**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ**

**В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ТОЧКАХ**

1. **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТ**
   1. Перечень карт, которые торгово-сервисная точка принимает в оплату товаров (услуг):

|  |  |
| --- | --- |
| ***MasterCard*** |  |
| ***MasterCard Electronic*** |  |
| ***Maestro*** |  |
| ***Visa*** |  |
| ***Visa Electron*** |  |
| ***МИР*** |  |
| ***UnionPay*** |  |
| ***ПРО100***  *(с обязательным вводом ПИН-кода)* |  |

* 1. Контактные телефоны Банка

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ АВТОРИЗАЦИИ БАНКА*** | | |
| время работы | *Круглосуточно* | **+7 495 544-45-46** |
| **+7 495 788-92-74** |
| **8-800-77-555-55** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕРМИНАЛОВ*** (консультативная помощь по вопросам работы программного и аппаратного обеспечения электронных терминалов, ремонт/замена неисправных электронных терминалов). | | |
| время работы | *Круглосуточно* | **8-800-77-555-55** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО РАСЧЕТЫ*** (решение организационных, финансовых и иных вопросов). | | |
| время работы | *Пн –Чт 09 00 18 00*  *Пт 09 00 16 45* | **+7 (3812) 279-857** |

* 1. Во время проведения операции карта должна находиться на виду у Держателя. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.).
  2. Перед совершением операции работник торгово-сервисной точки (ТСТ) должен убедиться в том, что:

а) карта не является региональной. На региональной карте присутствует надпись “Valid only in ...” (“Действительна только в (страна)”), которая наносится типографской краской и может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты. Карта с такой надписью принимается к обслуживанию только в указанной стране. В России принимаются к обслуживанию региональные карты с надписью “Valid only in Russia”.

б) срок действия карты, указанный на ее лицевой стороне, уже наступил и еще не истек. Карта действительна до последнего числа указанного на ней месяца.

в) на панели для подписи оборотной стороны карты присутствует подпись Держателя карты.

Если не соблюдаются условия а), б) или в), работник ТСТ не должен совершать операцию по карте, предложив клиенту расплатиться другой картой или наличными.

**1.4.1** . убедиться в том, что логотип и защитные элементы карты соответствуют требованиям, определенным инструктивными материалами Банка;

**1.4.2.** позвонить по телефону авторизации Банка (п. 1.2.), сообщить оператору фразу «код десять» и следовать указаниям оператора в следующих случаях:

а)  логотип и защитные элементы карты не соответствуют описанию, содержащемуся в инструктивных материалах Банка;

б)  карта имеет следы подделки и/или повреждений (следует обратить внимание, не была ли изменена подпись на панели для подписи, не были ли перебиты или изменены иным образом цифры на лицевой стороне карты);

в)  фотография на карте (при наличии) не соответствует внешности Держателя карты;

г) есть сомнение в том, что лицо, предъявившее карту, является её законным Держателем. Не допускается проведение операции по карте, если она предъявляется не Держателем;

д)  при предъявлении клиентом более двух карт;

е)  проведение одним клиентом последовательно одна за другой более 3-х операций у одного работника ТСТ;

ж)  при отсутствии микропроцессора на карте, в случае, если после прочтения магнитной полосы карты терминал сообщает о необходимости проведения операции с использованием микропроцессора;

з)  наличие иных подозрений в личности клиента и/или законности использования карты.

* 1. При проведении бесконтактных операций /операций , совершенных с применением мобильных устройств на оборудовании, работающем в Режиме самостоятельного ввода[[1]](#footnote-1), действия, указанные в п.1.4. не выполняются. Соответствующие сообщения для держателя карты о порядке проведения операции выводятся на экран терминала.
  2. При проведении бесконтактной операции/операции, совершенной с применением мобильного устройства работник ТСТ:

- инициирует оплату на электронном терминале / ККМ;

- предлагает Держателю самостоятельно поднести или прикоснуться к электронному терминалу Банка карту/мобильное устройство и следовать сообщениям, выводимым на дисплее электронного терминала.

* 1. При проведении операций работник должен обращать внимание на поведение клиента. При возникновении любых подозрений в законности использования карты до завершения операции (до выдачи товара клиенту) работнику ТСТ следует позвонить по телефону авторизации Банка (п.1.2.), сообщить оператору фразу "код десять" и следовать указаниям оператора

1. **ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ**
   1. Операции с использованием Банковских карт проводятся в ТСТ в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию электронного терминала.
   2. Перед совершением операции необходимо убедиться в подключении терминала к электрической сети и каналу связи. Если связь с Банком осуществляется сервером/компьютером, к которому подключен терминал, то необходимо также убедиться включены ли они.
   3. Надпись на дисплее терминала «ВСТАВЬТЕ КАРТУ» или «ВВЕДИТЕ СУММУ» свидетельствует о готовности терминала к работе. Если надписи нет, то необходимо несколько раз нажать клавишу «отмена/сброс». Если надпись не появилась, то необходимо связаться с подразделением Банка, обслуживающим расчеты, по телефонам, указанным в п. 1.2. настоящего Порядка проведения операций.
   4. Работник ТСТ прочитывает карту в считывающем устройстве электронного терминала.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии встроенного микропроцессора работник вставляет карту в считывающее устройство для микропроцессорных карт, расположенное в торце терминала, либо в торце выносной клавиатуры. |  |  |

* + 1. После успешного считывания карты терминал автоматически определяет тип карты и работник ТСТ производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции». Запрещается вынимать карту из считывающего устройства до завершения операции (появление сообщения «ВЫТАЩИТЕ КАРТУ»).
    2. В случае неуспешного считывания карты терминал выводит на дисплей сообщение «КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ». В этом случае можно протереть микропроцессор мягкой тканью и повторно провести считывание карты. Если сообщение повторилось, то проведение операции со считыванием микропроцессора невозможно и, если на карте присутствует магнитная полоса, то необходимо перейти к проведению операции по магнитной полосе (если это допускается настройками терминала).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии на карте магнитной полосы и отсутствии, либо неисправности встроенного микропроцессора работник ТСТ проводит карту в считывающем устройстве для магнитных карт. Карту следует держать магнитной полосой вниз. |  |  |

* + 1. После успешного считывания карты работник ТСТ выбирает тип карты и производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции».
    2. Если информацию с магнитной полосы карты не удалось прочитать сразу, необходимо повторно прочитать карту. Если и со второго раза магнитная полоса не считывается, то проведение операции со считыванием магнитной полосы невозможно.
  1. **Операция оплаты товаров/услуг.**
     1. После успешного считывания карты и выбора операции «Оплата» (п.п.2.4.-2.6) работник следует указаниям на дисплее.
     2. Далее работник ТСТ вводит в терминал сумму оплаты товаров/услуг в рублях РФ или другой валюте[[2]](#footnote-2) (Если требуется ввести сумму в рублях и копейках, то после ввода целой части суммы необходимо нажать клавишу «\*»). Операция должна оформляться на общую сумму всех товаров (услуг), приобретаемых Держателем в ТСТ. Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм за исключением суммы чаевых (по желанию держателя карты)[[3]](#footnote-3), оплаты стоимости покупки с использованием разных карт (но не более 2-х карт), либо с использованием карты и наличных.
        1. При проведении операции возможен выбор валюты операции (Если требуется ввести сумму в минимальных единицах нажать клавишу «\*»)[[4]](#footnote-4).
        2. При проведении операции на экране подтверждения суммы доступна кнопка «Чаевые», при нажатии на которую возможно добавление в операцию суммы чаевых (по желанию держателя карты)[[5]](#footnote-5).
     3. После ввода суммы для подтверждения операции по картам, по которым предусмотрен ввод ПИН-кода, терминал выводит на дисплей сообщение «Клиент вводит ПИН-код». Работник ТСТ предлагает клиенту ввести на выносной клавиатуре (при ее отсутствии – непосредственно на терминале) свой ПИН-код и нажать клавишу «Ввод» (если в операцию была добавлена сумма чаевых, то терминал может запросить считывание карты и ввод ПИН-кода 2 раза). В случае если клиент не помнит ПИН-код, ему следует вместо ввода ПИН-кода нажать клавишу «Отмена». В этом случае для карт, требующих обязательного ввода ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение «Ошибка 2000. Операция прервана клиентом» и выполнение операции будет прервано. Для карт, допускающих проведение операции без ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение: «Внимание! Клиент отказался от ввода ПИН-кода. Возьмите подпись!». При появлении такого сообщения работник ТСТ должен нажать клавишу «Ввод» для проведения операции без ввода ПИН-кода, либо клавишу «Отмена» для прекращения операции.
     4. После ввода суммы транзакции и, если необходимо, ПИН-кода Электронный терминал осуществляет запрос авторизации. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…». Для некоторых видов карт с микропроцессором при небольших суммах оплаты авторизация может не выполняться терминалом. В этом случае указанные сообщения на дисплее появляться не будут.

По результатам авторизации на дисплей терминала будет выведено одно из сообщений:

|  |  |
| --- | --- |
| **Сообщение** | **Действия работника** |
| Одобрено | Завершает операцию (п. 2.7.5.) |
| Отказано | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.6.) |
| Недостаточно средств | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.6.) |
| Транзакция не разрешена | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.6.) |
| Повторите позже. | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.7.) |
| Терминал неверен | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.8.) |
| ПИН-код неверен | Отказывает Держателю в проведении операции (п. 2.7.9.) |
| Позвоните в Банк | Незамедлительно связывается со службой авторизации Банка (п.2.7.10.) |
| Нет связи с Банком | Проводит операцию повторно (п. 2.7.11.) |

* + 1. При успешном проведении операции на дисплее терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» или «Спасибо за покупку», терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

После печати чеков работник ТСТ:

* 1. Сравнивает фамилию Держателя карты, напечатанную на чеке (при наличии), с данными на лицевой стороне карты, за исключением операций, совершенных в режиме самостоятельного ввода. В случае расхождения данных проводит отмену операции (п. 2.8.);
  2. Предлагает Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента, если выполнено одно из условий;

- операция проведена без ввода ПИН-кода (за исключением проведения бесконтактных операций/операций совершенных с помощью мобильного устройства по картам Visa, MasterCard, МИР на сумму менее 1000 (одна тысяча) рублей;

- операция проведена по карте на которой отсутствует магнитная полоса;

- опрерация проведена по карте UnionPay с чтением магнитной полосы ( в том числе с вводом ПИН-кода).

* 1. Сравнивает подпись на чеках с образцом подписи на оборотной стороне карты. Если подписи не совпадают, предлагает Держателю повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают, работник ТСТ отказывает Держателю в проведении операции, уничтожает чеки электронного терминала, проводит отмену операции (п. 2.8.), и возвращает Держателю карту;
  2. Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
  3. Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала и кассовый чек.

Если после получения кода авторизации операция по карте не завершена (например, товар не был выдан Держателю, Держатель расплатился другим способом), работник ТСТ обязан произвести отмену операции (п. 2.8.).

* + 1. При получении сообщения «Отказано», «Транзакция не разрешена», «Недостаточно средств» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными. Для выяснения причин отказа можно рекомендовать Держателю обратиться в банк-эмитент (банк, выдавший карту). Возможные причины отказа в проведении операции: недостаточно средств на счете, карта просрочена, имеются ограничения/лимиты в использовании карты и т.п.).
    2. При получении сообщения «Повторите позже» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции и о возможности провести операцию на терминале снова через 3-5 минут. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными. Если Держатель располагает временем, можно попытаться заново провести операцию с использованием электронного терминала через 15-20 минут.
    3. При получении сообщения «Терминал неверен» работник ТСТ сообщает Держателю о невозможности проведения операции на электронном терминале, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться наличными.

Работник ТСТ должен незамедлительно связаться со службой технической поддержки Банка (п. 1.2.) для устранения неисправности и восстановления работоспособности терминала.

* + 1. При получении сообщения «ПИН-код неверен» работник ТСТ предлагает повторно провести операцию с вводом ПИН-кода. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными.
    2. При получении сообщения «Позвоните в Банк» работник ТСТ должен связаться со службой авторизации Банка (п. 1.2.), сообщить о полученном сообщении и следовать указаниям Оператора службы авторизации.
    3. При получении сообщения «Нет связи с Банком» работник ТСТ должен повторно провести операцию по карте. Получение сообщения связано с тем, что Электронный терминал не получил ответа от процессинговой системы Банка о результатах операции (произошел технический сбой при передаче информации). В этом случае при проведении следующей операции терминал в автоматическом режиме произведет отмену операции, по которой не был получен ответ.
  1. **Отмена операции оплаты товаров/услуг**
     1. Если после получения кода авторизации операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан Держателю карты, Держатель карты расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на карте, и т.п.), работник ТСТ должен произвести отмену операции.
     2. Для отмены операции до проведения процедуры электронной сверки итогов после успешного считывания карты и выбора операции «Отмена» (п.п. 2.4.- 2.6.) работник ТСТ из отображенного на дисплее терминала списка всех операций, которые были совершены по карте после последней процедуры электронной сверки итогов, выбирает операцию, которую нужно отменить, и подтверждает выбор нажатием клавиши «ввод».

Если ни одной операции по этой карте не было, или если операция уже была отменена, то терминал выдаст сообщение «Ошибка! Отменить нельзя» и будет готов к проведению следующей операции.

После выбора операции, которую нужно отменить, Электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».

* + 1. В случае успешной отмены операции на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

Если отмена не прошла успешно, то на дисплее терминала появится сообщение «Ошибка! Операция отклонена: Повторите позже». В этом случае операцию можно провести на терминале снова через 3-5 минут.

* + 1. После печати чеков работник ТСТ:

1. Уничтожает чеки электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги;
2. Возвращает Держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.
   * 1. Для отмены операции после проведения электронной сверки итогов работник ТСТ заполняет «Заявку на отмену операции, совершенной на электронном терминале». Заявка должна быть передана в Банк.
   1. **Операция возврата товаров/отказ от услуг, оплаченных картой**
      1. В случае возврата товаров/отказа от услуг, оплаченных с использованием карты, работник ТСТ должен выполнить операцию «Возврат покупки» для возврата средств на карту. Держатель должен предъявить чек электронного терминала , оформленный при первоначальной операции оплаты товаров/услуг и карту.
      2. В случае если при возврате товаров/услуг у клиента отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.), то возврат клиенту денежных средств может быть произведен:

* на другую действующую карту, принадлежащую данному клиенту. При этом идентификация клиента осуществляется по паспорту;
* путем безналичного перевода на указанный клиентом банковский счет. При этом Предприятие обязано сохранить документы, подтверждающие безналичный перевод в течение 18 месяцев с даты совершения операции.

При этом клиент обязан оформить заявление с просьбой зачислить сумму по операции «возврат покупки» на другую действующую карту или его банковский счет (обязательно указать номер карты/реквизиты счета) и указанием причины, по которой у клиента отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (например, карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.).

Если возврат товаров/отказ от услуг происходит в день их оплаты до проведения процедуры сверки итогов, то для более оперативного восстановления средств на карте рекомендуется выполнить отмену операции оплаты товаров/услуг (п. 2.8.).

* + 1. При возврате товаров/отказе от услуг возможны следующие ситуации:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуация** | **Действия работника ТСТ** |
| Возврат всех товаров/отказ от всех услуг, оплаченных картой | Проведение операции «Возврат покупки» на полную сумму товаров/услуг, либо отмена операции оплаты товаров/услуг при наличии возможности |
| Возврат части товаров/отказ от части услуг, оплаченных картой | Проведение операции «Возврат покупки» на сумму возвращенных товаров/услуг |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с аналогичной стоимостью | Никаких операций с картой по терминалу не проводит |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с меньшей стоимостью | Проведение операции «Возврат покупки» на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг. |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с большей стоимостью | Проведение операции оплаты товаров/услуг (п. 2.7.) на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг. |

* + 1. После успешного считывания карты и выбора операции «Возврат покупки» работник ТСТ считывает карту администратора в считывающем устройстве электронного терминала для магнитных карт, вводит в терминал сумму возврата покупки, в рублях РФ или другой валюте[[6]](#footnote-6) (Если требуется ввести сумму в рублях и копейках, то после ввода целой части суммы необходимо нажать клавишу «\*») и «Номер ссылки» (данная информация содержится на чеке операции «Оплата»). Если карта администратора не читается, то допускается ввод её номера вручную, нажав клавишу «меню».
    2. После ввода суммы операции Электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».
    3. В случае успешного выполнения операции «возврат покупки» на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «Ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.
    4. После печати чеков работник ТСТ:

1. Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
2. Предлагает Держателю расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента;
3. Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала.
4. **ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)**
   1. В конце рабочего дня работник ТСТ должен провести операцию «Сверка итогов» (если настройками терминала не предусмотрена автоматическая «сверка итогов»). Успешное проведение операции «Сверка итогов» является гарантией своевременного предоставления в Банк информации о совершенных в течение дня операциях и получения от Банка возмещения.
   2. Работник ТСТ после нажатия клавиши «Меню» выбирает пункт «Сверка итогов» и подтверждает выбор нажатием клавиши «Ввод», терминал предлагает повторно подтвердить выбор операции «Сверка итогов».
   3. После повторного подтверждения Электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».
   4. Если операция прошла успешно и итоги совпали, то Электронный терминал распечатывает сводный чек.

После проведения операции «Сверка итогов» список операций сохраняется в памяти терминала до момента проведения следующей операции (включая операцию «Сверка итогов»). При этом список операций обнуляется, и печать отчетов по проведенным ранее операциям станет невозможна.

* 1. Если итоги не совпали или произошел сбой при передаче данных, то Электронный терминал распечатывает контрольную ленту. Работник ТСТ проверяет соответствие информации в контрольной ленте реально совершенным операциям в течение дня, ставит на контрольной ленте свою подпись и передает контрольную ленту в бухгалтерию Предприятия.

1. **ХРАНЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ В БАНК. НАЙДЕННЫЕ КАРТЫ**
   1. Документы по операциям с картами должны храниться в торгово-сервисной точке в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации (сейфе).
   2. Документы по операциям (чеки электронных терминалов, копии регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, документы, подтверждающие безналичный перевод, товарные или кассовые чеки, и т.п.), контрольные ленты электронных терминалов должны храниться на Предприятии не менее 18 месяцев с даты совершения операции. По запросу Банка Предприятие в течение 3-х рабочих дней предоставляет в Банк копии запрошенных документов по операции. Для анализа спорных ситуаций Банк также может потребовать от Предприятия предоставления копии контрольной ленты электронного терминала, письменного заявления Предприятия с изложением обстоятельств проведения операции, копий регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, товарные или кассовые чеки и т.п. В случае оплаты товаров/услуг наличными или при проведении операций оплаты по карте на оборудовании, установленном на Предприятии и обслуживаемом другим Банком, Банк может запросить документы, подтверждающие оплату товаров/услуг указанными способами.
   3. Если при проведении операции «Сверка итогов» (передаче информации об операциях от электронного терминала в Банк) произошел сбой, то Электронный терминал распечатывает контрольную ленту. В этом случае копия контрольной ленты, заверенная подписью главного бухгалтера и печатью Предприятия, должна быть передана в Банк. Своевременная передача контрольной ленты электронного терминала в Банк является гарантией своевременного возмещения сумм операций Предприятию.
   4. Если клиент забыл карту в ТСТ или карта найдена, необходимо заполнить «Отчет об изъятии карты», в графе «Причина изъятия» указать «Карта найдена». Забытые и найденные карты с «Отчетом об изъятии» передаются в Банк не позднее одного рабочего дня с даты обнаружении.

**Акт о ПРОВЕДЕНИИ ИНСТРУКТАЖА ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Банк** провел инструктаж персонала **Предприятия** проведению торговых операций по банковским картам, включая следующие темы:

* *порядок проведения операций с использованием банковских карт (в том числе, в соответствии с руководством по использованию электронного терминала),*
* *стандартные элементы защиты международных пластиковых карт,*
* *оборудование рабочего места кассира,*
* *характерные признаки поддельных карт и методы их распознавания,*
* *основные виды мошенничества с картами и методы противодействия,*
* *действия кассира при неправомерном использовании карты или предъявлении к обслуживанию поддельной карты.*

Нижеперечисленные сотрудники прошли инструктаж, ознакомлены и получили описание защитных элементов карт, руководство по использованию электронного терминала, порядок проведения операций с использованием карт в торгово-сервисных точках (Приложение 1 к Договору №\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_г.) и имеют право на проведение операций по картам с использованием оборудования, установленного на Предприятии:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И.О. | Паспортные данные (серия, номер) | Должность | Подпись | Дата проведения инструктажа |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Должность, Ф.И.О. Сотрудника Банка, проводившего инструктаж \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

1. При проведении операции в режиме самостоятельного ввода (режим работы терминала, при котором Держатель карты не передает карту в руки работнику ТСТ и совершает все действия по считыванию карты и извлечению карты из терминала самостоятельно) проверка карты работником ТСТ может не осуществляться. [↑](#footnote-ref-1)
2. Функционал предоставляется в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору. [↑](#footnote-ref-2)
3. Функционал предоставляется в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору. [↑](#footnote-ref-3)
4. Функционал предоставляется в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору. [↑](#footnote-ref-4)
5. Функционал предоставляется в соответствии с Дополнительным соглашением к Договору. [↑](#footnote-ref-5)
6. Функционал предоставляется на основании Заявления о присоединении. Возможен выбор при запросе валюты операции (Если требуется ввести сумму в минимальных единицах нажать клавишу «\*») [↑](#footnote-ref-6)