

**ІНСТРУКЦІЯ ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК МІЖНАРОДНИХ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ
Visa Int. та Mastercard Int.****Зміст**

1. Порядок здійснення операцій
2. Реквізити карток
3. Ідентифікація клієнта
4. Процедура проведення операції
 - 4.1. Здійснення операцій за допомогою торгового терміналу
5. Особливі випадки
 - 5.1. Повернення товару
 - 5.2. Вилучення карток
 - 5.3. Обслуговування терміналу
6. Контактна інформація

1. Порядок здійснення операцій

1.1. При бажанні клієнта здійснити розрахунок за допомогою платіжної картки касир зобов'язаний виконати наступні дії:

- 1.1.1. провести ідентифікацію платіжної картки;
- 1.1.2. провести ідентифікацію клієнта як держателя ПК;
- 1.1.3. здійснити операцію продажу за допомогою торгового терміналу ;
- 1.1.4. здійснити оформлення документів за результатами операції.

1.2. Для здійснення ідентифікації платіжної картки касир зобов'язаний перевірити наявність всіх необхідних реквізитів картки, визначених у пункті 2, наявність підпису на смузі для підпису на зворотному боці картки, відсутність механічних пошкоджень картки.

1.3. Ідентифікація клієнта проводиться для впевненості в тому, що операція здійснюється законним держателем платіжної картки. Для цього касир зобов'язаний звірити підпис на чеку з підписом на зворотному боці картки чи вимагати пред'явлення посвідчуючих особу документів відповідно до вимог пункту 3.

1.4. При відсутності підстав для відмови клієнту у прийнятті до оплати пред'явленої платіжної картки, касир має здійснити операцію продажу відповідно до переліку дій, вказаних у пункті 4 даної інструкції.

1.5. Якщо операція здійснюється незаконним держателем картки, або в інших випадках, передбачених пунктом 5.2, касир зобов'язаний вилучити картку, відповідно до описаної в пункті 5.2 процедури.

2. Реквізити карток

2.1. Обов'язкові реквізити платіжних карток Visa

2.1.1. Лицьова сторона.




- 2.1.1.1. Логотип Visa. Являє собою стилізований напис VISA синього кольору із золотистим трикутником над лівою частиною літери V, розташований у білому прямокутнику. Може знаходитися в будь-якому з верхніх або у правому нижньому кутах.
- 2.1.1.2. Назва продукту. Розташовується у верхній частині картки і використовується для ідентифікації типу картки. Може бути наступною: Visa Electron, Visa Business, Visa Classic, Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite.
- 2.1.1.3. Назва банку. У верхній частині картки має бути розташована назва банку, який випустив картку.
- 2.1.1.4. Номер картки. На картку обов'язково має бути нанесений її номер – або типографським способом, або ембосуванням (видавленням). Номер починається з цифри „4” та може складатися з 13 (4-3-3-

3) чи 16 цифр (4-4-4-4). Перші чотири цифри номеру мають співпадати з чотирма надрукованими під ними цифрами.



2.1.1.5. Термін дії картки. Має бути нанесений під номером картки типографським способом або проембосований слідом за надписом EXPIRES END. Спосіб нанесення має співпадати із способом нанесення на картку її номера. Також на картці може бути присутній термін початку дії картки. Картка не може бути прийнята до обслуговування, якщо її термін дії ще не почався, чи вже закінчився.

2.1.1.6. Ім'я держателя картки. Має бути нанесено знизу картки (під датою терміну дії) способом, аналогічним до способу нанесення на картку номеру картки. На деяких картках ім'я держателя може бути відсутнім (якщо картка не ембосована, тобто номер картки та термін дії нанесені типографським способом).



2.1.1.7. На картках старого зразка (випущених до 2006 року), логотип Visa має вигляд , при цьому його оточує нанесений мікродруком текст: перші шість цифр номеру картки або код компанії – виробника картки. Також на таких картках на лицьовій стороні присутня голограма із

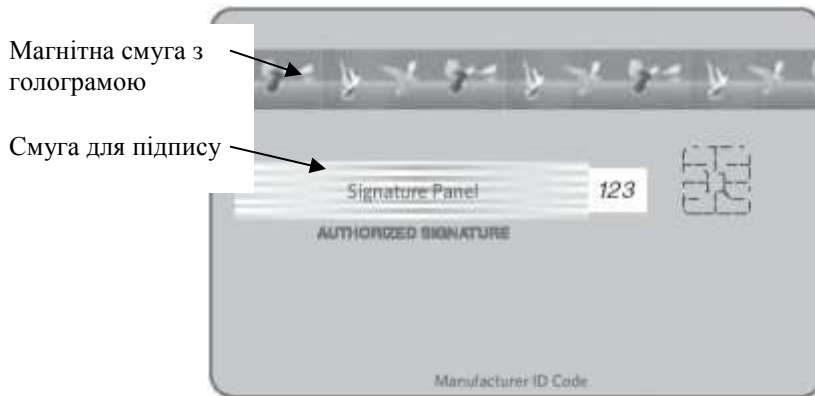


зображенням голуба: , на якій надруковано останні три або чотири цифри номеру картки, та проембосований захисний символ у вигляді стилізованої несиметричної букви V з нахилом вправо , що міститься з правої сторони на одному рівні з датою терміну дії (є обов'язковим для карток типу Business, Premier (Gold), Classic, Platinum).

2.1.1.8. Якщо на картці є надпис „Valid only” та назва країни, відмінна від України, дана картка не може бути прийнята у якості засобу платежу.

2.1.1.9. Також на картці може бути присутній чіп.

2.1.2. Зворотня сторона:



2.1.2.1. Магнітна смуга, суміщена з голографічним зображенням голуба. На картках старого зразка (випущених до 2006 року), голографічне зображення на магнітній смузі відсутнє.

2.1.2.2. Смуга для підпису, на якій обов'язково має бути присутній зразок підпису держателя картки, чітко нанесений кульковою ручкою. Смуга має бути непошкоджена – при проступанні на ній надпису **VOID** картка не може прийматися як засіб платежу.

2.2. Особливості платіжних карток Visa Electron

2.2.1. Логотип. Аналогічний до логотипу інших карток Visa, але додатково містить надпис Electron,



розміщений під надписом Visa **ELECTRON**. На картках старого зразка (випущених до 2006 року), логотип



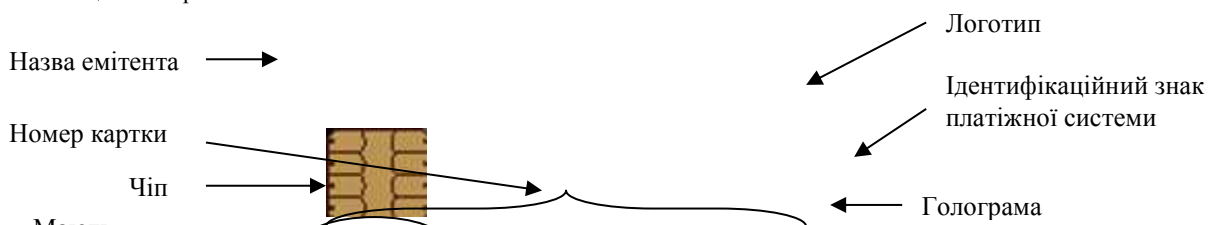
Visa має вигляд .

2.2.2. На лицьовій стороні картки присутній надпис **ELECTRONIC USE ONLY**, який може бути продубльований іншою мовою. Картки Visa Electron можуть обслуговуватися лише із застосуванням торговельних терміналів.


2.2.3. Проембосований захисний символ у вигляді стилізованої несиметричної букви V на картках Visa Electron відсутній.

2.3. Обов'язкові реквізити карток MasterCard.

2.3.1. Лицьова сторона:





- 2.3.1.1. Ідентифікаційний знак платіжної системи. Являє собою скруглений прямокутник, в якому заходяться логотип MasterCard – два кола червоного та жовтого кольору з надписом MasterCard білого кольору, а також голографічне зображення у вигляді двох земних півкуль. Голограма завжди розміщується з правого боку картки посередині, логотип може бути розміщений як знизу, так і зверху від голограми. Навколо ідентифікаційного знаку має бути чорна або біла лінія, в залежності від основного кольору картки.
- 2.3.1.2. Термін дії картки. На картці має бути нанесено термін її дії із відповідним надписом: „Valid dates”, “Valid thru”, “Valid thru end of” чи подібним за змістом. Картка може бути прийнята до оплати лише протягом терміну її дії.
- 2.3.1.3. Ідентифікація емітента. У верхній частині картки має бути розміщена назва або логотип банку, який випустив картку, для можливості його ідентифікації.
- 2.3.1.4. Захисні символи карток MasterCard. Являють собою дві стилізовані поєднані літери М та С: . Вони мають знаходитися з правої сторони картки, на одному рівні з терміном дії картки.
- 2.3.1.5. Номер картки. Він завжди починається з цифри „5” та складається з 16 (чотири групи по чотири) цифр. Останні чотири цифри номера картки проємбосовані на голограмі. Перші чотири цифри номеру мають співпадати з чотирма надрукованими під ними цифрами.
- 2.3.1.6. Ім'я держателя картки. Має бути проємбосоване знизу картки під терміном дії картки.
- 2.3.1.7. Також на картці може бути присутній чіп.

2.3.2. Зворотня сторона:



- 2.3.2.1. Магнітна смуга. Знаходиться у верхній частині картки.
- 2.3.2.2. Смуга для підпису. Розташована під магнітною смугою. По всій смузі нанесено надписи MasterCard (помаранчевим, червоним та синім кольорами). На ній обов'язково має бути присутній зразок підпису держателя картки, чітко нанесений кульковою ручкою. Смуга має бути непошкоджена – при проступанні на ній надпису **VOID** картка не може прийматися як засіб платежу.
- 2.3.2.3. На смузі для підпису має бути надруковано останні чотири цифри номеру картки.
- 2.3.2.4. Якщо на лицьовій стороні відсутній ідентифікатор банку, який випустив картку, на звороті під смугою для підпису має бути присутній надпис „This card is issued by *Назва банку* pursuant to license by MasterCard International”
- 2.3.2.5. Також на звороті (як правило, у верхній частині) має бути присутня інформація про виробника картки, номер і дату замовлення.

2.4. Особливості карток Cirrus Maestro.

2.4.1. Лицьова сторона:



- 2.4.1.1. Номер картки. Номер картки завжди починається з цифри „6” та складається з **16** (чотири групи по чотири) цифр. Номер цієї картки не обов'язково ембосується (має тиснення), а може наноситися типографським методом.
- 2.4.1.2. Термін дії картки розташований нижче номера картки та відповідає оформленню терміну дії по карткам MasterCard.
- 2.4.1.3. Прізвище та ім'я держателя наноситься типографським способом або ембосується англійською мовою.
- 2.4.1.4. Назва банку, який випустив картку. Може бути у вигляді назви або логотипу, можливе розміщення як вгорі, так і внизу картки.
- 2.4.1.5. Логотип Maestro (два пересічених кола синього та червоного кольорів з написом Maestro білого кольору, яка нанесена на їх фоні) – присутність даного логотипу обов'язкова для всіх карток. Даний логотип розміщується в правому верхньому чи нижньому куті картки.
- 2.4.1.6. Голограма на картках Maestro не являється обов'язковим реквізитом.

2.4.2. Зворотня сторона

- 2.4.2.1. Вимоги до зворотної сторони карток Maestro аналогічні вимогам до оформлення зворотної сторони карток MasterCard.

2.5. Бічні сторони (ребра) всіх карток мають бути білого кольору.

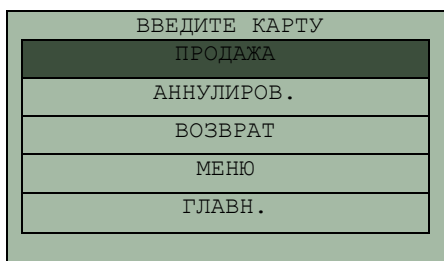
2.6. Якщо у касира виникають сумніви стосовно справжності картки, він може звернутися до Центру авторизації за телефоном, вказаним у пункті 6.3.

3. Ідентифікація клієнта



- 3.1. Якщо сума покупки перевищує авторизаційний ліміт, визначений в Параметрах, касир зобов'язаний провести ідентифікацію клієнта.
- 3.2. Ідентифікація клієнта здійснюється через пред'явлення документа, що посвідчує особу. Таким документом може бути:
 - 3.2.1. для громадян України:
 - 3.2.1.1. внутрішній український паспорт чи документ, що його замінює;
 - 3.2.1.2. посвідчення водія;
 - 3.2.1.3. закордонний паспорт (у разі його наявності);
 - 3.2.2. для іноземних громадян, які тимчасово перебувають в Україні:
 - 3.2.2.1. закордонний паспорт, чи документ, що його замінює;
- 3.3. При попередній ідентифікації касир повинен звірити:
 - 3.3.1. особу держателя картки з фотографією в документі.
 - 3.3.2. ім'я та прізвище, що вказані на картці, з даними документа, що пред'являється.
 - 3.3.3. підпис на картці (на смузі для підпису) та у пред'явленому документі.
- 3.4. Додаткова перевірка пред'явлення картки законним держателем відбувається після проведення операції шляхом звірки підпису клієнта на документі, оформлюється за результатами операції (чек) та на картці (смуга для підпису).
- 3.5. Якщо підпис не співпадає, касир має запропонувати клієнту розписатися на чеку повторно – на вільному місці біля першого підпису.
- 3.6. При повторному неспівпадінні підпису касир повинен анулювати операцію.
- 3.7. Картка може бути прийнята як засіб платежу лише за умови пред'явлення її законним держателем.
- 3.8. Якщо у касира виникають сумніви стосовно пред'явлених документів держателем картки, він може звернутися до Центру авторизації за телефоном, вказаним у пункті 6.3.

4. Процедура проведення операції

- 4.1. Здійснення операції за допомогою торгового терміналу.
 - 4.1.1. Після включення термінал знаходиться в режимі очікування, його екран виглядає наступним чином (може виглядати дещо інакше в залежності від моделі терміналу):



В першому рядку відображається поточна дата/час, а також запрошення зчитати картку. З початкового екрану касир може:

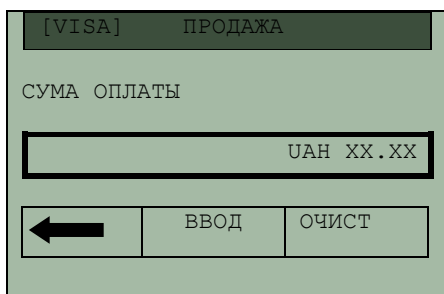
- Зчитати магнітну або чіпову картку для здійснення оплати;
- Обрати потрібний пункт меню за допомогою функціональних клавіш «», «», «Select», «Enter»:

4.1.2. Для ініціювання процедури здійснення оплати за допомогою терміналу касир повинен виконати наступні дії:

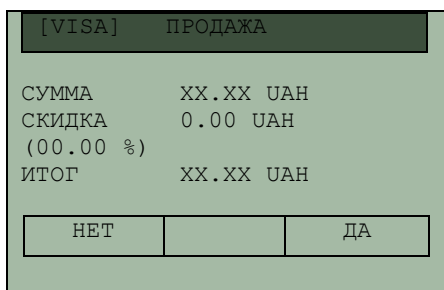
- 4.1.2.1. Провести карткою через зчитувач карток відповідно до нанесеного біля зчитувача малюнку. Картки, що містять чіп, не проводяться через зчитувач, а вставляються у спеціальний зчитувач. При цьому, якщо термінал працює з декількома торговцями, то він відобразить вікно зі списком всіх торговців, що реалізують операцію "Продаж". Вибрати торговця, по якому буде проводитися оплата товару:



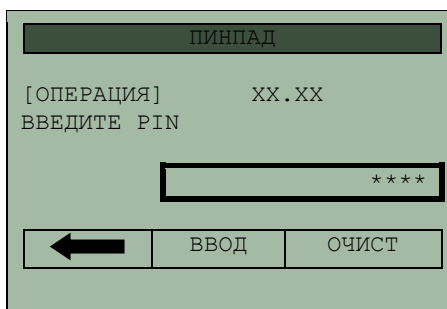
- 4.1.2.2. З цифрової клавіатури терміналу ввести суму. Сума вводиться в копійках. Наприклад, щоб ввести 2.00 грн. потрібно набрати 200.



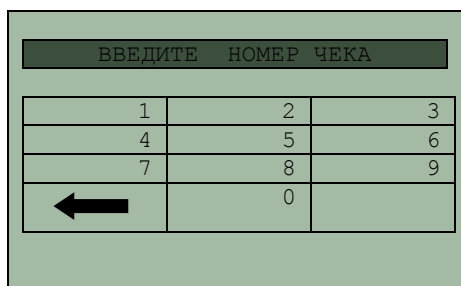
- 4.1.2.3. Нажати клавішу "Так" (ENTER) для підтвердження суми й продовження операції. Нажати клавішу "Ні" (CLEAR) для скасування операції й виходу в початковий екран:



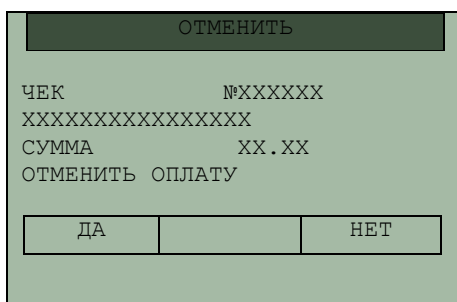
- 4.1.2.4. Для певних діапазонів карт термінал може видавати запит уведення Пін-Коду. Клієнт вводить Пін-Код на цифровій клавіатурі терміналу та натискає клавішу "ENTER":



- 4.1.2.5. Відповідно до отриманого авторизаційного повідомлення завершити операцію чи виконати інші дії (спробувати провести операцію повторно, повернути картку із порадою звернутися до банку, що видав картку, вилучити картку). Перелік кодів авторизації із відповідними діями наведено в Параметрах.
- 4.1.2.6. Звірте номер, термін дії картки на отриманому чеку торгового терміналу з даними на пред'явленій картці. Якщо вказані реквізити не співпадають, потрібно відмовити держателю в проведенні операції.
- 4.1.2.7. У випадку успішної авторизації дати клієнту один примірник чека для підпису, після чого звірити підпис на чеку та смузі для підпису на зворотній стороні картки, або посвідчуючому особу документі.
- 4.1.2.8. При співпадінні підписів касир залишає у себе примірник чека з підписом клієнта і віддає клієнту другий примірник чека разом із картою.
- 4.1.2.9. Якщо перед здійсненням операції відбувалася ідентифікація клієнта по документам, що посвідчують особу, на примірнику чека, який залишається у касира, касир обов'язково має записати дані документа, що ідентифікує особу:
 - 4.1.2.9.1. серію та номер;
 - 4.1.2.9.2. країну видачі;
 - 4.1.2.9.3. орган, що видав;
 - 4.1.2.9.4. дату закінчення терміну дії або дату видачі;
 - 4.1.2.9.5. ім'я та прізвище держателя.
- 4.1.2.10. Якщо підписи не співпадають, попросити клієнта розписатися на чеку повторно. При співпадінні підписів касир залишає у себе примірник чека з підписом клієнта і віддає клієнту другий примірник чека разом із картою.
- 4.1.2.11. Якщо підписи не співпадають повторно, касир повинен анулювати операцію. Для цього:
 - 4.1.2.11.1. Обирається пункт „Аннулирование”, потім клавіша „Enter”. На екрані з'явиться запрошення на введення номера чека:



- 4.1.2.11.2. Вводиться номер чека по операції, яку треба анулювати, натискається клавіша „Enter”. На екрані висвітиться запит на підтвердження суми операції:



- 4.1.2.11.3. Якщо сума співпадає, натисніть „Enter”. Якщо ні – натисніть „Clear” та введіть заново номер чека.
- 4.1.2.11.4. Один примірник надрукованого чека віддайте клієнту, другий примірник із підписом клієнта залишається у касира.

- 4.1.2.12. Анулювання операції також здійснюється у випадку здійснення операції на суму, що не відповідає вартості товару, внаслідок помилок вводу сум, або у випадку повернення клієнтом товару, якщо процедура вивантаження терміналу після придбання товару ще не здійснювалася.

5. Особливі випадки

5.1. Повернення товару

- 5.1.1. Якщо клієнт бажає повернути товар, придбаний із використанням платіжної картки, для здійснення даної операції на терміналі використовуються операції:
 - 5.1.1.1. Анулювання (пункт меню „Аннулирование”) – при здійсненні повернення товару протягом тієї самої зміни, в якій відбулося придбання (до процедури вивантаження терміналу);
 - 5.1.1.2. Повернення (пункт меню „Возврат”) – в інших випадках.
- 5.1.2. Операція повернення здійснюється наступним чином:
 - 5.1.2.1. оберіть пункт меню „Возврат”, потім натисніть клавішу „Enter”. На екрані з’явиться запрошення на введення картки;
 - 5.1.2.2. Проведіть магнітною карткою через зчитувач або вставте чіпову картку. Натисніть клавішу „Enter”
 - 5.1.2.3. На екрані з’явиться запит на введення RRN – ідентифікатора операції, який є на чеку за операцією. Введіть RRN, натисніть клавішу „Enter”.
 - 5.1.2.4. Введіть суму операції, котру необхідно повернути. Натисніть клавішу „Enter”.
 - 5.1.2.5. Один примірник надрукованого чека віддайте клієнту, другий примірник із підписом клієнта залишається у касира.

5.2. Вилучення карток.

- 5.2.1. Вилучення карток здійснюється касиром у випадку:
 - 5.2.1.1. отримання на авторизаційний запит відповіді із кодами: 04, 07, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 43, 67;
 - 5.2.1.2. при неспівпадінні перших чотирьох цифр номеру картки із надрукованими під ними чотирма цифрами.
- 5.2.2. Якщо виконується будь-яка з умов, викладених у пункті 5.2.1, касир повинен повідомити клієнта, що його картку буде вилучено, та порадити йому звернутися в банк, який видав картку.
- 5.2.3. При вилученні картки касир зобов’язаний видати клієнту розписку (Додаток 1 до даної інструкції).
- 5.2.4. Вилучені картки передаються до Банку за адресою, вказаною у пункті 6.1
- 5.2.5. Якщо вилучення картки загрожує життю або здоров’ю касира внаслідок неадекватної поведінки держателя ПК, касир не зобов’язаний вилучати картку.

5.3. Обслуговування терміналу

- 5.3.1. Ввімкнення терміналу.
 - 5.3.1.1. Для ввімкнення терміналу необхідно підключити живлення та підключити термінал до телефонної мережі.
 - 5.3.1.2. Кабель телефонної мережі вставляється в роз’єм з надписом „Line” на зворотній стороні терміналу.
 - 5.3.1.3. Рулон паперу для чеків вставляється у спеціальний лоток, що розташований в передній частині терміналу.
 - 5.3.1.4. На екрані терміналу має з’явитися стандартне запрошення ввести картку. Якщо на екран тривалий час виводиться інформація про необхідність налаштування терміналу чи звернення до сервісної служби, необхідно зателефонувати в Банк за телефонами, вказаними у пункті 6.2.
- 5.3.2. Вивантаження даних.
 - 5.3.2.1. В кінці кожної робочої зміни касир зобов’язаний здійснювати процедуру вивантаження даних з терміналу до процесингового центру Банку.
 - 5.3.2.2. Процедура вивантаження даних здійснюється наступним чином:
 - 5.3.2.2.1. Оберіть на терміналі пункт меню «Меню», а потім пункт «Сверка». Натисніть клавішу „Enter”.
 - 5.3.2.2.2. За результатами транзакції друкується чек, який містить узагальнену інформацію про всі операції за зміну.
- 5.3.3. Вимикання терміналу.
 - 5.3.3.1. Для вимикання терміналу відключіть живлення.

6. Контактна інформація

- 6.1. Адреса банку: Україна, 01033 м. Київ, вул. Ковпака, 29
- 6.2. Контактні телефони: 0800-5000-20
- 6.3. Телефони Центру технічної підтримки: 0800-21-93-21

Розписка

Видана касиром _____
(Прізвище, ім'я, по-батькові касира)

_____ (назва торгового підприємства)

розташованого за адресою _____

о _____ годині _____ хв. “ _____ “ _____ 20__ року в тому, що згідно з відповіддю процесингового центру ПАТ „Укрсоцбанк” на авторизаційний запит вилучена платіжна картка платіжної системи _____ виду _____

емітована _____ № _____
назва емітента номер картки

випущена на ім'я _____
(П.І.П. держателя повністю)

Термін закінчення дії картки _____

З усіх питань про подальше використання Вашого рахунку просимо звертатися до емітента.

“ _____ “ _____ 20__ року.

(підпис касира)

(підпис держателя картки)

Затверджено _____

«_»_____ 20__р.

Для договорів про еквайрингове обслуговування

Параметри управління ризиками при обслуговуванні ПК в системі Банку

1. Авторизаційні коди та дії касира при їх отриманні

Коди відповідей на авторизаційний запит	Дії касира в разі отримання відповіді	Відповідь касира клієнту Українською мовою	Відповідь касира клієнту Англійською мовою
06,09,19,30, 55,80,81,82, 83,88,89,90	Спробувати повторити операцію ще раз, при повторенні коду ще раз перейти до дій п.2 даної табл.	Зачекайте, будь ласка, хвилинку.	Wait a moment, please.
01,02,05,12, 14,15,23,31, 39,42,44,52, 53,54,56,57, 58,59,60,62, 63,65,66,75, 76,86,91,92, 93,94,96	Касир повинен чемно відмовити клієнту у обслуговуванні, та порадити йому, звернутися у банк, який видав його картку.	Вибачте, але ми не можемо провести операцію по Вашій картці. Зверніться в банк, який видав Вашу картку.	I'm sorry, but We can't make the operation with your card. Contact the bank that issued your card.
13,51,61,64	Касир повинен відмовити клієнту у здійсненні операції, та порадити знизити запитану суму або звернутися у банк, який видав його картку.	Зверніться до банку, який видав Вашу картку.	Contact the bank that issued your card.
34,38,41,43	Особливі умови – підозрюється шахрайство. Касир повинен вилучити картку	Ми повинні вилучити Вашу картку.	We must pick up your card.
04,07,33,35, 36,37,67	Касир повинен вилучити картку клієнта згідно з інструкцією, та порадити йому, звернутися у банк, який видав його картку.	Ми повинні вилучити Вашу картку. Підпишіть, будь ласка, цю розписку. Зверніться в банк, який видав Вашу картку.	We must pick up your card. Sign this receipt, please. Contact the bank that issued your card.
00,11,16	Касир повинен повернути карти після правильного оформлення чека торгового терміналу.	Все гаразд.	OK.