



**ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ
ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ДЕТСКАЯ**

**Санкт-Петербург
2023 г.**

(812) 329-50-11 — Служба поддержки

Настоящая Инструкция кассира торговой точки Предприятия по обслуживанию платежных Карт Детская (далее – Инструкция) является неотъемлемой частью Правил предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга платежных карт Детская. В Инструкции используются термины и определения, установленные Правилами предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга, если Правилами предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга платежных карт Детская или настоящей Инструкцией явно не установлено иное. Правила предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга платежных карт Детская являются неотъемлемой частью Договора эквайринга платежных карт Детская и размещаются Банком на Сайте Банка по адресу <http://www.bspb.ru>.

Термин, определенный в Правилах как «Торговая точка Предприятия», употребляется в настоящей Инструкции как «Торгово-сервисное Предприятие (ТСП)».

Глава 1. ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ РАБОТЕ С POS-ТЕРМИНАЛОМ

1.1. НАЧАЛО РАБОТЫ

1.1.1. Включите терминал (вилку блока питания вставьте в розетку ~220 В). На экране терминала появится надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

На экране ПИН-клавиатуры отображается надпись **UNIPOS**

1.2. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ» (при использовании чипа)

При наличии на карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе терминала в проведении операции по чипу.

На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Вставьте карточку Клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА, ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по карточке, используя магнитный считыватель. (См. п.1.2. настоящей Инструкции).

1.2.1. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА ПОКУПКИ

ВОЗВРАТ

ОТМЕНА

ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ОПЛАТА ПОКУПКИ**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.2.2. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ СУММУ

0.00

Введите сумму операции (копейки вводятся, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «*») и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши «□».

1.2.3. На экране терминала высвечивается надпись:

КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ.

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

1.2.4. После Авторизации терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ».

1.2.5. Если операция прошла успешно на экране терминала появится надпись **ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА** и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО». После того как терминал напечатает первый чек, на экране терминала появится надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние. Если второй чек не был распечатан по неопределённой причине необходимо обратиться за консультацией в Службу поддержки Банка.

1.2.6. Если операция завершилась неудачей, на экране терминала появится надпись **ОТКАЗ В ВЫПОЛНЕНИИ**, распечатается **КОРОТКИЙ** чек.

1.2.7. **Важно!** В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержится числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение № 1 к Инструкции) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

1.3. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ» (при использовании магнитной полосы)

1.3.1. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Проведите карточку Клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести карточку повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА, ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте карточку в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п. 1.3.

1.3.2. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА ПОКУПКИ

ВОЗВРАТ

ОТМЕНА

ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ОПЛАТА ПОКУПКИ**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.3.3. В случае появления на экране терминала надписи **ВВЕДИТЕ ПОСЛЕДНИЕ 4 ЦИФРЫ НОМ. КАРТЫ**, в появившемся под надписью поле необходимо ввести четыре последние цифры номера карты Клиента (с лицевой стороны карты). В случае отсутствия надписи перейти к п. 1.2.4 Инструкции.

1.3.4. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ СУММУ

0.00

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «*») и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши «□».

1.3.5. На экране терминала высвечивается надпись:

КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ.

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

Для отказа от ввода пин-кода клиент должен нажать красную кнопку на пин-паде. В этом случае необходима подпись клиента на чеке.

1.3.6. После Авторизации терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ».

1.3.6.1. Если операция прошла успешно на экране терминала появится надпись

ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО».

После того как терминал напечатает первый чек, на экране терминала появиться надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние. Если второй чек не был распечатан по неопределённой причине необходимо обратиться за консультацией в Службу поддержки Банка.

1.3.6.2. Если операция завершилась неудачей, на экране терминала появиться надпись **«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА»**, распечатается один **КОРОТКИЙ** чек.

1.3.6.3. **Важно!** В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержится числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение № 1 к Инструкции) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

1.4. ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»:

Внимание! Выполнить отмену операции можно только до «закрытия дня» терминала.

1.4.1. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Проведите карточку Клиента через прорезь в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану терминала), либо используйте чип.

1.4.2. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА ПОКУПКИ

ВОЗВРАТ

ОТМЕНА

ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ОТМЕНА**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.4.3. На экране терминала:

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА:

[. . .]

Введите цифровой номер чека отменяемой операции и нажмите **ENTER** (зеленая клавиша). Если такого номера чека терминал не находит у себя в памяти, то на экране появится надпись

НЕТ ОПЕРАЦИИ ДЛЯ ОТМЕНЫ

НАЖМИТЕ КЛАВИШУ

После нажатия любой клавиши терминал перейдет в исходное состояние.

1.4.4. Если операция разрешена, на экране появится сообщение «Введите пароль», вводим пароль 9900 .

1.4.5. После Авторизации напечатается чек «ОТМЕНА» в двух экземплярах.

1.4.6. Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать Клиенту - этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте Клиенту.

1.5. ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Внимание! Данную операцию необходимо проводить предельно внимательно.

При наличии на карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе терминала в проведении операции по чипу.

1.5.1. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Проведите карточку Клиента через прорезь в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану терминала), либо используйте чип.

1.5.2. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

ОПЛАТА ПОКУПКИ

ВОЗВРАТ

ОТМЕНА

ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ВОЗВРАТ**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.5.3. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ СУММУ

0.00

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «*») и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши «□».

1.5.4. Если операция разрешена, на экране появится сообщение «Введите пароль», вводим пароль 9900. Терминал, после Авторизации напечатает чек «ВОЗВРАТ» в двух экземплярах.

1.5.5. Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать Клиенту - этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте Клиенту.

1.6. ОПЕРАЦИЯ «ЗАПРОС БАЛАНСА» (при использовании магнитной полосы)

При наличии на карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе терминала в проведении операции по чипу.

1.6.1. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Проведите карточку Клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести карточку повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте карточку в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п.1.3.

1.6.2. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ
ОПЛАТА ПОКУПКИ
ВОЗВРАТ
ОТМЕНА
ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ЗАПРОС БАЛАНСА**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.6.3. На экране терминала высвечивается надпись:

КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ.

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

1.6.4. После Авторизации терминал напечатает чек операции «БАЛАНС».

1.6.4.1. Если операция прошла успешно на экране терминала появится надпись **ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА** и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО». После того как терминал напечатает первый чек, на экране терминала появиться надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние. Если второй чек не был распечатан по неопределённой причине необходимо обратиться за консультацией в Службу поддержки Банка.

1.6.4.2. Если операция завершилась неудачей, на экране терминала появиться надпись **«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА»**, распечатается чек с информацией об отклоненной операции.

1.7. ОПЕРАЦИЯ «ЗАПРОС БАЛАНСА» (при использовании чипа)

При наличии на карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе терминала в проведении операции по чипу.

1.7.1. На экране терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Вставьте карточку Клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по карточке, используя магнитный считыватель. (См. п.1.2.).

1.7.2. На экране терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ
ОПЛАТА ПОКУПКИ
ВОЗВРАТ
ОТМЕНА
ЗАПРОС БАЛАНСА

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами набираем нужный пункт меню, выбираем пункт **ЗАПРОС БАЛАНСА**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**.

1.7.3. На экране терминала высвечивается надпись:

КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ.

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

1.7.4. После Авторизации терминал напечатает чек операции «БАЛАНС».

1.7.5. Если операция прошла успешно на экране терминала появиться надпись **ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА** и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО». После того как терминал напечатает первый чек, на экране терминала появиться надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние. Если второй чек не был распечатан по

неопределённой причине необходимо обратиться за консультацией в Службу поддержки Банка.

1.7.6. Если операция завершилась неудачей, на экране терминала появиться надпись **«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА»** распечатается чек с информацией об отклоненной операции.

2. ФУНКЦИИ КЛАВИШ:

CLEAR (красная клавиша) – вернуть к предыдущей позиции, сброс,
BACKSPACE “□” – стереть последний знак числа,
* – точка,
ENTER (зеленая клавиша) – подтверждение операции.

3. СЕРВИСНЫЕ ОПЕРАЦИИ

ОПЕРАЦИЯ «ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ»

- 3.1. Войдите в административное меню – клавиша «Enter».
- 3.2. Выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ (цифровыми кнопками выбрать пункт)
- 3.3. Выберите пункт ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ -> ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ С ХОСТА
- 3.4. После выполнения операции терминал распечатает короткий чек «операция выполнена»

ОПЕРАЦИЯ «СВЕРКА ИТОГОВ»:

- 3.5. Войдите в административное меню – клавиша «ENTER».
- 3.6. Клавишами «F1» и «F4» выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, затем СВЕРКА ИТОГОВ.
- 3.7. После выполнения операции терминал напечатает чек операции «СВЕРКА ИТОГОВ».

ОПЕРАЦИЯ ЗАКРЫТИЯ ДНЯ:

- 3.8. **Внимание! Закрытие дня должно выполняться только один раз в сутки.** Войдите в административное меню – клавиша **«ENTER.»**
- 3.9. Перемещаясь по меню нажатием клавиш «F1» и «F4» выберите пункт ОТЧЕТЫ, подтвердив выбор клавишей ENTER, выберете любой тип отчета из предложенных, нажмите ENTER.
- 3.10. Выберите в меню пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, нажмите ENTER.
- 3.11. Выберите в меню пункт ЗАКРЫТИЕ ДНЯ, нажмите ENTER.
- 3.12. После окончания операции терминал напечатает чек «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ».

ЗАПРАВКА БУМАГИ В POS-ТЕРМИНАЛ

Появление на чеке цветной полосы означает, что в POS-терминале заканчивается чековая лента. В этом случае необходимо произвести замену бумаги:

- 3.13. Надавите вниз на черный рычажок с белой «галочкой» (справа от терминала), отщелкнется крышка принтера, поднимите ее вверх.
- 3.14. Выньте ось от рулона бумаги, вставьте новый рулон, потяните ленту (она должна двигаться из - под рулона) на себя, чтобы она выступала на 1-2 см над «пилой» (отцентрируйте, если надо) и защелкните крышку принтера.

По всем вопросам просьба обращаться в круглосуточную

Службу поддержки по телефону 329-50-11

Глава 2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

При возникновении вопросов или сомнений в правильности выполняемых действий при обслуживании платежных карт в рамках настоящей Инструкции, просьба обращаться в Справочную Службу Банка «Санкт–Петербург». Наш телефон: 329-50-11 (круглосуточно).

Настоящая инструкция определяет порядок проведения следующих операций по картам Детская на Предприятиях с использованием терминалов ПАО «Банк «Санкт-Петербург»:

- Покупка товара по платежной карте;
- Отмена операции покупки товара;
- Операция возврата средств за приобретенный товар.

1.1. При выполнении операции покупки товара кассир Предприятия обязан:

- 1.1.1. Получить от Держателя карту.
- 1.1.2. Проверить срок действия Карты.
- 1.1.3. Убедиться, что Карта не повреждена.
- 1.1.4. Произвести внешний осмотр Карты в соответствии с «Порядком внешнего осмотра карты» (Глава 3 настоящей Инструкции).
- 1.1.5. Удостовериться, что Карта предоставляется к оплате ее законным Держателем.
- 1.1.6. При наличии сомнений в том, что карта является подлинной, необходимо действовать в соответствии с Инструкцией кассира по предупреждению мошенничества (Глава 3 настоящей Инструкции).
- 1.1.7. Убедиться, что приобретаемые товары (товары детского ассортимента и продукты детского питания) соответствуют условиям, установленным Законом Санкт-Петербурга.
- 1.1.8. Определить **общую сумму покупок к оплате**. При этом разбивать общую сумму покупок на несколько операций по карте **категорически запрещено!**
- 1.1.9. Провести запрашиваемую Держателем операцию **на общую сумму оплачиваемых по карте покупок** в соответствии с инструкцией по работе с POS–терминалом (Глава 1 настоящей Инструкции).

Внимание! Ввод ПИН–кода при выполнении операции обязателен. При вводе Держателем ПИН–кода кассир Предприятия должен проследить, чтобы никто, в том числе и он сам, не видел, какой именно ПИН–код вводит Держатель. Кассир Предприятия не имеет права спрашивать у Держателя его ПИН–код, помогать Держателю вводить ПИН–код даже по просьбе последнего.

- 1.1.10. Сверить номер на карте с номером карты на чеке терминала. Эти номера должны совпадать. Проверить сумму операции на чеке.
- 1.1.11. Передать экземпляр чека клиента, карту и приобретенный товар Держателю.

1.2. При выполнении операции отмены покупки кассир обязан:

Внимание! Выполнить отмену операции можно только до закрытия дня терминала. Если день терминала закрыт, выполняется операция возврата товара. Операция отмены выполняется, если необходимо изменить сумму уже совершенной покупки. После этого выполняется операция покупки на новую сумму.

- 1.2.1. Выполнить действия в соответствии с п. 1.2.2–1.2.8 настоящей Главы.
- 1.2.2. Получить от Держателя чек отменяемой операции.
- 1.2.3. Если покупки были выданы Держателю, получить от Держателя покупки по отменяемой операции.
- 1.2.4. Провести операцию **на общую сумму чека отменяемой операции** в соответствии с п.1.4 Главы 1 настоящей Инструкции.
- 1.2.5. **Сверить номер на карте с номером карты на чеке отмены.**
- 1.2.6. Проверить сумму операции, номер чека и код авторизации на чеке. Эти параметры должны совпадать с данными чека отменяемой операции.
- 1.2.7. Попросить Держателя проверить данные в чеке отмены и подписать экземпляр чека отмены, который остается у Предприятия.
- 1.2.8. Передать экземпляр чека операции отмены, предоставленный клиентом чек и карту Держателю.

1.3. При выполнении операции возврата средств за приобретенный товар кассир обязан:

Внимание! Возврат средств по операции покупки, совершенной по карте, может быть совершен только с возмещением суммы возвращаемой покупки на карту, с которой данная сумма была списана. Выдача средств наличными или зачисление средств на иные карты запрещена категорически!

- 1.3.1. Выполнить действия в соответствии с п. 1.3.2–1.3.8 настоящей Главы.
- 1.3.2. Получить (по возможности) от Держателя чек операции, по которой совершается возврат.
- 1.3.3. Получить от Держателя покупку по операции, подлежащей возврату.
- 1.3.4. Провести запрашиваемую Держателем операцию **на сумму покупок, по которым осуществляется возврат** в соответствии с п.1.5. Главы 1 настоящей Инструкции.
- 1.3.5. **Сверить номер на карте с номером карты на чеке терминала.**
- 1.3.6. Проверить сумму операции и код авторизации на чеке. Сумма операции и код авторизации должны совпадать данными на чеке возвращаемой операции.
- 1.3.7. Попросить Держателя проверить данные в чеке и подписать экземпляр чека, который остается у Предприятия.
- 1.3.8. Передать экземпляр чека операции возврата, предоставленный клиентом чек и карту Держателю.

ГЛАВА 3. ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА Предприятия ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ МОШЕННИЧЕСТВА

Платежная карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована для приобретения товаров, оплаты услуг Держателем или его законным представителем.

Под незаконной операцией с банковской Картой понимается:

- использование фальшивой или поддельной Карты;
- использование вместо Карты чистого пластика с реквизитами подлинной Карты на магнитной дорожке (т.н. "белый пластик").

Поведение клиента должно вызвать у Вас подозрения, если он:

- проявляет нервозность;
- неуверенно расписывается.

**ИМЕЙТЕ В ВИДУ, ЧТО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОШЕННИК ВЫГЛЯДИТ ВЕСЬМА
РЕСПЕКТАБЕЛЬНО
И ХОРОШО ЗНАКОМ С ПРАВИЛАМИ ПРИЕМА КАРТ!**

ОСНОВАНИЯ К ИЗЪЯТИЮ КАРТЫ:

1. Получение от терминала соответствующей команды.
2. Наличие явных признаков подделки Карты.

В случае если предъявитель Карты проявляет агрессивность, Вы прежде всего должны заботиться о собственной безопасности и действовать в соответствии с обстановкой.

При малейшем подозрении, что Карта является поддельной, необходимо сделать запрос "Код 10". Для этого Вам необходимо позвонить в Справочную Службу по телефону **329-50-11** и назвать "Код 10". Оператор будет задавать Вам простые вопросы, требующие односложных ответов "Да" или "Нет". Держите Карту в руках, пока оператор инструктирует Вас.

Обращайтесь в Справочную Службу, даже если транзакция уже совершена и держатель Карты ушел.

ДЕЙСТВИЯ ПО ИЗЪЯТИЮ КАРТЫ:

В случае установления факта использования поддельной Карты, а также получения соответствующей команды из Справочной службы или от терминала, и при наличии возможности, примите меры по изъятию карты). При изъятии составляется отчет об изъятии Карты. Если Держатель Карты требует от Вас документ, подтверждающий изъятие карты, составьте двухсторонний Акт об изъятии платежной карты (Приложение № 2 к Инструкции). Изъятую карту, Отчет об изъятии (Приложение № 3 к Инструкции), Акт об изъятии платежной карты (если составлялся) необходимо передать в подразделения филиальной сети Банка, осуществляющие

обслуживание Держателей платежных карт. При передаче карты в Банк заполняется Акт передачи изъятой карты в Банк (Приложение № 4 к Инструкции).

ВНИМАНИЕ!

***Если у Вас есть какие-либо сомнения в правильности Ваших действий или неясные вопросы, Справочная Служба готова оказать Вам помощь.
Наш круглосуточный телефон: 329-50-11 (Справочная Служба).***

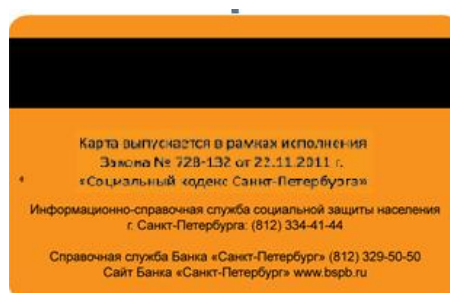
ГЛАВА 4. ПОРЯДОК ВНЕШНЕГО ОСМОТРА КАРТЫ

ДЕТСКАЯ - Карты для получателей детского пособия на детей от 0 до 1,5 лет.

Лицевая сторона



Обратная сторона



Карта с чипом (с июля 2015)

Лицевая сторона



Обратная сторона



Платежная карта Детская платежной системы «Мир» - Карты для получателей детского пособия на детей и детей-инвалидов от 0 до 7 лет.

Лицевая сторона



Обратная сторона



По картам нельзя получить наличные денежные средства, деньги на карте могут быть использованы только для оплаты продуктов детского питания и товаров детского ассортимента в установленных сетях магазинов.

Карты **Детская** в обязательном порядке содержат следующие реквизиты и элементы:

На лицевой стороне должны присутствовать:

- **Название и логотип банка**, выпустившего карту (Банк «Санкт-Петербург»). Располагается в верхнем левом углу карты.
- **Микрочип**. На картах, выпущенные с июля 2015 года.

- **Номер карты** должен быть напечатан методом индент печати (гравировка), начинаться с цифр **964378/22003301** и состоять из 19 знаков (сгруппированных XXXXXXXX XXXX XXXX XXXX).
- **Срок действия карты** должен быть напечатан методом индент печати и состоять из четырех цифр - месяц и год. Карта действительна до последнего дня указанного месяца. Год, как правило, обозначен последними цифрами столетия (например, 09 - 2017 год и т.п.).
- **Фамилия и имя (или инициалы) держателя карты** латинскими буквами или кириллицей должны быть напечатаны методом индент печати.

На оборотной стороне должны присутствовать:

- **Магнитная полоса** (впаяна в пластик).
- **Полоса для подписи** нет.

ПРИМЕЧАНИЕ: НЕЗАВИСИМО ОТ ТИПА КАРТ - Номер карты на чеке (последние 4 цифры номера карты) ВСЕГДА должен совпадать с номером карты на лицевой стороне карты.

**ТАБЛИЦА АВТОРИЗАЦИОННЫХ ОТВЕТОВ ПРИ ОТКАЗАХ В ОПЕРАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ
ЭЛЕКТРОННОГО ТЕРМИНАЛА**

Ошибка	Код ответа	Причина отрицательного ответа	Действия Кассира
В операции отказано	76	Превышен остаток (на счете не хватает денег)	Предложить Клиенту повторить операцию на меньшую сумму, либо оплатить часть покупки наличными.
	55	Попытка совершить операцию без ПИН-кода по карте, по которой ввод ПИНа обязателен.	Предложить Клиенту повторить операцию с вводом ПИНа
		Попытка совершить операцию с вводом ПИН-кода по карте, по которой ПИН-код не вводится.	Предложить Клиенту повторить операцию без ввода ПИНа
	101	Требуется голосовое подтверждение операции.	Позвоните в центр авторизации данного типа карт.
	102	Возникли проблемы при авторизации.	
95	Превышена максимальная допустимая сумма операции	Необходимо позвонить в Службу Поддержки для получения разрешения на проведение операции на данную сумму	
Сбой настроек терминала	74	Невозможно авторизовать.	Согласно инструкции кассира выполните загрузку ключей в соответствии с п.3.1.1-3.1.4 настоящей Инструкции. Повторите операцию. Если ошибка повторилась, позвоните в Службу поддержки.
	898	У терминала сбились настройки (Ошибка MAC)	
	78	Сбой связи (дублированная операция)	
Клиент набрал ПИН с ошибкой	201	Неправильно введен ПИН	Предложить Клиенту повторить операцию, указав причину отказа.
Изъятие карты	52	Исчерпано число попыток ввода ПИН-кода	По-возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества.
Мошенничество	72	Попытка мошенничества. Карта утеряна или украдена	По-возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества, позвонить в Службу поддержки.
Изъятие карты	93		
Срок действия карты истек	51	Истек срок действия карты	Отказать Клиенту в обслуживании
В операции отказано	56	Возникли проблемы при авторизации	Необходимо позвонить в Службу поддержки и уточнить причину отказа
	58		
	60		
	61		
	63		
	68		

	79		
	99		
	Ост. коды	Прочие причины	

АКТ № _____
ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ

Составлен « ____ » _____ 20__ г., Город _____
Date City

Мы, нижеподписавшиеся, кассир филиала / торгово-сервисного предприятия
We, undersigned, teller/cashier

(Название организации и номер терминала)
(Name of organization, imprinter/terminal number)

(Ф.И.О. кассира, изъявшего карту / Name of teller/cashier)

и _____ гражданин

and _____
(Ф.И.О. держателя карты / Name of cardholder)

паспорт серии _____ № _____ выдан « ____ » _____ г.
passport

адрес по прописке _____,
residential address

составили настоящий Акт в том, что у указанного гражданина изъята платежная карта

drawn up this statement that bank is given a card

_____ № _____
(Тип карты/Card type) (Номер карты/Card number)
срок действия карты _____, выпущена на имя (как указано на карте)
expiration date cardholder (as embossed on the card)

Указать причину изъятия карты: _____
Recovery reason:

Карту передал _____
Card handed by: (Ф.И.О. держателя карты / Name of cardholder)

« ____ » _____ 20__ г. _____
Дата/Date (Подпись/Signature)

Карту принял _____
Card received: (Ф.И.О. кассира, изъявшего карту / Name of teller/cashier)

« ____ » _____ 20__ г. _____
Дата/Date (Подпись/Signature)

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ
(Заполняется кассиром, изъявшим карту)

Дата изъятия карты:	
Тип карты:	
Номер карты:	
Срок действия карты:	
Имя и фамилия владельца карты:	
Название и адрес торгово-сервисного предприятия:	
Номер терминала:	
Код проверки карты (если кассир созванивался с Банком и проводилась проверка карты):	
Причина изъятия карты	
Дополнительная информация: (могут быть указаны дополнительные обстоятельства изъятия карты и пр.)	
Отчет составлен (Ф.И.О кассира, паспортные данные, контактные телефоны – все данные указываются полностью, без сокращений, печатными буквами)	
Подпись: _____	Дата: _____

АКТ ПЕРЕДАЧИ ИЗЪЯТОЙ КАРТЫ В БАНК

(Заполняется сотрудником Предприятия и сотрудником Банка)

Настоящий акт составлен в том, что сотрудник Предприятия _____
(ФИО сотрудника Предприятия)

_____ передал, а представитель Банка
_____ принял изъятую кассиром
(ФИО сотрудника Банка)

Предприятия карту, об изъятии которой составлен прилагаемый отчет.

Дата: “ ____ ” _____ 20__ г.

Подпись сотрудника Предприятия _____ / _____ /

Подпись сотрудника Банка _____ / _____ /