена	Отказ
55	Неверный ПИН-код	Отказ
57	Транзакция запрещена для клиента	Отказ
58	Транзакция запрещена для терминала	Отказ
61	Сумма снятия превышает установленный предел	Отказ
62	Карточка с ограниченным использованием	Отказ
64	Первоначальная сумма не корректна	Отказ
65	Превышен предел частоты снятия наличных	Отказ
66	ПТС обратиться в отдел безопасности эквайера	Отказ
67	Карточка должна быть изъята АТМ	Карточку изъять
68	Ответ получен слишком поздно	Отказ
75	Исчерпано допустимое число попыток набора ПИН	Отказ
76	Неправильный ПИН. Все попытки исчерпаны	Отказ
77	действия не совершены (неполные данные)	откат или повтор
78	нет счёта	Отказ
79	уже отменено при включении	Отказ
80	Ошибка сети	Отказ
81	Ошибка внешней сети	Отказ
82	Тайм-аут в IEM	Отказ
83	Транзакция не выполнена	Отказ
86	Использование ПИН-кода невозможно	Отказ
88	Ошибка шифрования	Отказ
89	Ошибка аутентификации	Отказ
91	Недействующий эмитент	Отказ
92	неудачный запрос, маршрутизация невозможна	ошибка сети
93	Транзакция не завершена. Нарушение правил	Отказ
94	Повторная передача	Отказ
96	Неисправность в системе	Отказ

Код авторизации	Ответ на авторизацию	Результат авторизации
119	невозможно отправить зашифрованное сообщение – методы безопасности SecurePay были не в состоянии зашифровать сообщение	

ОБ – не обслуживать

Q1 – аутентификация Карточки не прошла

ЕА – ошибка верификации – ошибка в длине номера счёта

ЕВ – ошибка верификации – ошибка в проверочной цифре

ЕВ – ошибка верификации – ошибка в формате CID (= CVC2/CVV2)

N3 – кэшбек не доступен – сервис кэшбека не функционирует (в европейских странах / платёжных системах)

N4 – превышен лимит выдачи средств у эмитента

NX – внутренняя ошибка терминала, например, отсутствие маршрута сети или сброс IP-адреса

Z1 – техническая ошибка терминала; если нет приоритета PIN, то Карточка не обслуживается.

Z3 – невозможно передать авторизационный запрос в онлайн-режиме; отклонено в оффлайн-режиме

1. Если выходит ошибка:

- «СЕ» – Ошибка связи (Communication Error,

- «LC» – Потеря связи (Lost Carrier),

- «Z3» – Ошибка связи,

- «ТО» – Нет ответа (Time-out),

- «РЕ» – Ошибка обработки XLS,

- «UN», «ND», «77», «96»

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ:

- нужно проверить связь, проверить наличие гудка на тел. аппарате, наличие баланса на сим карте

- провода соединения

- Зеленая кнопка – TS plus – загрузка файла – зеленая кнопка.

- проверить на экране терминала надпись «Готов к работе» или «Нет Связи»

- перезагрузить терминал

- если не помогает, надо вызвать своего мастера (мастера, техника компании или организации)

- только после всего вышеописанного, если терминал выдает ту же самую ошибку **МЫ СОЗДАЕМ ЗАЯВКУ**

2. Чтобы устранить данную ошибку «выполните pos in it для раут»:

Нажимаем «зеленую кнопку» - выбираем «терминал» - зеленая кнопка - выбираем «pos in it» - зеленая кнопка.

3. Если на терминале выходит ошибка «ИНИЦИАЛИЗИРУЙТЕСЬ» или Goscard не активен, Ошибка обработки XLS НУЖНО НАЖАТЬ

- НА ЗНАК «.» (ТОЧКА) - 6 - ENTER - ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER. – Полное обновление.

Перезагрузка терминала.

- НА ЗНАК «.» (ТОЧКА) - 66 - ENTER - ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER.

Или

Нажимаем «зеленую кнопку» - выбираем «терминал» - зеленая кнопка – выбираем «Инициализация» - enter. Перезагружаем терминал.

В случае, когда надпись «GOcard не активен», не уходит, после инициализации по 66 функции, нажимаем зел. кнопку – продолжить.

***Пароль АДМИНИСТРАТОРА – XXX XXX**

4. Demo mode – демонстрационный режим

Зеленая кнопка – TS plus – загрузка файла – зеленая кнопка. Перезагрузка терминала.

В демонстрационном режиме все транзакции проходят и поступят на счет, но после каждой 20 оплаты терминал будет запрашивать закрыть смену.

5. Ошибка – ОБРАТИТЕСЬ В БАНК

Зеленая кнопка – TS plus – загрузка файла – зеленая кнопка.

Терминал не перезагружаем

6. Если на терминале выходит надпись «**LRL-истекает срок**», консультируем: Зеленая кнопка – TS plus – загрузка файла – зеленая кнопка

Если не получается, советуем обратиться к своему менеджеру эквайринга.

7. Ошибка на чеке – **cant open reset_ru**

Необходимо нажать: НА ЗНАК «.» (ТОЧКА) - 6 - ENTER – **Пароль АДМИНИСТРАТОРА* -ИНИЦИАЛИЗАЦИЯ - ENTER.** – Полное обновление. Терминал можно не перезагружать.

***Пароль АДМИНИСТРАТОРА – XXX XXX**

В случае если не получилось устранить, создаем заявку.

8. Создаем заявку по следующим ошибкам:

- ошибка криптографии
- invalid terminal keys
- ошибка шифрования
- alert irruption
- security error»