

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по порядку совершения операций с использованием банковских карт**  
**(инструкция кассира ТСП)**

**1. Основные положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок действий кассиров ТСП при совершении операций с использованием банковских карт.

1.2. Настоящая Инструкция составлена на основании правил международных платежных систем VISA, MasterCard, МИР.

1.3. Все требования по порядку проведения операций с использованием Банковских карт и по безопасности при совершении операций, изложенные в настоящей Инструкции, являются обязательными для выполнения.

**2. Термины и определения**

2.1. **ТСП** – торгово-сервисное предприятие.

2.2. **Держатель банковской карты (клиент)** – физическое лицо, для которого банком-эмитентом (БАНК, выдавший Банковскую карту клиенту и гарантирующий оплату операций, произведенных с использованием выданной Банковской карты) была выпущена карта.

2.3. **Банковская карта (карта)** – средство для совершения операций и составления расчетных и иных документов.

- **Корпоративная карта** – Банковская карта, которая позволяет ее Держателю проводить операции по счету юридического лица или индивидуального предпринимателя.

- **Локальная карта** - Банковская карта для совершения операций в определенной географической области, обычно в одной стране, например: “Valid in Cyprus only” - карта действительна только на Кипре.

- **Электронная карта** - Банковская карта для совершения операций только через Электронный (кассовый, POS) терминал.

- **Совмещенная карта** – Банковская карта, содержащая магнитную полосу и микропроцессор (Далее – ЧИП).

**Данные карты:**

- **Дата EXPIRY DATE** – дата, по истечении которой проведение операций с Банковской картой не производится.

- **Дата VALID FROM** – дата, начиная с которой разрешено проведение операций с Банковской картой.

- **Магнитная полоса** – полоса на карте, содержащая информацию о клиенте, счете и т.п., необходимую для авторизации через Электронный (кассовый, POS) терминал.

- **Панель подписи** – панель на обратной стороне Банковской карты, содержащая подпись Держателя карты.

- **Префикс** – четырехзначный идентификационный номер Банка, нанесенный типографским способом и расположенный над или под номером Карты. В том случае, если Префикс нанесен на Карту, то он обязательно совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты.

- **CVV2 / CVC2** – три цифры кода безопасности, нанесенные на полосу для подписи или в белое поле справа от полосы для подписи.

2.4. **Договор** – договор о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт, заключенный между ГАУК РМЭ «Марийский ТЮЗ» и БАНКОМ.

2.5. **Авторизация (authorization)** – разрешение, предоставляемое БАНКОМ – эмитентом для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с ее использованием.

2.6. **Код авторизации** - номер, присваиваемый БАНКОМ – эмитентом разрешенной операции для ее идентификации.

2.7. **Электронный (кассовый, POS) терминал** – электронное программно-техническое средство, предназначенное для проведения операций с Банковскими картами.

2.8. **ПинПад** - электронное программно-техническое устройство, предназначенное для ввода ПИН-кода Держателем банковской карты.

**2.9. Квитанция Электронного терминала (далее - квитанция)** – документ, составленный Электронным (кассовым, POS) терминалом на принтерной ленте, который является основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Банковских карт.

**2.10. Электронный журнал** – совокупность документов в электронной форме, составленных с использованием Банковских карт.

**2.11. Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг)** – аннулирование авторизации операции с использованием Банковской карты, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.

**2.12. Возврат денежных средств** – возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты в случае, если отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможна (на Электронном (кассовом, POS) терминале уже была проведена процедура «сверка итогов»).

**2.13. Квитанция возврата** – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты.

**2.14. Отмена возврата денежных средств** – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.

### 3. Проверка банковской карты

**3.1.** Убедитесь, что Банковская карта отвечает стандартам Платежных систем VISA, MasterCard, МИР (Приложение №1 к настоящей Инструкции).

#### 3.2. Проверьте:

- отсутствие надразов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек;

- соответствие фамилии и имени на карте и в паспорте (на некоторых картах имя и фамилия Держателя карты могут отсутствовать);

- наличие подписи/фото-репродукции подписи клиента на оборотной стороне карты - подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости;

- срок действия карты:

✓ *если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно;*

✓ *если дата одна, то карта действительна до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно.*

**3.2.1.** При проверке карты следует обратить особое внимание на следующие элементы:

- номер на квитанции совпадает с номером на карте;

- первые четыре цифры номера карты должны совпадать с префиксом, если таковые имеются, если на Карте указаны только последние четыре цифры номера Карты (например: на отдельных Картах VISA ELECTRON), то проверка префикса Карты и номера Карты не осуществляется;

- для локальных карт - сведения о том, что карта действует на территории России;

- изображения на голограммах не размыты, имеют четкие границы;

✓ *под ультрафиолетом на картах VISA проявляются изображение голубя по центру карты (кроме VISA ELECTRON).*

#### 4. Требования к квитанции

Квитанция должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- идентификатор ТСП – код (номер/номера), адрес ТСП, название ТСП;

- дата совершенной операции;

- сумма операции;

- валюта операции;

- код авторизации;

- реквизиты Банковской карты, допустимые правилами безопасности;

- подпись Держателя банковской карты (кроме операций, при проведении которых Держатель банковской карты вводит ПИН-код Банковской карты, с использованием которой совершается операция).

## **5. Операция оплаты по карте**

5.1. Операция оплаты по Банковской карте проводится с помощью Электронного (кассового, POS) терминала (электронная авторизация).

5.2. Особенности электронной авторизации изложены в Инструкции по эксплуатации электронного POS- терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

## **6. Отмена операции оплаты**

6.1. Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) может быть выполнена УЧРЕЖДЕНИЕМ только в течение текущего рабочего дня, в который она была совершена, (до проведения на Электронном (кассовом, POS) терминале процедуры «сверка итогов»). Если на Электронном (кассовом, POS) терминале процедура «сверка итогов» уже была проведена, осуществление процедуры Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможно. В этом случае, для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, следует сформировать операцию Возврата денежных средств в соответствии с разделом 7 настоящей Инструкции.

6.2. Порядок действий по проведению Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) с помощью Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS- терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

## **7. Возврат денежных средств**

7.1. Возврат денежных средств в банк-эмитент, выпустивший Банковскую карту, для их дальнейшего зачисления на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, может быть проведен при возврате клиентом товара после того, как на Электронном (кассовом, POS) терминале была проведена процедура «сверка итогов».

Решение о Возврате денежных средств принимается администрацией УЧРЕЖДЕНИЯ в соответствии с действующим законодательством и осуществляется в безналичном порядке в российских рублях. Возврат денежных средств возможен как при наличии Банковской карты, по которой была проведена операция оплаты, так и в случае ее отсутствия, по уважительной причине. Наличие клиентского экземпляра квитанции, подтверждающего факт совершения операции оплаты - не является обязательным.

7.2. Порядок проведения операции Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS- терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

7.3. Для оформления Возврата денежных средств, в случае невозможности использования самой Банковской карты, по которой производилась операция оплаты (при утрате Банковской карты, смене номера при перевыпуске Банковской карты и т.д.), направьте в БАНК копию Распоряжения одним из следующих способов: по факсу +7 (8362) 63-03-05; по электронной почте на адрес – [mnvedernikov@sberbank.ru](mailto:mnvedernikov@sberbank.ru) в сканированном виде; по системе Интернет Банк / Клиент-Банк с электронной цифровой подписью уполномоченных лиц УЧРЕЖДЕНИЯ, с последующей передачей оригинала Распоряжения в БАНК в обязательном порядке.

Распоряжение подписывается Директором УЧРЕЖДЕНИЯ с проставлением оттиска печати УЧРЕЖДЕНИЯ. В Распоряжении указываются параметры операции оплаты: последние четыре цифры номера карты, дата операции, код авторизации, код терминала, сумма операции, валюта операции.

## **8. Отмена операции возврата**

8.1. При желании Держателя банковской карты и согласии УЧРЕЖДЕНИЯ уже надлежащим образом оформленная операция Возврата денежных средств может быть отменена УЧРЕЖДЕНИЕМ, а квитанция возврата, составленная УЧРЕЖДЕНИЕМ, аннулирована.

8.2. Операция отмены Возврата денежных средств может быть выполнена УЧРЕЖДЕНИЕМ только в течение 20 (Двадцати) календарных дней после совершения операции Возврата денежных средств.

8.3. Порядок проведения операции отмены Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

8.4. Авторизация операций отмены Возврата денежных средств не производится.

## 9. Меры безопасности

9.1. При проведении операции оплаты из БАНКА могут быть также получены следующие сообщения:

- «Свяжитесь с банком-эмитентом».

Сообщите клиенту о невозможности проведения операции. Верните клиенту карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с банком-эмитентом.

- «Отказ».

Сообщите клиенту об отказе без объяснения причин, верните ему карту и документы.

- «Недостаточно средств».

Сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять попытки провести операцию оплаты более трех раз в случае получения сообщения «Недостаточно средств».

- «Изъять карту».

Следует изъять карту, сообщив клиенту: "Ваш БАНК дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в БАНК, выдавший карту".

По требованию клиента заполните и выдайте ему Расписку об изъятии Банковской карты, заверенную Вашей подписью .

Заполните в двух экземплярах Акт приема-передачи изъятых Банковских карт, один экземпляр которого с картой передайте в последствии в БАНК.

- «Изъять карту. Карта украдена».

Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утерянных карт. Вызовите местную охрану и/или полицию и постарайтесь задержать мошенника (в случае, если это не угрожает Вашей жизни и здоровью).

Постарайтесь не вызывать подозрений у мошенника. Если полиция задерживается, можете сказать мошеннику, что возникли проблемы со связью, необходимо перезагрузить

Оборудование и попросить его подождать.

Не отдавайте мошеннику документы и карту, ни под каким предлогом (в случае, если это не угрожает Вашей жизни и здоровью).

9.2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением Банковских карт необходимо незамедлительно информировать БАНК (по телефонам: +7 (8362) 68-42-85, 8 (800) 100-32-00 доб. 60-00 – круглосуточно) и действовать в соответствии с полученными указаниями. Также о данных фактах можно информировать районное подразделение Полиции.

9.3. При совершении операций с использованием Банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в операции с использованием Банковской карты, если предъявитель карты:

- проявляет нервозность;

- пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;

- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;

- своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру совершаемой покупки;

- проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);

- приобретает несколько одинаковых предметов;

- делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);

- заявляет, что нет документов или они остались в машине;

- предлагает оставить карту в залог и т.п.

9.4. При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- не предъявляет ли карту с женским именем мужчина, и наоборот;

- подпись на чеке должна совпадать с подписью/фото-репродукцией подписи на полосе для

подписи на карте. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;

- на авторизационные запросы по картам клиента часто приходят отказы, при этом клиент пытается

воспользоваться несколькими картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;

- следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.

**9.5.** Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты.

На поддельные или недавно украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению. Основанием для изъятия карты является:

- получение из БАНКА команд "Изъять карту" или "Изъять карту. Карта украдена" (см. п. 9.1.);

- предъявление карты на чужое имя;

- несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте;

- несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на карте (при наличии имени и фамилии Держателя на карте);

- несоответствие личности предъявителя карты с фотографией на документах;

- наличие серьезных физических повреждений на карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитаabelен и т.п.);

- наличие признаков подделки:

- карта не отвечает стандартам данной Платежной системы;

- перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты;

- подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;

- на панели подписи просматривается слово "VOID";

- префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами номера карты (на некоторых картах Electron могут быть указаны только последние 4 цифры номера карты);

- использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик".

**9.6.** При желании Держателя банковской карты провести несколько операций с использованием одной и той же Банковской карты VISA / VISA Electron, МИР в одном и том же Электронном (кассовом, POS) терминале, допускается их осуществление с интервалом не менее чем 15 (Пятнадцать) минут.

**9.7.** Номера телефонов для связи с БАНКОМ могут быть изменены по письменному распоряжению БАНКА и переданного только сотрудником БАНКА.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ К ИНСТРУКЦИИ**

Приложение № 1: Стандарты защиты банковских карт платежных систем VISA, MasterCard и AMERICAN EXPRESS