

Инструкция о порядке работы в организациях торговли и сервиса с банковскими платежными карточками платежных систем Mastercard, Visa, UnionPay, Белкарт и МИР

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок проведения операций безналичной оплаты товаров (работ, услуг) ОТС с использованием Карточек посредством Устройства ОТС. Право работы с Устройством ОТС имеют работники ОТС, прошедшие обучение и изучившие Руководство и настоящую Инструкцию (далее – кассиры).

1.2. Операции с Карточками могут проводиться на Устройстве ОТС непосредственно держателями без передачи Карточек кассиру.

1.3. Перед совершением операций с использованием Терминала необходимо убедиться в подключении Терминала к электрической сети, контрольно-кассовой системе (далее – ККС) (в случае если Терминал работает под управлением ККС) и каналу связи.

1.4. Перед совершением операции с использованием Приложения SoftPOS необходимо осуществить запуск и авторизацию в Приложении SoftPOS на мобильном устройстве ОТС.

1.5. Перечень Карточек, которые ОТС принимает в оплату товаров (работ, услуг), и их отличительных признаков:

1.5.1. карточки Mastercard:

логотип банка-эмитента;

логотип Mastercard;

голограмма с изображением двух земных полушарий (должна быть заламинирована и не отслаиваться);

номер карточки – начинается с цифры 5 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, или из 13 цифр (первая группа из четырех цифр и три группы по три цифры), эмбоссирован (выбит) на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание или начало и окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;

логотип »)) (только на бесконтактных карточках);

полоса для подписи с многоцветной повторяющейся надписью под углом 45 градусов на обороте карточки;

3 цифры проверочного кода;

подпись на полосе;

1.5.2. карточки Maestro:

логотип банка-эмитента;

логотип Maestro;

номер карточки – состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, может быть напечатан на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание или начало и окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатаны или эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;

логотип «») (только на бесконтактных карточках);

подпись на полосе;

1.5.3. карточки Visa:

логотип банка-эмитента;

логотип Visa;

голограмма с изображением летящего голубя (должна быть заламинирована и не отслаиваться);

номер карточки – начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, эмбоссирован (выбит) на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;

логотип «») (только на бесконтактных карточках);

полоса для подписи на обороте карточки;

3 цифры проверочного кода;

подпись на полосе;

1.5.4. карточки Visa Electron:

логотип банка-эмитента;

логотип Visa с индикатором Electron;

номер карточки – начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, напечатан на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатан на лицевой стороне карточки;

логотип «») (только на бесконтактных карточках);

полоса для подписи на обороте карточки;

3 цифры проверочного кода;

подпись на полосе;

1.5.5. карточки UnionPay:

логотип банка-эмитента;

логотип UnionPay;

номер карточки – начинается с цифр 62 и состоит из 13 – 19 цифр, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатан на лицевой стороне карточки;

полоса для подписи на обороте карточки, содержащая наименование платежной системы UnionPay на китайском и (или) английском языках;

3 цифры проверочного кода;

подпись на полосе;

1.5.6. карточки Белкарт:

логотип банка-эмитента;

логотип Белкарт;

голограмма с изображением восьмиконечной звезды с расходящимися лучами (только для карточек Белкарт-ПРЕМИУМ и Белкарт-КОРПОРАТИВНАЯ), должна быть заламинирована и не отслаиваться;

номер карточки – начинается с цифры 9 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатан на лицевой стороне карточки;

полоса для подписи на обороте карточки, содержащая наименование платежной системы Белкарт;

цифры проверочного кода;

подпись на полосе;

1.5.7. карточки МИР:

логотип банка-эмитента;

логотип МИР;

номер карточки – начинается с цифры 2 и состоит из 16 цифр, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатан на лицевой стороне карточки;

полоса для подписи на обороте карточки, содержащая наименование платежной системы МИР;

3 цифры проверочного кода;

подпись на полосе.

1.6. При проведении операций кассир должен обращать внимание на поведение покупателя. В некоторых случаях до завершения операции (до выдачи товара покупателю) кассир может произвести идентификацию держателя карточки, которая заключается в проверке документа, удостоверяющего личность или подтверждающего личность:

при возникновении любых подозрений в незаконном использовании Карточки;

если Карточка, магнитная полоса, подпись на оборотной стороне Карточки подвергались видимым умышленным изменениям (если полоса для подписи на Карточке повреждена или подпись была стерта, на полосе появится слово «VOID»);

в случае реализации фишек и услуги казино, жетонов для игровых автоматов, при этом данные документа, удостоверяющего или подтверждающего личность, необходимо указать на лицевой стороне распечатанного карт-чека.

2. ОПЛАТА ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ) С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТОЧКИ

2.1. При выполнении операции оплаты товаров (работ, услуг) необходимо использовать Руководство.

2.2. Оплата при помощи Карточки и Терминала:

2.2.1. при оплате товаров (работ, услуг) с использованием Карточки и Терминала кассир обязан выполнить следующие действия:

инициировать операцию оплаты товаров (работ, услуг) безналичным способом в соответствии с руководством пользователя ККС (в случае если Терминал работает под управлением ККС) или выбрать в меню Терминала операцию «Оплата» (в некоторых моделях Терминалов для этого могут быть использованы также кнопки «F1» или «0»);

вести сумму операции для проведения авторизации (получения разрешения от банка-эмитента на проведение операции по Карточке); операция должна оформляться на общую сумму товаров (работ, услуг), приобретаемых покупателем, в белорусских рублях; не допускается без указания ОАО «Белгазпромбанк» разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм, оплаты стоимости покупки с использованием разных Карточек, либо с использованием Карточки и наличных;

предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из следующих способов в зависимости от типа Карточки и варианта Терминала:

Способ обработки Карточки	Необходимое действие
Бесконтактный способ: Карточка, размещенная в мобильном телефоне (ином носимом устройстве) или карточка на физическом носителе со знаком «»)»	Приложить карточку/носимое устройство к экрану или активной зоне Терминала/мобильного устройства с Приложением SoftPOS /внешней ПИН-клавиатуре/внешнему бесконтактному ридеру (где размещен знак «»)»)
С использованием чипа: Карточка на физическом носителе с микропроцессором	Вставить карточку в ридер для микропроцессорных карточек
С использованием магнитной полосы: Карточка на физическом носителе без микропроцессора	Прокатать карточку в магнитном ридере

предложить держателю Карточки ввести ПИН-код, если при обработке операции на экране Терминала или ПИН-клавиатуры высветится сообщение о необходимости ввода ПИН-кода; при проведении операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием технологий Apple pay/Google pay/Samsung pay (или иных подобных решений) в ОТС операция не подтверждается ПИН-кодом, а осуществляется с применением идентификации покупателя, предусмотренной соответствующей технологией (с использованием биометрических данных или по персональному коду); в случае если Терминал не запросил ввод ПИН-кода и на карт-чеке присутствует поле для подписи покупателя, то после успешного завершения авторизации кассиру необходимо предложить покупателю расписаться на каждом экземпляре карт-чека Терминала (при наличии чека);

если авторизация завершилась успешно, кассиру необходимо распечатать карт-чек в 2-х экземплярах (в случае наличия чекового принтера), подтвердить

оплату товара и выдать покупателю второй экземпляр карт-чека (в случае поступления от него соответствующего требования);

2.2.2. если авторизация завершилась неуспешно, на экране Терминала отобразится соответствующее сообщение. Более подробная информация о некоторых вариантах сообщений приведена в таблице.

Сообщение на экране/чеке Терминала	Возможная причина	Действия кассира
Отказано, Транзакция не разрешена	Карточка недействительна, имеются ограничения на использование карточки, покупатель отказался от ввода ПИН-кода	Предложить покупателю расплатиться другой карточкой или наличными. Для выяснения причин отказа рекомендовать покупателю обратиться в банк, выдавший карточку.
Недостаточно средств	На карточке отсутствуют денежные средства в необходимом количестве или расходный лимит на карточке меньше суммы операции	Запрещается разбивать сумму покупки на меньшие суммы
Повторите позже	Технический сбой на стороне банка-эквайера или банка-эмитента	Повторить операцию через 3 – 5 минут. Если при проведении повторной операции будет получено такое же сообщение, предложить оплатить покупку другой карточкой или наличными
Терминал неверен Мерчант неверен	Некорректная настройка Терминала	Предложить расплатиться другой карточкой или наличными. Незамедлительно обратиться в обслуживающую Терминал организацию или службу технической поддержки ОАО «Белгазпромбанк» для устранения неисправности Терминала
ПИН-код неверен	Покупатель ввел некорректный ПИН-код	Повторить операцию, предложив покупателю ввести корректный ПИН-код. В случае повторения ошибки предложить оплатить

		покупку другой карточкой или наличными. При некорректном вводе ПИН-кода более двух раз карточка может быть заблокирована
Нет связи с банком	Отсутствует соединение с ОАО «Белгазпромбанк»	Повторить операцию. При повторении ошибки проверить канал связи, используемый Терминалом. В случае работоспособности канала связи обратиться в обслуживающую Терминал организацию или службу технической поддержки ОАО «Белгазпромбанк» для устранения неисправности Терминала
Ошибка! Отменить нельзя	Отменяемая операция отсутствует в памяти Терминала	Выполнить операцию возврата в соответствии с пунктом 4 настоящей Инструкции. При недоступности карточки в момент проведения операции следует заполнить и направить в ОАО «Белгазпромбанк» «Заявку на отмену авторизации/операции» (по форме согласно приложению)

2.3. Оплата при помощи Карточки и Приложения SoftPOS:

2.3.1. при оплате товаров (работ, услуг) с использованием Карточки и Приложения SoftPOS кассир обязан выполнить следующие действия:

сообщить покупателю об отсутствии возможности предоставления картчека по операции на бумажном носителе, а также о возможности совершения операции с использованием Карточки только в бесконтактном режиме;

инициировать операцию оплаты товаров (работ, услуг) безналичным способом в соответствии с Руководством и инструкциями, которые выводятся на экране мобильного устройства с Приложением SoftPOS и ввести сумму операции;

предложить покупателю считать Карточку в мобильном устройстве с Приложением SoftPOS бесконтактным способом в соответствии с подпунктом 2.2.1 настоящей Инструкции;

в случае отображения на экране мобильного устройства с Приложением SoftPOS соответствующих инструкций, предложить покупателю подтвердить операцию путем ввода ПИН-кода;

если авторизация завершилась успешно, необходимо предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки по данному адресу карт-чека в электронной форме, после чего ввести на экране мобильного устройства с Приложением SoftPOS (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя;

2.3.2. если авторизация завершилась неуспешно, то кассиру следует отказать покупателю в проведении операции и предложить иную форму оплаты или использование для оплаты другой Карточки.

2.4. Ручной ввод номера Карточки при выполнении операции оплаты товаров (работ, услуг) не разрешен (за исключением случаев оплаты услуг гостиничного сервиса при условии предварительного получения разрешения на данное действие от ОАО «Белгазпромбанк»).

3. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ ОТМЕНЫ

3.1. Операция отмены осуществляется кассиром до проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») и может быть выполнена только на сумму, равную сумме операции «Оплата».

3.2. Операция отмены выполняется в следующих случаях:

товар не был выдан покупателю или покупатель отказался от приобретения товаров (работ, услуг) сразу после оплаты;

покупатель расплатился другим способом;

кассиром допущена ошибка в сумме операции;

обнаружено дублирование операции (сумма покупки авторизована дважды) и/или денежные средства уплачены излишне;

платеж осуществлен ошибочно.

3.3. В случае если Терминал работает под управлением ККС, то для проведения операции отмены кассир должен выполнить следующие действия:

инициировать операцию отмены в ККС в соответствии с руководством пользователя ККС;

предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

распечатать чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

3.4. В случае если Терминал работает в автономном режиме, то для проведения операции отмены кассир должен выполнить следующие действия:

в меню Терминала выбрать операцию «Отмена» (в соответствии с Руководством);

ввести номер карт-чека отменяемой операции (или иной реквизит отменяемой операции в соответствии с Руководством);

предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

распечатать карт-чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

3.5. В случае проведения операции отмены через Приложение SoftPOS кассир должен выполнить следующие действия:

выбрать пункт «Отмена»;

выбрать операцию, которую необходимо отменить (по номеру Карточки, сумме операции или иным параметрам в соответствии с Руководством);

предложить покупателю считать Карточку бесконтактным способом в соответствии с подпунктом 2.2.1 настоящей Инструкции;

предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки по данному адресу карт-чека в электронной форме, после чего ввести на экране мобильного устройства (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя.

3.6. Для проведения операции отмены после проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») кассир может провести операцию возврата.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

4.1. Операция возврата проводится в случае, если ОТС принято решение о возврате средств за товары (работы, услуги), оплаченные ранее с использованием карточки в Устройстве ОТС, и/или по основаниям, указанным в пункте 3.2 настоящей Инструкции после проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ»).

4.2. В случае если Терминал работает под управлением ККС, то для проведения операции возврата кассир должен выполнить следующие действия:

инициировать операцию возврата в ККС в соответствии с руководством пользователя ККС;

предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

распечатать чек о совершении операции возврата в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

4.3. В случае если Терминал работает в автономном режиме, то для проведения операции возврата кассир должен выполнить следующие действия:

в меню Терминала выбрать операцию «Возврат» (в соответствии с Руководством);

ввести параметры операции возврата;

предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

считать карточку администратора или набрать код администратора (в соответствии с Руководством);

распечатать карт-чек о совершении операции возврата в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

4.4. В случае проведения операции возврата через Приложение SoftPOS кассир должен выполнить следующие действия:

выбрать пункт «Возврат»;

выбрать операцию, которую необходимо отменить (по номеру Карточки, сумме операции или иным параметрам в соответствии с Руководством);

предложить покупателю считать Карточку в мобильном устройстве с приложением SoftPOS бесконтактным способом в соответствии с подпунктом 2.2.1 настоящей Инструкции;

предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки по данному адресу карт-чека в электронной форме, после чего ввести на экране мобильного устройства (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя.

4.5. В случае если отсутствует возможность проведения операции возврата в Устройстве ОТС, ОТС может направить в ОАО «Белгазпромбанк» «Заявку на отмену авторизации/операции» (по форме согласно приложению), которая подписывается руководителем ОТС, заверяется печатью и отсылается в ОАО «Белгазпромбанк» по факсу +37517-2067217, на адрес электронной почты ptscard@bgrpb.by или с использованием СДБО ОАО «Белгазпромбанк»; или ОТС может быть определен иной способ и порядок возврата средств по согласованию с покупателем.

4.6. Запрещается проводить операцию возврата для возврата средств по ошибочным операциям, а также по операциям, по которым у предприятия отсутствует карт-чек на оплату (в этих случаях проводится операция отмены либо оформляется «Заявка на отмену авторизации/операции» (по форме согласно приложению)).

4.7. При возврате товаров (отказе от работ, услуг) возможны следующие ситуации:

Ситуация	Действия кассира
Возврат всех товаров (отказ от всех работ, услуг), оплаченных картой	Проведение операции возврата на полную сумму покупки товаров (работ, услуг)
Возврат части товаров (отказ от части работ, услуг), оплаченных картой	Проведение операции возврата на сумму возвращенных товаров (работ, услуг)
Обмен возвращаемого товара на другой товар (отказ от работ, услуг в пользу других работ, услуг) с аналогичной стоимостью	Никаких операций с карточками в Устройствах ОТС не требуется
Обмен возвращаемого товара на другой товар (отказ от работ, услуг в пользу других работ, услуг) с меньшей стоимостью	Проведение операции возврата на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров (работ, услуг)

Обмен возвращаемого товара на другой товар (отказ от работ, услуг в пользу других работ, услуг) с большей стоимостью	Проведение операции оплаты товаров (работ, услуг) на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров (работ, услуг)
--	---

5. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ «ПРЕДАВТОРИЗАЦИЯ» (ДАННАЯ ФУНКЦИЯ ОПЦИОНАЛЬНА)

5.1. Операция «Предавторизация» используется для определенных категорий ОТС (регистрация в гостинице, оформление проката автомобиля и т. п.). В сумму предавторизации не должны включаться суммы штрафов и убытков, которые могут возникнуть в связи с предоставлением услуги.

5.2. При проведении операции «Предавторизация» кассир должен выполнить следующие действия:

- выбрать в меню Терминала операцию «Предавторизация»;
- ввести на Терминале требуемую сумму предавторизации;
- предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

- предложить покупателю ввести ПИН-код или проставить подпись для подтверждения авторизации;

- при положительном ответе от банка-эмитента распечатать карт-чек предавторизации, в котором указывается: уникальный номер операции, сумма операции, дата проведения операции и код авторизации;

- передать покупателю карт-чек предавторизации, который сохраняется покупателем до окончательного расчета.

5.3. Окончательный расчет должен быть произведен не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты совершения операции «Предавторизация». При окончательном расчете используется карт-чек предавторизации.

5.4. Для проведения операции «Окончательный расчет» (или «Завершение расчетов», в зависимости от модели Терминала) кассир должен выполнить следующие действия:

- инициировать операцию «Окончательный расчет»;

- указать параметры операции предавторизации и ввести окончательную сумму авторизации;

- предложить покупателю считать Карточку в ридере Терминала одним из способов, указанных в подпункте 2.2.1 настоящей Инструкции;

- при положительном ответе от банка-эмитента распечатать карт-чек о совершении операции «Окончательный расчет» в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

5.5. В случае неуспешного завершения операции дополнительно к ответам Терминала, указанным в подпункте 2.2.2 настоящей Инструкции, может быть получен ответ «Отказано. Нет исх. операции». Причина получения такого ответа

состоит в несоответствии условий проведения операции «Окончательный расчет»: ошибка при вводе параметров операции, сумма окончательной операции превышает сумму предавторизации или с даты операции «Предавторизация» прошло более 30 дней. В этом случае кассир может провести окончательный расчет с покупателем одним из следующих способов:

инициировать отмену авторизации предавторизованной суммы и провести операцию оплаты на сумму окончательного расчета с использованием Карточки в соответствии с главой. 2 настоящей Инструкции или наличными денежными средствами;

произвести операцию «Окончательный расчет» на предавторизованную сумму. На оставшуюся сумму провести дополнительную операцию оплаты в соответствии с главой 2 настоящей Инструкции.

6. ОТЧЕТНОСТЬ И ЗАВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОГО ДНЯ ПО ОПЕРАЦИЯМ С КАРТОЧКАМИ

6.1. По итогам проведенных операций за день Терминал формирует отчет. Порядок формирования отчета описан в Руководстве. При закрытии операционного дня кассир обязан:

6.1.1. произвести операцию «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ»):

если итоги совпали (данные, накопленные Устройством ОТС об общей сумме операций, совершенных за текущую смену, совпадают с информацией, подсчитанной центром авторизации), необходимо распечатать (в случае оборудования Устройства ОТС чековым принтером) краткий отчет по операциям за смену;

если итоги не совпали, нужно распечатать (в случае оборудования Устройства ОТС чековым принтером) полный отчет (контрольную ленту) и проверить соответствие информации в полном отчете (контрольной ленте) с реально проведенными операциями;

6.1.2. сверить количество и суммы карт-чеков с отчетом по итогам дня и передать отчет вместе с карт-чеками ответственному работнику ОТС (или в бухгалтерию ОТС).

6.2. За один операционный день возможно формирование нескольких отчетов. При этом после каждой операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») данные о транзакциях, проведенных в течение смены, из памяти Устройства ОТС стираются, и Устройство ОТС будет накапливать информацию для нового отчета.

7. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСТРОЙСТВ ОТС

7.1. При работе с Терминалом кассир должен соблюдать следующие меры безопасности:

перед проведением работ по установке или замене оборудования, а также перед предоставлением доступа к Терминалу для проведения его настройки или

ремонта следует установить личность работников, проводящих вышеуказанные работы (установление личности производится путем предъявления служебного удостоверения или документа удостоверяющего личность); в случае возникновения каких-либо подозрений необходимо связаться с работниками обслуживающей организации или работниками ОАО «Белгазпромбанк» по телефону +37517-2291691;

необходимо не допускать попытки посторонних лиц отключить или открыть Терминал, в случае совершения вышеуказанных действий посторонними лицами, а также обнаружения на Терминале признаков взлома или его подмены необходимо сообщить об этом работникам ОАО «Белгазпромбанк» по телефону +37517-2291691 и действовать в соответствии с полученными инструкциями;

периодически производить осмотр Терминалов для обнаружения признаков физического вмешательства (например, прикрепленных к устройствам скиммеров) или подмены (например, проверяя серийный номер или иные характеристики устройств на предмет того, что устройство не было заменено на мошенническое). Признаками того, что устройство подверглось физическому вмешательству или что устройство было подменено, могут служить подозрительные наклейки или кабели, подключенные к устройству, отсутствующие или измененные защитные наклейки (пломбы), поврежденный или перекрашенный корпус, изменение серийного номера или иных внешних обозначений.

7.2. Особенности поведения предъявителей Карточек, которые должны вызвать настороженность:

неестественное, нервное поведение, излишняя разговорчивость, попытки оказать психологическое давление, ускорить оформление сделки;

просьба уменьшить запрашиваемую сумму при получении отказа из-за недостаточности средств;

несоответствие внешности покупателя имени и фамилии, указанным на карточке (например, карточка на женское имя предъявлена мужчиной);

покупатель пытается расплатиться с использованием нескольких карточек (иногда – различных иностранных банков) после того, как по карточке (карточкам) были получены различного рода отказы.

8. ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ

8.1. Ошибка при вводе суммы операции:

если ошибка обнаружена до нажатия клавиши «ENTER», необходимо стереть неправильно набранную сумму клавишей «CLEAR»;

если ошибка обнаружена после печати карт-чека, необходимо провести отмену операции.

8.2. Ошибка при печати карт-чека.

Если карт-чек замялся при печати или информация на карт-чеке отображена нечетко, следует воспользоваться функцией «повторная печать

чека». Предварительно следует убедиться в наличии бумаги в принтере и проверить подключение к электросети. В некоторых моделях оборудования при возникновении ошибки при печати карт-чека (карт-чек замялся или чековая лента закончилась) совершаемая в этот момент операция автоматически отменяется, в этом случае необходимо провести операцию повторно с печатью полного комплекта карт-чеков.

8.3. Сбои в работе Терминала могут возникать по следующим причинам:
прекращение подачи электричества;
обрыв связи;
неисправность Терминала.

Если в результате сбоя операция оплаты товаров (работ, услуг) не завершена (карт-чек не распечатан), кассир обязан никаких операций самостоятельно не производить, незамедлительно связаться с работниками обслуживающей организацией или работником ОАО «Белгазпромбанк» и произвести рекомендованные этим работником действия. При невозможности связаться с работниками обслуживающей организацией или работником ОАО «Белгазпромбанк» кассир обязан провести сверку итогов, распечатать отчет, продолжить работу в обычном режиме.

9. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Телефон службы технической поддержки ОАО «Белгазпромбанк»:
+37517-2291691

Факс ОАО «Белгазпромбанк»: +37517-2067217

Приложение

к Инструкции о порядке работы в организациях торговли и сервиса с банковскими платежными карточками платежных систем Mastercard, Visa, UnionPay, Белкарт и МИР

ОАО «Белгазпромбанк»

ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ АВТОРИЗАЦИИ/ОПЕРАЦИИ

Номер устройства (TID)	
Дата совершения операции	
Время начала операции	
Маскированный номер карточки (в формате 428624*****1234)	
Валюта операции	
Сумма операции	
Сумма, на которую производится отмена	
Код авторизации (или RRN)	
Причина	

Руководитель организации

Подпись

дата

М.П.