

Информация
для торгово-сервисных предприятий о процедуре получения терминалов,
их функциональных возможностях, и правилах использования

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОРГОВОЙ КАРТЕ И ТЕРМИНАЛЕ

Торговая карта предприятия внешне практически не отличается от карточки держателя, за исключением логотипа и дизайна. Основным ее назначением является накопление финансовой информации (дата, сумма и т.п.) о совершенных сделках с карточками клиентов и получении от банка списка запрещенных к обслуживанию клиентских карточек (Стоп-лист). Чтобы информация о Стоп-листе на торговой карте была актуальной, а финансовые средства своевременно поступили в банк на счет предприятия, необходимо проводить минимум один раз в день инкассацию торговой карты (количество инкассаций в день не ограничено). Электронная инкассация может быть выполнена персоналом торговой точки непосредственно с самого терминала (удаленная инкассация) или же на специальном компьютере в учреждении банка, при ее непосредственной туда доставке.

Терминал – это компактное электронно-механическое устройство с соответствующим программным обеспечением, позволяющее держателям карт совершать безналичные расчеты в торгово-сервисных предприятиях и получение наличности в учреждениях и пунктах обслуживания банка по пластиковой карте. Торговые терминалы выпускаются различными производителями в достаточно широком ассортименте и в зависимости от специфики их использования могут обладать теми или иными функциональными возможностями и опциями.

2. ВИДЫ И МОДЕЛИ ТОРГОВЫХ ТЕРМИНАЛОВ

Национальный банк предлагает предприятиям торговли и сферы услуг следующие модели терминалов: **Monetel EFT10, Monetel EFT20, Ingenico 5100, Sagem EFT Smart, Hypercom T7Ps и XiMAX**. Они подразделяются по функциональности на:

- **Полнофункциональные стационарные** - это **Monetel EFT10, Ingenico 5100, Sagem EFT Smart**, имеющие в своем составе встроенный модем, 2 ридера для микропроцессорных карточек и 1 ридер для карт с магнитной полосой, термопечатающее устройство, выносной источник питания 220В и выносную клавиатуру для клиента, а также **Hypercom T7Ps**, предназначенный только для проведения безналичных операций «оплата» и «выдача наличных» по международным пластиковым картам Visa с магнитной полосой и имеющий в своем составе 1 ридер для карт с магнитной полосой, термопечатающее устройство и выносной источник питания 220В;

- **Полнофункциональные переносные** - это **Monetel EFT20**, имеющий в своем составе 2 ридера для микропроцессорных карточек и 1 ридер для карт с магнитной полосой, термопечатающее устройство, а также снабжен отдельным устройством подзарядки аккумуляторов, со встроенным модемом;

- **Минитерминалы** - это **XiMAX**, имеющий в своем составе 2 ридера для микропроцессорных карточек. Этот терминал имеет автономное питание (две батарейки по 1,5 В) и отличается миниатюрными размерами (с карманный калькулятор), позволяющие применять его в тех торговых точках, которые вместо чека оплаты выдают покупателям квитанции, билеты, жетоны и другие, подтверждающие платеж документы. Данные терминалы отличаются удобством в эксплуатации и минимальными расходами для предприятия по их использованию например, для тех, которые не имеют промышленного электропитания (220 вольт).

Торговый терминал и его выносная клавиатура клиента (ею оснащаются полнофункциональные терминалы) имеют панель ввода данных, состоящую из:

- *функциональных кнопок* (имеются только у терминала и обычно располагаются под его дисплеем), с помощью которых персонал торговой точки может выбирать пункты меню для совершения соответствующих финансовых или сервисных операций с картой держателя или торговой карты предприятия;

- *цифровых кнопок* от «0» до «9»(имеются как у терминала, так и у выносной клавиатуры клиента) с помощью которых персонал торговой точки или держатель набирают соответствующие суммы и ПИНЫ карты;

- *специальных кнопок*, (имеются как у терминала, так и у выносной клавиатуры клиента и обычно расположены справа от цифровых кнопок) используемых персоналом торговой точки и держателем для одобрения введенных сумм, запрещения/одобрения выполнения операции, корректировки набранной суммы и введенного ПИНа. Кнопка используемая для одобрения введенной суммы операции или ПИНа имеет **зеленый** цвет, кнопка используемая для корректировки введенной суммы операции или ПИНа имеет **желтый** цвет, кнопка используемая для запрещения выполнения еще не начатой операции или для перехода в меню предыдущего уровня имеет **красный** цвет.

- *Торговый терминал должен эксплуатироваться в надежном месте, обеспечивающем его сохранность, работоспособность и указанные в документации производителя, эксплуатационные условия.*

- *Все чеки торгового терминала должны быть сохранены продавцом и предоставляться в банк для отчета.*

3. ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАТЕЖА В ТОРГОВОЙ ТОЧКЕ

При желании клиента оплатить в торговой точке товар или услугу пластиковой картой Вам необходимо убедиться, что предъявленная клиентом пластиковая карта входит в систему «UZKART». Потом, в зависимости от модели терминала, вставить пластиковую карту клиента в торговый терминал или предложить клиенту самостоятельно ее вставить в ридер выносной клавиатуры клиента (для модели Ingenico 5100). После этого персоналу торговой точки и клиенту необходимо выполнить следующие последовательные действия:

3.1. Персонал торговой точки должен посредством нажатия соответствующей функциональной кнопки терминала инициировать пункт меню «Оплата» и затем ввести через цифровую клавиатуру терминала сумму покупки. Введенная персоналом сумма покупки отобразится на дисплее выносной клавиатуры клиента.

3.2. Клиент должен проверить отображаемую на дисплее сумму платежа и одобрить ее, в случае согласия, нажатием зеленой кнопки на выносной клавиатуре клиента. При этом:

- если терминал настроен на совершение оплаты только с ЗСК (закрытый счет карты) карты, то ее держатель должен после одобрения суммы платежа ввести ПИН2 (цифровой пароль на списание с карты средств) своей карты и нажать зеленую кнопку выносной клавиатуры клиента. После этого терминал проверяет правильность введенного ПИН2 и, в зависимости от результата проверки, совершает или отклоняет платеж. Если держатель карты ввел неправильный ПИН2, то он имеет право попросить персонал торговой точки еще раз повторить (всего три попытки) проведение платежа.

- если терминал настроен на совершение платежа с ОТСК (открытый счет карты) или с ЗСК карты, то в случае достаточности средств на ОТСК для совершения платежа – взаиморасчет будет совершен автоматически с ОТСК, без предъявления ПИН2. Если средств на ОТСК будет недостаточно, то платеж будет совершаться по уже описанному выше сценарию для оплаты с ЗСК.

3.3. После проведения взаиморасчета между торговой картой терминала и картой клиента, терминал распечатывает (кроме минитерминала XiMAX) два идентичных экземпляра чека оплаты товара или услуги, один из которых вместе с товаром и картой персонал торговой точки должен передать держателю, а второй экземпляр остается в торговой точке. Если платеж проводился на вышеуказанном минитерминале, то чек не печатается, а на дисплее минитерминала отображается сумма проведенного платежа и его успешность – «ОК».

3.4. Если по какой-либо причине держатель карты возвращает в торговую точку товар или отказывается от услуги, ранее оплаченные им в торговой точке по пластиковой карте, то необходимо оформить «Чек возврата». В нем нужно указать наименование оплаченного по пластиковой карте товара/услуги, сумму платежа, причину возврата, реквизиты карты клиента и торговой точки. Чек возврата заполняется в трех экземплярах: по одному для держателя, торговой точки и для учреждения банка, чей терминал и торговая карта использовались при выполнении платежа. Все экземпляры чека возврата подписываются держателем карты и персоналом торговой точки. Со стороны торговой точки все экземпляры чека возврата заверяются фирменной печатью или штампом торгово-сервисного предприятия к которой относится торговая точка.

3.5. После поступления чека возврата в учреждение банка, чей терминал и торговая карта использовались при выполнении платежа, банк кредитует счет держателя на сумму платежа путем дебетования расчетного счета торгово-сервисного предприятия.

4. ВЫПОЛНЕНИЕ НА ТЕРМИНАЛЕ СЕРВИСНЫХ ОПЕРАЦИЙ

Дополнительно на торговом терминале по просьбе держателя карты можно выполнить для него следующие сервисные операции

- :- получить в виде чека или на дисплее терминала информацию о балансе карты, отдельно по ЗСК и ОТСК;
- получить в виде чека информацию о 20-ти или 30-ти последних операциях, совершенных по карте, с указанием даты и суммы этих операций;
- поменять ПИН1 и ПИН2 карты;
- перевести все средства или их часть с ЗСК на ОТСК карты;
- провести операции «зачисление средств», «авторизация».

Пояснение:

При смене ПИН1 или ПИН2 карты держатель должен сначала ввести на клавиатуре терминала или выносной клавиатуры клиента действующий ПИН1 или ПИН2 и нажать зеленую кнопку. После этого на дисплее терминала или выносной клавиатуры клиента появится приглашение ввести новый ПИН1 или ПИН2 и повторно его подтвердить. Если все действия были сделаны без ошибок, на дисплее появится сообщение «УСПЕШНО». После появления такого сообщения операция смены ПИН1 или ПИН2 карты считается завершенной успешно и на карте действует уже новый ПИН1 или ПИН2, установленный держателем.

Если по какой-либо причине операция смены ПИН не завершилась успешно, то на карте продолжает действовать старый ПИН1 или ПИН2.

Если держатель три раза неправильно ввел действующий ПИН1 или ПИН2, то данный ПИН на карте блокируется и для его разблокировки держателю необходимо обратиться в учреждение банка, в котором ему выдали карту, имея при себе документ удостоверяющий личность держателя карты.

При совершении операции «зачисление средств» с картсчета держателя средства поступают на ЗСК карты. Для выполнения этой операции персонал торговой точки должен подключить телефонный кабель терминала к обычной розетке городской телефонной линии связи (к которой подключается обычный телефонный аппарат) и согласно инструкции по пользованию терминалом осуществить выполнение операции, которая должна закончиться распечаткой чека операции. Операция «зачисление средств» является авторизующей т.е. при ее выполнении дополнительно производится авторизация карты в системе безналичных расчетов банка.

При совершении операции «авторизация» персонал торговой точки должен подключить телефонный кабель терминала к обычной розетке городской телефонной линии связи (к которой подключается обычный телефонный аппарат) и согласно инструкции по пользованию терминалом осуществить выполнение операции, которая должна закончиться распечаткой чека операции.

Авторизация – это автоматически выполняемая процедура многоуровневой проверки карты в системе безналичных расчетов банка. В случае успешного ее выполнения - дается разрешение на дальнейшее использование карты в ЕМПС «UZKART» и автоматическое восстановление лимитов карты по периоду ее обслуживания (20 операций в режиме off-line и 35 дней - без авторизации). В случае, если карта не прошла успешную авторизацию – она технологически не допускается к дальнейшему использованию в инфраструктуре платежной системы, лимиты ее не восстанавливаются и она подлежит предъявлению в банк для ее дополнительной проверки.

5. ТРЕБОВАНИЕ К УСЛОВИЯМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕРМИНАЛА

Никаких специальных мероприятий по подготовке помещения и места для установки торгового терминала, не требуется.

Условия эксплуатации торгового терминала и его выносной клавиатуры клиента соответствуют аналогичным требованиям к офисной и бытовой электротехнике.

Питание полнофункциональных стационарных терминалов осуществляется от первичной электросети напряжением 220 вольт переменного тока частотой 50 герц.

Питание полнофункциональных переносных терминалов осуществляется от встроенных аккумуляторных батарей, которые подзаряжаются от специального устройства для подзарядки, подключаемого в свою очередь к первичной электросети напряжением 220 вольт переменного тока частотой 50 герц.

Минитерминалы питаются от двух стандартных батареек напряжением 1,5 вольта, устанавливаемых в соответствующие боксы расположенные с обеих сторон минитерминала

Правила эксплуатации включают в себя требования, которые персонал торговой точки и другие лица (например держатель карты) обязаны неукоснительно выполнять, а именно:

- не вынимать из ридеров терминала его торговую карту или карту держателя в момент совершения любой операции. Необходимо обязательно дождаться завершения операции, сопровождающееся печатью чека операции или соответствующим сообщением на дисплеях терминала или его выносной клавиатуры клиента, а уже после этого вынимать карточки из ридеров;

- перед совершением операции, персоналу торговой точки необходимо удостовериться, что в терминале имеется и заправлена в печатающее устройство бумага;

- в момент совершения операции не отключать терминал от электросети;

- в момент совершения через терминал инкассации торговой карты или операций «загрузка средств», «авторизация», «просмотр баланса счета» с картой держателя, не отключать модемный шнур терминала от телефонной линии;

- в момент совершения операции через минитерминал, не вынимать из него автономные питающие элементы - батарейки;

- в момент печати чека операции или контрольной ленты не производить прогона бумаги, нажатием соответствующей кнопки клавиатуры терминала, и не производить принудительное (вручную) вытягивание печатающегося чека или контрольной ленты;

- не прилагать механических усилий и других возможных воздействий различного характера и свойства как отдельно к микропроцессору торговой карты и карты держателя, так и к самой пластиковой карте в целом, во избежание вывода пластиковых карт из строя;

- в случае смены персонала торговой точки, который был ранее обучен представителями банка работе с торговым терминалом и правилам обслуживания держателей пластиковых карт, торгово-сервисное предприятие обязано обеспечить новому персоналу соответствующее обучение бывшим персоналом или представителем банка, подав для этого соответствующую заявку (устную или письменную);

- не допускать попадания в ридеры терминала посторонних предметов и влаги, которые могут привести к выходу из строя: самих ридеров, торговую карту терминала, карту держателя и в целом сам терминал.

К работе с терминалом, его выносной клавиатурой клиента, торговой картой допускается только персонал торговой точки, специально для этого назначенный и прошедший обучение у представителя банка.

6. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ТОРГОВЫМ ТЕРМИНАЛОМ

Меню операций

Меню - это список операций, выполняемых на Торговом терминале. Каждый пункт меню представляет собой надпись, соответствующую одному из типов операций или видов работ. На дисплее Торгового терминала эти надписи располагаются на две (одну) строки. Строка может содержать один или два пункта меню.

Основное меню видов работы - это первое меню, которое появляется на экране после включения Торгового терминала и обязательно содержит пункт «Оплата».

Вхождение в тот или иной пункт меню производится нажатием соответствующей функциональной кнопки, которая соответствует этому пункту меню.

Переход в меню предыдущего уровня производится нажатием красной кнопки, служащей для запрета выполнения операции.

Ввод информации и выполнение операций

Ввод информации (сумма платежа, ПИН) в терминал осуществляется персоналом торговой точки или держателем с помощью имеющейся на терминале и его выносной клавиатуре клиента цифровых кнопок. Для корректировки ошибочно введенного значения необходимо несколькими (или одним) нажатиями **желтой** кнопки стереть неправильное значение и ввести потом верное. Каждое нажатие **желтой** кнопки приводит к удалению последней из набранных цифр суммы или ПИНа. Можно также воспользоваться **красной** кнопкой. С помощью этой кнопки можно полностью удалить введенное значение, после чего следует ввести правильное значение заново или повторить операцию. После окончания набора необходимой информации для ее подтверждения следует нажать на **зеленую** кнопку.

Держатель должен ознакомиться с введенной персоналом торговой точки суммой, отображаемой на дисплее терминала или на дисплее выносной клавиатуры (в зависимости от вида терминала) и одобрить или отклонить выполнение операции, нажатием соответствующей кнопки.

После завершения операции на дисплее терминала или выносной клавиатуры появится сообщение о успешности ее проведения или появляется код ошибки в результате которой операция не состоялась.

Если при повторной попытке совершить операцию ошибка повторяется, то персоналу торговой точки (если с другими картами клиентов такая же ситуация) или держателю карты (если в терминалах других торговых точек такая же ситуация) следует обратиться в банк за получением разъяснений и проверки карты.

Проведение Инкассации торговой карты терминала

Инкассация торговой карты терминала может быть совершена следующими способами :

- Непосредственно через торговый терминал, находящийся в торговой точке, используя его подключение к городской телефонной линии связи (возможно для тех моделей терминалов, которые имеют встроенный модем);
- В учреждении банке на специализированном рабочем месте, организованном на базе персонального компьютера. Для этого уполномоченный представитель торговой точки должен доставить торговую карту в учреждение банка;
- Через устройства самообслуживания (банкоматы, инфокиоски и т.п.), в которых банк на свое усмотрение может реализовать данную функцию.

Пояснение

Инкассация торговой карты терминала сопровождается распечаткой чека инкассации, в котором отражается сумма инкассации, дата и время ее проведения, наименование торговой точки, номера торговой карты, ее пакета инкассации и другие реквизиты операции.

В случае если торговая карта, по какой-либо причине (поломка, утеря, программный отказ микрочипа) не может быть проинкассирована в систему безналичных расчетов банка, то на основании представленных торговой точки в банк подтверждающих документов, банк обеспечивает ручной ввод данных по совершенным транзакциям, в систему безналичных расчетов банка. При этом банк оставляет за собой право взять с торговой точки штраф за ручной ввод пакета инкассации.

Ручной ввод данных осуществляется банком, только после доставки в банк терминала в котором использовалась торговая карта, транзакции которой будут вводятся банком вручную в систему безналичных расчетов пластиковыми картами.

ВНИМАНИЕ !

Торговый терминал сохраняет в своей электронной памяти список совершенных транзакций с его торговой картой. Поэтому в целях исключения потери информации по совершенным транзакциям, персонал торговой точки, работающий с терминалом, обязан удалять из его памяти вышеуказанный список транзакций, только после проведения успешной инкассации торговой карты и распечатки чека инкассации, в котором указано, что инкассация прошла успешно или получения подтверждения от уполномоченных работников банка, что инкассация торговой карты прошла успешно.

В случае невыполнения этого требования, банк не несет ответственности перед торгово-сервисным предприятием за невозможность перечисления на его расчетный счет средств по вышеуказанным транзакциям.

Получение информации о торговой карте

Персонал торговой точки в любое время, если в данный момент на терминале не выполняется операция, имеет возможность проверить баланс торговой карты. Для этого необходимо выбрать на терминале пункт меню «Магазин» и на дисплее терминала отобразится информация о балансе торговой карты и числе совершенных операций «оплата», которую можно распечатать на чеке, нажав **зеленую** кнопку.