ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТОЧЕК

VISA, MasterCard, БЕЛКАРТ В Организациях ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА ПРИ РАБОТЕ НА ТЕРМИНАЛЕ (терминалы марки VeriFone VX670)

##### Операции с использованием банковских ПЛАТЕЖНЫХ карточек

**\* Карточка должна быть предъявлена только ее держателем!**

Проверьте подлинность предъявленной к оплате карточки: срок действия, наличие внешних повреждений (изгиб, порез, прокол и т.п.), наличие подписи держателя на оборотной стороне карточки (обязательно должна быть)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Карточка VISA:**  **Лицевая сторона:**  **1)** Логотип VISA должен находиться в нижнем правом или одном из верхних углов карточки    **2)** голограмма – при наклоне карточки вперед-назад кажется, что голубь, изображенный на голограмме, взмахивает крылом. Последние четыре цифры номера карточки должны быть полностью расположены на голограмме. На карточках нового дизайна мини-голограмма может располагаться на обратной стороне карточки.  **3)** отчетливо выбитые: номер карточки, срок действия карточки, имя и фамилия держателя карточки (для персонализированных карточек);  **4)** номер карточки эмбоссирован или нанесен методом индент-печати, включает до 16 цифр и начинается с цифры «4». Цифры должны быть напечатаны четко и прямо. Номер карточки должен совпадать с номером, который отображается в Вашем терминале. На напечатанных карточках может быть указана часть номера карточки.  **5)** первые 4 цифры номера карточки дублируются и должны быть напечатаны отдельной строкой контрастным цветом под или над первыми цифрами эмбоссированного номера карточки;  **6)** микрочип (для карточек с чипами).  **7**) логотип бесконтактной карточки (payWave и/или **))))** ).  **Обратная сторона:**  **1)** магнитная полоса (без следов механического или теплового воздействия), должна быть расположена в верхней или нижней части карточки;  **2)** поле для подписи. Если полоса для подписи была подчищена или стерта, на поверхности карточки появится слово **«VOID» (недействительна)**. Карточка действительна только при наличии подписи.  **3)** трехзначный код CVV2 располагается на полосе для подписи после напечатанного сокращенного номера карточки. Код и номер напечатаны курсивом черного цвета с обратным наклоном;    **4)** памятка клиенту;  **5)** наименование банка-эмитента;  **6)**сведения о предприятии-изготовителе заготовки карточки. | **Карточка MasterCard:**  **Лицевая сторона:**  **1)** Объемное изображение двух полушарий земли с очертаниями континентов находится на лицевой либо обратной стороне карточки:  илиINT_mc_vrt_rgb_pos  **2)** эмблема MasterCard – два круга красного (слева) и оранжевого (справа) цветов; в середине эмблемы белым нанесен логотип MasterCard, в новой версии логотип нанесен черным цветом под эмблемой, либо белым цветом, в случае размещения логотипа в черную рамку; эмблема расположена либо под голограммой, либо над ней;  **3)** реквизиты банка и эмблема MasterCard могут располагаться вертикально;  **4)** отчетливо выбитые: номер карточки, срок действия карточки, имя и фамилия держателя карточки (для персонализированных карточек);  **5)** номер карточки начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре;  **6)** первые 4 цифры номера карточки дублируются и должны быть напечатаны отдельной строкой контрастным цветом строго над или под первыми цифрами эмбоссированного номера карточки;  **7)** микрочип (для карточек с чипами).  **8)** логотип бесконтактной карточки (paypass и/или **))))** ).  **Обратная сторона:**  **1)** магнитная полоса (без следов механического или теплового воздействия);  **2)** голографическая полоса может находиться на месте традиционной магнитной полосы;  **3)** панель для подписи держателя карточки (без повреждений)**;** на панели для подписи держателя карточки нанесена повторяющаяся трехцветная надпись «MasterCard»; если были попытки подчистить подпись для подделки, то в этом месте проявляется надпись «**VOID» (недействительна)**.  **4)** на панели для подписи держателя карточки в правом или левом верхнем углу должны быть записаны специальным шрифтом под наклоном влево номер карточки или последние четыре цифры номера карточки и код CVC2, состоящий из 3 цифр;    **5)** наличие подписи держателя карточки на панели для подписи.  **6)** памятка клиенту;  **7)** наименование банка-эмитента;  **8)** сведения о предприятии-изготовителе заготовки карточки. | **Карточка БЕЛКАРТ:**  **Лицевая сторона:**  **1)** Стилизованное изображение в виде цветка с синими лепестками и восьмиконечной звездой в центре:  belkart  Товарный знак размещается в левом верхнем или в правом нижнем углу слева от знака продукта;  **2)** наименование банка-эмитента;  **3)** идентификационный номер карточки;  **4)** идентификационный номер банка-эмитента;  **5)** срок действия карточки;  **6)** имя и фамилия держателя (наименование организации) – для персонализированных карточек;  **7)** опционально на лицевую сторону карточки могут быть нанесены логотипы и наименования партнеров банка-эмитента по кобрендинговым программам.  **8)** На премиальных карточках БЕЛКАРТ присутствует голограмма.  **Обратная сторона:**  Обязательные реквизиты:  **1)** магнитная полоса;  **2)** панель для образца подписи (без повреждений) на панели для образца подписи должна быть нанесена повторяющаяся надпись «БЕЛКАРТ», если были попытки подчистить подпись для подделки, то в этом месте проявляется надпись «недействительна»~~;~~  **3)** код CVV2; область нанесения кода CVV2 должна быть белого цвета;  **4)** памятка клиенту;  **5)** наименование банка-эмитента;  **6)** сведения о предприятии-изготовителе заготовки карточки. |
| **Отличительные особенности карточек VISA Electron:**  **1.** на карточках VISA Electron вся информация напечатана типографским способом или выгравирована (а не выдавлена рельефно). На некоторых карточках VISAElectron может быть указана часть номера карточки.  **2.** последние четыре цифры номера карточки (иногда весь номер) должны быть указаны на лицевой стороне карточки. Номер карточки должен совпадать с номером, который отображается на вашем терминале.  **3.** логотип VISA синдикатором Electron рельефно выдавлен на одной из сторон карточки.  **4.** наличие подписи держателя карточки на панели для подписи.  **5.** магнитная полоса находится на обратной стороне карточки сверху или снизу.  **6.** микрочип (для карточек с чипами).  **7.** логотип бесконтактной карточки (payWave и/или **))))** ). | **Отличительные особенности карточек Maestro:**  **1.** Номер карточки, срок ее действия, имя и фамилия держателя карточки не эмбоссируются, а печатаются на карточке.  (Данные реквизиты могут быть проэмбоссированы только в случае совмещения карточки Maestro с карточкой локальной платежной системы.)  **2.** Номер карточки начинается с «5» или «6».  **3.** Голограмма может отсутствовать.  **4.** Наличие знаков Cirrus и Maestro на лицевой или оборотной стороне карточки, причем знак Maestro всегда расположен на лицевой стороне карточки.  **5.** наличие подписи держателя карточки на панели для подписи.  **6.** Обязательное введение клиентом ПИН-кода.  **7.** Микрочип (для карточек с чипами). | **Отличительные особенности кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ:**  **1**. На лицевой стороне кобейджинговой карточки наносится изображение товарного знака ПС БЕЛКАРТ и логотип Maestro с соблюдением требований обеих платежных систем. |
| Неперсонализированная карточка **–** карточка без указания на лицевой стороне имени и фамилии Держателя Карточки. Данная карточка обладает всеми функциями обычной карточки и принимается к обслуживанию на общих условиях. | | |

В обращении могут находиться **карточки с фотографией клиента**, которая располагается на лицевой либо оборотной стороне карточки. При наличии фотографии клиента на карте, **сотрудник ОТС должен сверить ее** с лицом, предъявившим карточку к оплате.

Если подлинность карточки не вызывает сомнения, переходите к выполнению операции «ОПЛАТА», в противном случае свяжитесь с сотрудником банка для разъяснения сомнений.

Прием платежей возможно осуществлять **посредством мобильного устройства** (смартфон/планшет, часы и т.д.) (**Далее – NFC**), на котором установлено программное приложение, являющееся аналогом Карточки. Технология бесконтактной оплаты при помощи мобильного телефона позволяет совершить платеж одним касанием к терминалу с функцией бесконтактной оплаты. При оплате на сумму менее 30 долларов США в эквиваленте по курсу Национального банка Республики Беларусь в момент проведения транзакции в ОТС, от Держателя Карточки не требуется подписи или проверки ПИН-кода.

Опционально терминал может поддерживать **программу быстрой оплаты покупки (Далее – VEPS)** - глобальная программа Платежной системы VISA International, при которой в момент проведения транзакции в ОТС, от Держателя Карточки не требуется подписи, проверки ПИН-кода и печати карт-чека. Уровень максимальной предельной суммы операции VEPS равен 30 долларам США в эквиваленте по курсу Национального банка Республики Беларусь на дату совершения операции.

1. **НАЧАЛО РАБОТЫ**

**Перед началом работы необходимо проверить поверхность терминального оборудования для обнаружения признаков взлома (например, прикрепленных к терминальному оборудованию чужеродных предметов) или подмены (например, путем проверки серийного номера или других характеристик терминального оборудования, чтобы убедиться, что терминальное оборудование не было заменено на мошенническое). Признаком того, что терминальное оборудование было взломано, может служить наличие подозрительных насадок или кабелей, подключенных к терминальному оборудованию, отсутствующие или измененные защитные наклейки (пломбы), поврежденный или перекрашенный корпус, изменение серийного номера или иных внешних обозначений.**

После подключения и проверки терминала оператором, устройство находится в режиме готовности проведения операции (рабочий режим). Терминал (пин-пад терминала) должен быть расположен таким образом, чтобы исключить возможность видео/фотофиксации ввода ПИН-кода клиентом.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Список доступных операций на дисплее терминала свидетельствует о том, что он готов к работе. |

**2. ОПЛАТА**

|  |  |
| --- | --- |
| VX670-250x250 | Проведите карту через считыватель для карт с магнитной полосой; карту необходимо ориентировать согласно указаниям на корпусе терминала (магнитная полоса должна располагаться снизу, с левой стороны).  **ВНИМАНИЕ!** Процедура использования карт с чипом описана данной инструкцией в Разделе 3.  В случае появления сообщения «ОШИБКА ЧТЕНИЯ КАРТЫ»:   1. Повторите операцию чтения карты; 2. В случае повторения сообщения необходимо убедиться в исправности терминала путем считывания других карт, возможно, предоставленная клиентом карта повреждена; 3. Если терминал не считывает данные других карт - необходимо обратиться в техническую службу для проведения профилактических работ. |
|  | На следующей стадии продавцу необходимо сравнить информацию о карте, которая выведена на дисплей терминала с той, что напечатана на самой карте.  Если данные не совпадают, кассир должен отказать клиенту в проведении транзакции, в связи попыткой выполнения мошеннической операции.  Если данные совпадают, нажмите кнопку . |
|  | Далее необходимо ввести сумму оплаты.  При вводе суммы последние 2 цифры указывают сумму копеек.  Например, для ввода 1 рубля 11 копеек необходимо нажать «111» и кнопку .  Терминал автоматически ставит разделитель - знак точки «.». |
|  | Если терминал выдал сообщение «Ожидание PIN-КОДА», клиент должен ввести PIN-код на клавиатуре терминала, после чего нажать клавишу на терминале.  Если был введен неправильный PIN-КОД, его можно удалить, используя клавишу. |
|  | Сообщение на экране «ОБРАБОТКА ЗАПРОСА» свидетельствует о том, что терминал связывается с банком и проводит обмен информацией. |
|  | Сообщение на экране «ОДОБРЕНО» свидетельствует о том, что терминал успешно провел сеанс связи с банком и получил разрешение на списание денежных средств. |
| D:\work\CisBase\sec tick.jpg | После успешного завершения операции терминал распечатывает один карт-чек (для КЛИЕНТА) и спрашивает, нужно ли печатать второй (для БАНКА). Для печати 2-го чека необходимо нажать .  (Если транзакция отклонена, то на экране выводится сообщение о причине ее отклонения. В данном случае терминал распечатывает только один чек для КЛИЕНТА).  На чеке успешно проведенной транзакции, должно быть напечатано «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО». |
|  | На чеке «для БАНКА», при проведении транзакции без ввода PIN-кода, в поле «Подпись клиента» клиент должен поставить подпись. Внимательно сравните подписи держателя на карточке и карт-чеках. При их совпадении сделка считается завершенной успешно. При несовпадении подписей, сообщите об этом держателю карточки, сделайте копию чека (операция «КОПИЯ ЧЕКА», Раздел 7 инструкции) и дайте ему расписаться вторично.  **Если и второй раз подписи не совпадают, необходимо сделать отмену оплаты, вручить чек этой операции держателю карточки и сделку прервать.** |

**При получении отказа от банка-эмитента на проведение операции, запрещено дробить общую сумму операции на более мелкие суммы.**

**Для казино и игорных заведений:** на чеке «для БАНКА» записать вручную первые четыре цифры карточки над или под номером карточки, напечатанным на карт-чеке, которые дублируются типографским способом на самой карточке, а также записать паспортные данные держателя карточки на оборотной стороне карт-чека.

**3. ОПЛАТА КАРТОЧКОЙ С ЧИПОМ**

Чиповая банковская карточка сохраняет ВСЕ признаки подлинности банковских карточек с магнитной полосой, но при этом на лицевой стороне поверхности карты слева имеется металлический чип.

Форма чипа: прямоугольник, овал, квадрат, круг.

Цвет чипа: желтый, серый, белый металл.

### ПРИОРИТЕТ В ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ ЧИПУ!

Порядок выполнения транзакции по чиповой карте:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вставьте карту контактной площадкой вверх до упора в чип - ридер терминала. | VX670_1_lg |
| Далее выполняется операция оплаты согласно Разделу 2 - «ОПЛАТА», описанному выше в настоящей инструкции. | | |
| 2 | **ВНИМАНИЕ**  Вынимать чип-карту из терминала во время проведения операций запрещено!!!  **Только после появления сообщения «Выньте карту», на экране терминала, можно вынимать карту и отдавать ее держателю карты!** | |

**4. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ**

«ОТМЕНА» необходима для полной отмены операций, которые находятся в текущем пакете транзакций – т.е. до отправки данных через операцию «СВЕРКА». Доступ к отменяемой операции производится с использованием номера чека.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | В режиме ожидания нажмите клавишу «F1» справа от экрана для выбора операции «ОТМЕНА». |
|  | Введите номер чека операции, которую необходимо отменить.  Номер чека может вводиться полностью или частично, к примеру [0001] или просто [1…].  После ввода номера чека нажмите клавишу |
| D:\work\3. POS\1. ИНСТРУКЦИИ\ИНСТРУКЦИИ_BYN+BYN\images\отмена.jpg | Подтвердите отмену операции с помощью клавиши |
|  | Проведите карту через считыватель для карт с магнитной полосой либо вставьте карточку с чипом в чип-ридер. |
|  | На следующем этапе выполнения, продавцу необходимо сравнить информацию о карте, которая выведена на дисплей терминала с той, что напечатана на самой карте.  Если данные не совпадают, кассир должен отказать клиенту в проведении транзакции в связи попыткой выполнения мошеннической операции. |
| 7 | Сообщение на экране «ОДОБРЕНО» свидетельствует о том, что терминал успешно провел сеанс связи с банком и получил разрешение на проведение транзакции. |
| D:\work\CisBase\sec tick.jpg | После успешного завершения операции терминал распечатывает один карт-чек (для КЛИЕНТА) и спрашивает, нужно ли печатать второй (для БАНКА). Для печати 2-го чека необходимо нажать .  На чеке успешно проведенной транзакции, должно быть распечатано «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО». |
| Оба чека должен подписать кассир. Чек «для КЛИЕНТА» необходимо отдать клиенту. | |

Для **частичной** отмены оплаченной суммы нужно использовать операцию «ВОЗВРАТ» (см. Раздел **5**).

**5. ВОЗВРАТ**

Операция «ВОЗВРАТ» необходима для отмены/корректировки операций, находящихся как в пакете транзакций, который уже был отправлен в банк (выполняется после отправки данных – «СВЕРКА ИТОГОВ»), так и в текущем пакете транзакций (до «СВЕРКИ ИТОГОВ»).

Идентификация отменяемой/корректируемой операции производится с использованием номера ссылки на чеке, обозначенного как **RRN** (12 символов), эту информацию можно посмотреть на оригинальном чеке той операции, которую необходимо отменить/скорректировать.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | В режиме ожидания нажать клавишу «F2» справа от экрана. |
| SDC12063 | На этом этапе необходимо провести карту через считыватель для карт с магнитной полосой либо вставить карту с чипом в чип-ридер терминала. |
|  | Далее кассиру необходимо сравнить информацию о карте, которая выведена на дисплей терминала с той, что напечатана на самой карте.  Если данные не совпадают, кассир должен отказать клиенту в проведении транзакции в связи попыткой выполнения мошеннической операции. |
| C:\Users\grigorev_aa\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\4.jpg | Введите номер ссылки (RRN) – двенадцатизначный номер операции, используя цифровые клавиши терминала, и нажмите клавишу .  Номер ссылки (RRN) указывается на карт-чеке той операции, по которой необходимо сделать операцию «ВОЗВРАТ».  Если был введен неправильный RRN его можно удалить, используя клавишу . |
|  | **При проведении возврата операции, находящейся в текущем пакете операций (до СВЕРКИ):**  Для полной отмены операции нажмите крайнюю справа сиреневую клавишу под экраном терминала.  Для отмены/корректировки операции: нажмите крайнюю слева сиреневую клавишу под экраном терминала.  **При проведении возврата операции, находящейся в отправленном пакете операций (после СВЕРКИ):**  Введите необходимую сумму возврата (полную сумму при возврате всей транзакции, либо часть исходной операции, если клиент возвращает не весь товар/воспользовался не всей услугой) и подтвердите её нажатием клавиши . Если была введена неправильная сумма транзакции - её можно удалить, используя клавишу . |
| 7 | Сообщение на экране «ВЫПОЛНЕНО» свидетельствует о том, что терминал успешно провел сеанс связи с банком и получил разрешение на проведение транзакции. |
| D:\work\CisBase\sec tick.jpg | После успешного завершения операции терминал распечатывает один карт-чек (для КЛИЕНТА) и спрашивает, нужно ли печатать второй (для БАНКА). Для печати 2-го чека необходимо нажать .  На чеке успешно проведенной транзакции, должно быть распечатано «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО». |
| Оба чека должен подписать кассир. Чек «для КЛИЕНТА» необходимо отдать клиенту. | |

**6. СВЕРКА ИТОГОВ**

Операция «СВЕРКА» выполняется при закрытии смены на терминале. Данную административную операцию необходимо выполнять в **обязательном** ежедневном порядке (время согласовать с бухгалтерией организации) в тот же день, когда на терминальном оборудовании совершались операции с использованием банковских карточек:

|  |  |
| --- | --- |
| D:\рабочая\CisBase\сверка\IMG_20141112_115752.jpg | В режиме ожидания нажать клавишу «F3» справа от экрана. |
| D:\рабочая\CisBase\сверка\2.jpg | Ввести пароль («0000» по умолчанию) и нажать . |
| D:\рабочая\CisBase\сверка\IMG_20141112_115616.jpg | Терминал сканирует пакет транзакций и выполняет печать чека.  Если на данном этапе закончилась чековая лента или нужно получить копию сверки итогов, необходимо провести операцию «ПЕЧАТЬ КОПИИ СВЕРКИ» - Раздел 8 данной инструкции. |
|  | Подтвердите печать отчёта нажатием клавиши либо отмените клавишей . |
| 1 | Далее терминал автоматически перейдет в режим готовности. |

**6.1 ДЕТАЛЬНЫЙ ОТЧЁТ**

В случае необходимости получения детального отчёта по операциям нужно проделать следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | В режиме ожидания нажать клавишу «#» и ввести пароль «166831». |
|  | Нажать клавишу «F3» для входа в меню «ОТЧЁТЫ». |
| D:\work\CisBase\IMG_20141212_131555.jpg | Нажать клавишу «F0» для печати детального отчёта. |
| D:\рабочая\CisBase\сверка\IMG_20141112_115616.jpg | Терминал сканирует пакет и выполняет печать детального отчёта.  Если на данном этапе закончилась чековая бумага необходимо выполнить процедуру «Копия чека» (см. Раздел 7). |
| 1 | Далее терминал автоматически перейдет в режим готовности. |

**7. ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА**

Если во время печати чека в принтере закончилась бумага, или чек был утерян, используется административная операция «ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА».

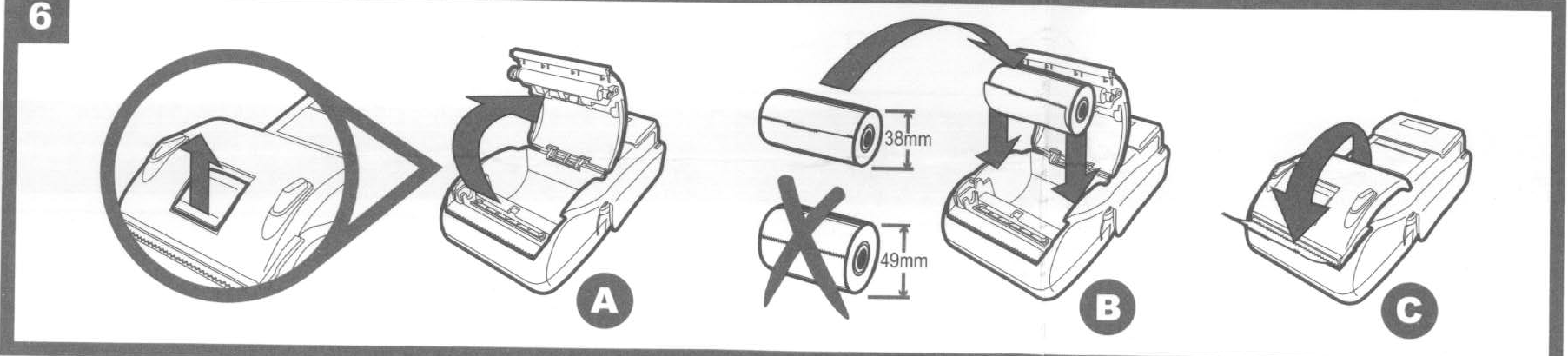
|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\grigorev_aa\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\1.jpg | В режиме ожидания нажать клавишу «F4» справа от экрана терминала для выбора операции «Копия чека». |
|  | Выберите способ идентификации чека - по номеру (клавиша «F1») или по RRN (клавиша «F2»), либо распечатайте копию последнего чека (клавиша «F0»). |
|  | 1. При выборе идентификации чека по номеру - введите полностью номер чека, копию которого необходимо распечатать.  После ввода номера чека нажмите клавишу .  2. При выборе идентификации чека по RRN (данный номер указывается на чеке оплаты) - введите RRN и нажмите клавишу .  Если не вводить указанные выше данные, оставить поле ввода пустым и нажать , терминал распечатает копию последнего чека. |
| C:\Users\grigorev_aa\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\5.jpg | Сообщение на экране «ПЕЧАТЬ» свидетельствует о том, что терминал нашел транзакцию в памяти и успешно распечатает копию чека. |
| D:\work\CisBase\sec tick.jpg | Далее терминал распечатывает один карт-чек (для КЛИЕНТА) и спрашивает, нужно ли печатать второй (для БАНКА). Для печати 2-го чека необходимо нажать . |
| 1 | После завершения печати чека нажмите один раз  для возврата в исходное состояние. |
| На чеке будет указано, что это не оригинал, а именно **копия** чека. | |

**8. ПЕЧАТЬ КОПИИ СВЕРКИ**

Если во время печати чека сверки в принтере закончилась бумага, используется операция «ПЕЧАТЬ КОПИИ СВЕРКИ». При этом печатается копия чека последней сверки.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | В режиме ожидания нажмите клавишу «#» и введите пароль «166831». |
|  | Выберите раздел меню «ПАКЕТ» нажатием клавиши «F2». |
| C:\Users\grigorev_aa\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\SDC12067.jpg | Нажмите 2-ю сиреневую кнопку справа от кнопки «ALPHA» под экраном терминала для перехода на вторую страницу меню «ПАКЕТ». |
| SDC12068 | Выберите «СТАТУС» нажатием клавиши «F0» для печати копии чека последней сверки. |
| D:\рабочая\CisBase\сверка\IMG_20141112_115616.jpg | Терминал сканирует пакет и выполняет печать чека. |
| 1 | Далее терминал автоматически перейдет в режим готовности. |
| **ВНИМАНИЕ!** Можно сделать копию чека только последней сверки. Если после неудачной сверки (прошедшей без чека) была сделана ещё одна сверка, копию предыдущей сделать будет невозможно. | |

**9. УСТАНОВКА БУМАГИ В ПРИНТЕР**



**10. НЕШТАТНЫЕ СИТУАЦИИ (ОБРАТИТЬ ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ!!!)**

1. Если при проведении операции **«ОПЛАТА»** данные с магнитной полосы **не считываются**, то предложите клиенту рассчитаться другой карточкой или наличными.
2. Если при печати карт-чеков произошел **сбой в подаче бумаги** либо печать оказалась некачественной, необходимо распечатать копию карт-чека проводимой операции (п.8).
3. Если при проведении любой операции терминалу **не удалось установить сеанс связи с банком,** необходимо **полностью** повторить операцию. В случае повторной ошибки связи прервать сделку, **обязательно известить** представителей службы технической поддержки ООО «БайТехСервис» **по телефону (017) 219-84-42.** Если на карт-чеке печатается сообщение **«ОТКАЗАНО»** по каким-либо причинам, указанным в карт-чеке ниже вместе с цифровым кодом, действовать в соответствии с полученными рекомендациями.

**Возможные причины отклонения операции:**

* карточка просрочена;
* недостаточно средств;
* эмитент недоступен;
* связывайтесь с эмитентом;
* сослаться на эмитента;
* транзакция запрещена для клиента;
* недействующий эмитент;
* неисправность в системе
* не оплачивать;
* утерянная карточка;
* карточку изъять;
* звоните в сервис;

1. Если при проведении операции «ОПЛАТА» с использованием карточек VISA, MasterCard, Maestro, БЕЛКАРТ получено сообщение «ОТКАЗАНО», и в причинах указано:

**КОД 04 «КАРТУ НЕ ОТДАВАТЬ»**

**КОД 07 «СПЕЦИАЛЬНОЕ УСЛОВИЕ»**

**КОД 41 «УТЕРЯННАЯ КАРТОЧКА»**

**КОД 43 «УКРАДЕННАЯ КАРТОЧКА»**

то по возможности сотруднику ОТС необходимо карточку изъять и направить ее в Банк по адресу: г. Минск, ул. В. Хоружей, 31а.

5. Если на экране появилась надпись «**ИНИЦИАЛИЗИРУЙТЕ**», сделайте следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\grigorev_aa\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\1.jpg | В режиме ожидания нажмите клавишу «\*» на клавиатуре терминала. |
| SDC12315 | Введите цифру «6», а затем клавишу . |
| SDC12313 | Введите пароль «166831», а затем клавишу . |
| SDC12314 | Нажмите клавишу . |
| SDC12309 | Терминал начнёт обновлять свою конфигурацию, на экране появится надпись «ОБРАБОТКА ЗАПРОСА». |
| SDC12310 | После успешного обновления на экране появится надпись «ОПЕРАЦИЯ ЗАВЕРШЕНА». |

**11. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕРМИНАЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

При проведении технического обслуживания терминального оборудования ОТС должна соблюдать следующие требования:

• установить личность лиц, выдающих себя за ремонтников или специалистов техобслуживания, перед предоставлением им доступа для внесения изменений или устранения проблем с терминальным оборудованием;

• не позволять устанавливать, заменять и возвращать терминальное оборудование без такой проверки;

• обращать внимание на подозрительное поведение вблизи терминального оборудования (например, попытки посторонних лиц отключить или открыть терминальное оборудование);

• ОТС должна сообщать в банк о признаках взлома или подмены терминального оборудования по телефону (017) 219-84-42 или 8017 289-91-87.