

## ІНСТРУКЦІЯ З ОБСЛУГОВУВАННЯ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

Платіжна картка є власністю банку, що її випустив, і застосовується для оплати послуг, купівлі товарів або одержання готівки законним держателем картки, тобто особою, для якої Банком була виготовлена картка та зразок підпису якої присутній на її зворотній стороні.

Платіжні картки можуть бути класичної форми (у вигляді прямокутника з інформацією розташованою по горизонталі або по вертикалі) та нестандартної форми (будь-яких розмірів та вигляду, наприклад у вигляді автомобіля, гребінця, тварини тощо).

Крім того необхідно зазначити, що картки, які є на сьогодні в обігу можуть бути старого та оновленого дизайну.

### 2. РЕКВІЗИТИ ПЛАТІЖНОЇ КАРТКИ VISA.

Лицьова та зворотна сторони платіжної картки VISA мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток цього типу (платіжні реквізити).

#### 2.1. Реквізити лицьової сторони картки:

- 2.1.1. Торець картки може бути будь-якого кольору окрім чорного, кути картки закруглені, форма зрізу – ввігнута.
- 2.1.2. Поверхня картки – однорідна, глянцева.
- 2.1.3. Назва емітента (банку або фінансової компанії, що випустила картку) і/або їх емблема - розташовуються у верхній частині картки.
- 2.1.4. Номер картки VISA, який складається з 13 або 16 цифр, як правило, починається з цифри "4". Номер картки який складається з 4 цифр, починається з будь-якої цифри.
- 2.1.5. Логотип VISA - напис VISA із стилізованою першою буквою "V" з скошеною наліво верхньою лівою частиною цієї літери жовтого кольору (рис. 1) розташовується у будь-якому куті картки окрім лівого нижнього куту (це стосується як горизонтального так і вертикального дизайну).
- 2.1.6. Логотип VISA Electron - стандартний логотип з обов'язковим написом "Electron" в нижній частині логотипу (рис. 2).
- 2.1.7. Тримірна голограма голуба розташовується на правій стороні картки. Голограма не може бути приклеєна і не повинна прощупуватись. При гойданні картки в різні сторони "голуб" на голограмі повинен "летіти". Для карток, номер яких складається з 16 цифр, останні чотири цифри повинні заходити на голограму. Для карток, номер яких складається з 13 цифр, на голограму повинні заходити останні три цифри номера .
- 2.1.8. Термін дії картки. Як правило, термін дії картки містить в собі дату його початку і дату його закінчення (наприклад, 01/99 01/00). Іноді термін дії картки може містити в собі тільки дату його закінчення. Дата початку і закінчення терміну дії картки розташовується нижче номера. Картка починає свою дію в 00 годин першого дня того місяця, який вказаний на ній (в даному разі - в 00 годин 01 січня 1999 року) і закінчує свою дію також в 00 годин першого дня місяця, що буде наступним за вказаним на картці (в даному разі - в 00 годин 01 лютого 2000 року). Картка може бути прийнята як платіжний засіб *тільки протягом терміну її дії*.
- 2.1.9. Ім'я та прізвище держателя картки розташовуються в нижній частині картки під датою терміну її дії (на неперсоніфікованих та напередоплачених платіжних картках ім'я та прізвище держателя картки не вказується). На корпоративній картці може вказуватись також назва підприємства, де працює держатель картки.
- 2.1.10. На картках VISA номер картки, термін її дії, прізвище та ім'я держателя як правило видавлені (ембосовані) на ній, проте дозволяється і друкувати ці дані, або вдавлювати їх в картку (гравіювати). На картках VISA Electron номер картки, термін її дії, прізвище та ім'я держателя можуть бути лише вдавлені в пластик (індент-друк).
- 2.1.11. Перші чотири цифри номера картки повинні бути повторно нанесені контрастним кольором нижче перших цифр номера картки.
- 2.1.12. Надпис "VALID ONLY IN..." (назва країни) вказує на те, що картка може бути прийнята для обслуговування тільки на території вказаної країни.
- 2.1.13. На картці може бути присутній мікрочіп.

Рис. 1. Оновлений логотип карток VISA



Рис. 2. Оновлений логотип карток VISA



#### 2.2. Реквізити зворотної сторони картки нового дизайну:

- 2.2.1. У верхній частині зворотної сторони картки розташовується магнітна смуга, що повинна бути впаяна в пластик та не мати механічних пошкоджень.
- 2.2.2. Нижче смуги знаходиться місце для зразку підпису держателя картки ("AUTHORISED SIGNATURE"). Підпис повинен бути чітким. Наявність слова VOID на панелі підпису може свідчити про спроби пошкодити чи підробити панель підпису.
- 2.2.3. На стрічці для підпису *може бути* вдавлений (індент-друк) в пластик під нахилом вліво номер картки та три додаткових цифри – перевірний код карти (ПКК). Номер картки на стрічці для підпису повинен відповідати номеру картки на лицьовій стороні картки.
- 2.2.4. На зворотній стороні картки вказується, що картка є власністю банку-емітента, і надається адреса установи, що випустила картку. Також присутнє попередження, що незаконне використання картки переслідується законом.

### 3. РЕКВІЗИТИ ПЛАТІЖНОЇ КАРТКИ MASTERCARD.

Лицьова та зворотна сторони платіжної картки MasterCard мають певні реквізити, що є обов'язковими для усіх карток цього типу (платіжні реквізити).

#### 3.1. Реквізити лицьової сторони (рис. 3):

- 3.1.1. Торець картки повинен бути білого кольору, кути картки закруглені, форма зрізу – ввігнута.
- 3.1.2. Поверхня картки – однорідна, глянцева.
- 3.1.3. Назва емітента (банку або фінансової компанії, що випустила картку) і/або їх емблема, розташовуються в верхній частині картки.
- 3.1.4. Номер картки MasterCard, як правило, починається з цифри "5" і складається з 16 цифр, останні чотири цифри видавлені (ембосовані) на голограмі.
- 3.1.5. Логотип MasterCard (стилізована літера "E" чорного кольору з червоним хвилеподібним язичком), присутній тільки на картках, що емітовані європейськими банками (присутність цього логотипу необов'язкова), і логотип MasterCard (два кола червоного та жовтого кольорів, що перетинаються, з написом "MasterCard" білого кольору, що нанесений на їх фоні) - присутність даного логотипу обов'язкова для всіх карток. Дані логотипи розміщуються в правому верхньому або нижньому куту картки.
- 3.1.6. Голограма являє собою дві пересічні півкулі, що розташовані на фоні різнокольорових написів "MasterCard", які повторюються, і розташована на правій стороні картки. Останні чотири цифри номера картки заходять на голограму. Голограма не може бути приклеєна і не повинна прощупуватись. У косих променях світла голограма повинна "пересуватися".
- 3.1.7. Мікродрук – присутній на голограмі у вигляді тонкої лінії літер "MC", що повторюються по колу півкулі та на логотипі у вигляді знака міжнародної реєстрації торгової марки ® під літерою "d".
- 3.1.8. Термін дії картки. Як правило, термін дії картки містить у собі дату його закінчення (наприклад, 01/99). Дата закінчення терміну дії картки розташована на лицьовій стороні нижче номера. Картка закінчує свою дію в 00 годин першого дня місяця, що буде наступним за

вказаним на картці (у даному разі - в 00 годин 01 лютого 1999 року). Картка може бути прийнята як платіжний засіб *тільки протягом терміну її дії*.

- 3.1.9. Захисні символи карток MasterCard (стилізована літера "М", що переходить у літеру "С") розташовуються з правого боку на одному рівні з датою терміну дії картки. Присутність цього захисного символу обов'язкова.
- 3.1.10. Ім'я та прізвище держателя картки розташовуються в її нижній частині, під датою терміну дії картки (на неперсоніфікованих та напередоплачених платіжних картках ім'я та прізвище держателя картки не вказується).
- 3.1.11. Літери "МС" повинні ставати видимі в ультрафіолетових променях.
- 3.1.12. На картках MASTERCARD номер картки, термін її дії, захисний символ, прізвище та ім'я держателя повинні бути видавлені (ембосовані) на ній.
- 3.1.13. Код банку (BIN) – перші чотири цифри номера картки повинні бути повторно нанесені контрастним кольором нижче перших цифр номера картки.
- 3.1.14. Надпис "VALID ONLY IN ..." (назва країни) вказує на те, що картка може бути прийнята для обслуговування тільки на території вказаної країни.
- 3.1.15. На картці може бути присутній мікрочіп.

### 3.2. Реквізити зворотної сторони (рис. 3):

- 3.2.1. У верхній частині зворотної сторони картки розташовується магнітна смуга, яка не повинна мати механічних пошкоджень.
- 3.2.2. Під магнітною смугою знаходиться місце для зразку підпису держателя ("AUTHORISED SIGNATURE"). Підпис повинен бути виконаний кульковою ручкою та бути чітким. На панелі підпису присутнє слово "MasterCard" блакитного, жовтого та червоного кольорів, що повторюється з нахилом 45 градусів. Наявність слова VOID на панелі підпису свідчить про навмисні спроби пошкодити чи підробити панель підпису. Слід мати на увазі, що інколи може використовуватись фотокопія підпису.
- 3.2.3. На панелі для підпису *повинні бути* вдавлені (індент-друк) в пластик під нахилом вліво номер картки (або його частина) та три додаткових цифри – перевірний код картки (ПКК). Номер карти на стрічці для підпису повинен відповідати номеру картки на її лицьовій стороні. Посередині у верхній частині панелі для підпису може бути надруковано не весь номер картки, а тільки останні чотири цифри номеру та ПКК.
- 3.2.4. На зворотній стороні картки вказується, що картка є власністю банку-емітента і надається адреса установи, що випустила картку. Також присутнє попередження, що незаконне використання картки переслідується законом.
- 3.2.5. На зворотній стороні картки в нижній частині *може бути* розташований логотип MasterCard.



Рис. 3. Реквізити карток «MasterCard»

1. Емблема «MasterCard».
2. Голограма.
3. Номер картки.
4. Дати початку та закінчення дії картки та захисний символ «МС».
5. Перші чотири цифри номера картки.
6. Прізвище та ім'я держателя (крім неперсоніфікованих та напередоплачених платіжних карток).
7. Магнітна смуга, закодована за стандартами «MasterCard».
8. Панель для підпису держателя картки.
9. Назва, логотип та адреса банку-емітента.

### 3.3. Реквізити платіжної картки Maestro (платіжні реквізити) (рис. 4):

- 3.3.1. Картки Maestro можуть бути прийняті для обслуговування тільки з використанням електронних терміналів або у банкоматах.



Рис. 4. Реквізити платіжної картки Maestro.

1. Логотип "MAESTRO".
2. Назва банку-емітента та його логотип.
3. Прізвище та ім'я держателя.
4. Номер картки.
5. Номер рахунку.
6. Магнітна смуга.
7. Панель для підпису.
8. Мікрочіп.

- 3.3.2. Картка "Maestro" завжди має логотип "Maestro". Зразки картки наведені на мал. 5.1 та 5.2.
- 3.3.3. Картка має панель для підпису з графічними елементами захисту.
- 3.3.4. Строк дії надруковано на лицьовому боці картки або на панелі підпису;
- 3.3.5. Ім'я держателя картки може бути ембосованим або надрукованим (індент-друк) на картці (крім неперсоніфікованих та напередоплачених платіжних карток).
- 3.3.6. На картці повинні бути видавлені/вдавлені номер картки/рахунку держателя, термін дії картки та може бути присутнє найменування емітента або його логотип.
- 3.3.7. У верхній частині зворотної сторони картки розташована магнітна смуга.
- 3.3.8. Надпис "VALID ONLY IN ..." (назва країни) вказує на те, що картка може бути прийнята для обслуговування тільки на території вказаної країни.
- 3.3.9. На картці може бути присутній мікрочіп.

### 3.4. Реквізити платіжної картки MasterCard Electronic (платіжні реквізити) (Рис. 5):

- 3.4.1. Всі картки MasterCard Electronic мають ті ж вимоги до стандартів дизайну та що і інші картки MasterCard. Картки MasterCard Electronic можуть бути як з чіпом так і без.

#### 3.4.2. Проте обов'язковими вимогами до MasterCard Electronic є такі:

- інформація на картці не ембосується, а наноситься індент друком, термодруком або лазерним друком;
- на картці повинен бути присутній стандартний логотип MasterCard Electronic оточений тонкою білою лінією;
- слово "Electronic" на логотипі розташовується обов'язково під словом "MasterCard";
- картка MasterCard Electronic не може бути золотого кольору;
- голограма друкується виключно на срібному фоні;
- обов'язкова присутність напису "100% Electronic";



Рис. 5. Реквізити платіжної картки MasterCard Electronic.

#### 4. РЕКВІЗИТИ ПЛАТІЖНОЇ КАРТКИ ПРОСТІР

Лицьова та зворотна сторони платіжної картки ПРОСТІР мають певні реквізити, що є обов'язковими для усіх карток цього типу (платіжні реквізити).

##### 4.1. Реквізити лицьової сторони:

- 4.1.1. Торець картки повинен бути будь-якого кольору, кути картки закруглені, форма зрізу – ввігнута.
- 4.1.2. Поверхня картки – однорідна, глянцева.
- 4.1.3. Назва емітента (банку або фінансової компанії, що випустила картку) і/або їх емблема, розташовуються в верхній частині картки.
- 4.1.4. Номер картки ПРОСТІР, як правило, починається з цифри "9" і складається з 16 цифр.
- 4.1.5. Логотип ПРОСТІР (рис. 6), присутність даного логотипу обов'язкова для всіх карток. Дані логотипи розміщуються в правому верхньому куту картки. Під логотипом може бути присутній ідентифікаційний надпис «ПРОСТІР».
- 4.1.6. Термін дії картки. Як правило, термін дії картки містить у собі дату його закінчення (наприклад, 01/17). Дата закінчення терміну дії картки розташована на лицьовій стороні нижче номера. Картка закінчує свою дію в 00 годин першого дня місяця, що буде наступним за вказаним на картці (у даному разі - в 00 годин 01 лютого 2017 року). Картка може бути прийнята як платіжний засіб *тільки протягом терміну її дії*.
- 4.1.7. Ім'я та прізвище держателя картки розташовуються в її нижній частині, під датою терміну дії картки (на неперсоніфікованих та напередодплатених платіжних картках ім'я та прізвище держателя картки не вказується).
- 4.1.8. На картках ПРОСТІР номер картки, термін її дії, прізвище та ім'я держателя повинні бути видавлені (ембосовані) на ній.
- 4.1.9. Код банку (BIN) – перші чотири цифри номера картки повинні бути повторно нанесені контрастним кольором нижче перших цифр номера картки.
- 4.1.10. На картці може бути присутній мікрочіп.

Рис. 6. Логотип карток ПРОСТІР



##### 4.2. Реквізити зворотної сторони:

- 4.2.1. У верхній частині зворотної сторони картки розташовується магнітна смуга, яка не повинна мати механічних пошкоджень.
- 4.2.2. Під магнітною смугою знаходиться місце для зразку підпису держателя ("ЗРАЗОК ПІДПISУ"). Підпис повинен бути виконаний кульовою ручкою та бути чітким. Наявність слова VOID на панелі підпису свідчить про намісні спроби пошкодити чи підробити панель підпису.
- 4.2.3. На панелі для підпису *може бути* вдавлені (індент-друк) в пластик під нахилом вліво останні чотири цифри номеру картки та три додаткових цифри – перевірний код картки (ПКК). Номер карти на стрічці для підпису повинен відповідати номеру картки на її лицьовій стороні.
- 4.2.4. На зворотній стороні картки вказується, що картка є власністю банку-емітента і надається адреса установи, що випустила картку.

#### 5. ПОРЯДОК ІДЕНТИФІКАЦІЇ ПЛАТІЖНОЇ КАРТКИ ТА ЇЇ ДЕРЖАТЕЛЯ.

5.1. Ознайомте держателя картки з умовами обслуговування карток.

5.2. Ідентифікуйте платіжну картку:

- 5.2.1. Переконайтесь, що картка відповідає стандартам відповідної платіжної системи і її використання не обмежено однією країною, що вказана на картці (наприклад: VALID ONLY IN ...).
- 5.2.2. Перевірте наявність обов'язкових (платіжних) реквізитів картки.
- 5.2.3. Перевірте, чи нема на картці побічних наклейок - зніміть їх.
- 5.2.4. Переконайтесь, що картка в цілому та її окремі реквізити (смуга для підпису, магнітна смуга, номер, захисні символи) не мають зовнішніх пошкоджень: подряпин, тріщин, сколів тощо.
- 5.2.5. Перевірте термін дії картки.
- 5.2.6. Перевірте наявність підпису держателя на картці - без підпису картка не приймається до обслуговування.
- 5.2.7. Перевірте номер карти по стоп-списку (список карток, проведення операцій по яких заборонено): якщо номер значиться в ньому - картку слід вилучити (див п.6.4.3.).
- 5.2.8. Перевірте чи співпадає фотографія на картці (якщо така є) з особою клієнта.

5.3. Перевірте особу клієнта:

- 5.3.1. При виникненні сумнівів стосовно картки або держателя картки обов'язково вимагайте пред'явлення документів, що посвідчують особу. У відповідності до законодавства України, документом, що посвідчує особу Клієнта, може бути: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт; посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України та національний паспорт іноземця:
  - Порівняйте ім'я та прізвище, що вказані на картці, з даними документа, що пред'являється.
  - Порівняйте особу держателя картки з фотографією на документі, що пред'являється.
- 5.3.2. Якщо не відповідають дійсності реквізити Картки та данні в наданому Держателем документі, або якщо держатель не надав документи, які не дають можливості однозначно ідентифікувати його особу - картку забороняється обслуговувати.

5.4. При проведенні ідентифікації платіжної картки та її держателя підставою для вилучення картки можуть бути (включаючи, але не обмежуючи):

- 5.4.1. Наявність явних ознак підробки картки:
  - Відсутність обов'язкових реквізитів платіжної картки, що визначені в розділ 2-4 цієї інструкції;
  - окремі елементи картки виглядають як перебиті або переклеєні, а саме: окремі цифри номера картки, терміну її дії або літер прізвища та імені, що звичайно призводить до порушення глянцевої поверхні в окремих місцях картки;
  - оригінал зразка підпису має сліди пошкоджень (розмитий, напівстертий тощо), поверх нанесений новий підпис.
- 5.4.2. Знаходження картки у стоп-списку.
- 5.4.3. Пред'явлення картки на чуже ім'я:
  - невідповідність П.І.Б. на наданих документах даним на картці;
  - невідповідність особи пред'явника картки з фотографією на картці та документах.
- 5.4.4. Значні пошкодження, що не дозволяють перевірити всі реквізити картки згідно з розділами 2-4 (картка надламана, надрізана, оброблена праскою тощо).

5.5. Класифікуйте операцію високоризиковою за умови, якщо:

- сума операції перевищує 50000 гривень (або еквівалент у іншій валюті);
- здійснюється кілька операцій по одній і тій же Картці протягом дня;
- сума операції зменшується клієнтом вдвічі і більше порівняно із сумою попередніх запитів авторизації.

У випадках, коли такі високоризикові операції здійснюються на електронному терміналі, додатково необхідно одержати відбиток картки на сліпі, проставити дату проведення операції, поставити підпис касира та в присутності держателя картки поставити прочерки у всіх полях сліпа чи зробити ксерокопію картки.. Такі додаткові зображення карток зберігаються разом з іншими розрахунковими документами по операціях з платіжними картками.

- 5.6. Якщо Вас примушують здійснити операцію з картою, а також якщо виявлена підrobка картки чи документів (які посвідчують особу Держателя) або спроба шахрайства з платіжною картою, картка повинна бути вилучена. В такому випадку, а також, якщо Вам протидіють при вилученні картки, необхідно викликати правоохоронні органи для прийняття заходів згідно з чинним законодавством.
- 5.7. Вилучення картки необхідно здійснювати згідно з пунктом 6.4.3.
- 5.8. Якщо внаслідок проведеної перевірки картка і особа держателя картки не викликають сумнівів, проведіть її авторизацію.

## 6. ПРОВЕДЕННЯ АВТОРИЗАЦІЇ ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ПОС-ТЕРМІНАЛА.

- 6.1. Для проведення авторизації необхідно передати до Центру авторизації такі дані:
- вид операції (видача готівки чи оплата товарів/послуг);
  - номер платіжного пристрою, за допомогою якого здійснюється обслуговування картки (номер електронного терміналу);
  - повний номер картки та термін її дії;
  - суму операції (при видачі готівки – з урахуванням комісії).
- 6.2. При оформленні операції за допомогою електронного терміналу номер картки та термін її дії зчитуються з магнітної стрічки або мікросіпю, сума операції вводиться з клавіатури терміналу, а інші дані формуються та передаються в Процесинговий центр автоматично.
- 6.3. Якщо виникають будь-які питання з експлуатації платіжних терміналів (не налагоджується зв'язок, з'являються повідомлення, що не описані в інструкції, тощо), необхідно зв'язатися з Сервісною аутсорсинговою компанією за телефоном 0-800-219-321.
- 6.4. Під час проведення авторизації від Процесингового центру можуть надійти такі варіанти відповіді:
- 6.4.1. ПІДТВЕРДИТИ" - одержання такої відповіді означає, що по картці може бути надана послуга на замовлену суму. При цьому обов'язково надається код авторизації, що складається з кількох цифр та/або літер.
- 6.4.2. "ВІДМОВИТИ ..." - говорить про те, що в проведенні операції клієнту відмовлено банком-емітентом. Якщо з Процесингового центру одержана така відповідь і вона не пов'язана з проблемами зв'язку, необхідно запропонувати клієнту звернутися до банку, що видав картку.
- 6.4.3. "ВИЛУЧИТИ ..." - говорить про те, що картку обслуговувати заборонено і її необхідно вилучити у особи, яка її надала для отримання послуги. Підставою для вилучення картки є одержання з Процесингового центру відповіді "вилучити картку..." (PICK UP...). Це відбувається, коли на авторизаційний запит банк-емітент надає будь-який з таких кодів відповіді: 04, 07, 34, 35, 36, 37, 41, 43. При вилученні картки необхідно запропонувати держателю Картки пред'явити документ для встановлення його особи і порекомендувати пред'явнику картки звернутися до банку, що її видав. Про факт вилучення картки необхідно повідомити Агента. Якщо виявлена підrobка картки чи документів, або спроба шахрайства, а також якщо держатель протидіє під час вилучення картки, необхідно викликати правоохоронні органи для вжиття заходів згідно з чинним законодавством. Вилучену картку необхідно надрізати ножицями, згідно з правилами платіжних систем:
- Visa, Visa Electron - до середини картки між магнітною смугою і смугою для підпису так, щоб не пошкодити голограму, ембосовані символи, магнітну смугу та смугу для підпису;
  - MasterCard, Maestro, HCEMЭП – вертикально через магнітну смугу до половини картки.

Клієнту, у якого була вилучена картка, за його вимогою видається розписка, яка завіряється підписом касира та штампом Торговця. Після вилучення картки необхідно заповнити анкету про факт вилучення платіжної картки та передати вилучену картку разом із заповненою анкетою до Агента у триденний термін, для наступної передачі її власнику, тобто Банку-емітенту.

- 6.5. Якщо отримана відповідь "ПІДТВЕРДИТИ", виконайте такі дії:
- 6.5.1. При оформленні операції за допомогою платіжного терміналу виконайте процедуру автоматичної авторизації картки згідно з Інструкцією користувача платіжного терміналу.
- 6.5.2. Під час обслуговування карток VISA, MasterCard або HCEMЭП порівняйте перші чотири цифри ембосованого (видавленого) на картці номера картки з чотирма цифрами, надрукованими на картці контрастним кольором вище або нижче ембосованого номера. В разі виявлення розбіжностей - відмовте в здійсненні операції та вилучіть картку.
- 6.5.3. Переконайтесь, що номер, термін дії картки на чеку електронного терміналу співпадають з даними на пред'явленій картці - можливе неспівпадання в разі підrobки магнітної смуги картки. Якщо дані не співпадають - відмовте в здійсненні операції та вилучіть картку (пункт 6.4.3).
- 6.5.4. Якщо на картці присутнє фотографічне зображення держателя картки, яке співпадає з особою пред'явника картки, запишіть на чеку цей метод ідентифікації - "photo card presented".
- 6.5.5. Отримайте підпис клієнта на чеку, порівняйте його з підписом на картці. Перевірте, щоб підпис клієнта чітко читався на усіх копіях чека. У разі виникнення підозри до особи клієнта або не співпадання підписів, попросіть клієнта пред'явити документ, який засвідчує особу. Якщо дані документу відповідають даним на Картці, запропонуйте клієнту ще раз розписатися на тому ж /чеку. Якщо підпис повторно не співпадає, обслуговувати картку забороняється.
- 6.5.6. Надайте клієнту товар/послугу.
- 6.5.7. Передайте клієнту перший примірник чека з підписом касира, поверніть картку та документи клієнту.
- 6.6. У випадку, якщо клієнт відмовився від послуги або операція проведена (оформлена) невірно, скасування операції проводиться у такому порядку:
- відміна здійснюється згідно з Інструкцією користувача платіжного терміналу, клієнту надається примірник чека про скасування операції та проводиться грошовий розрахунок. Скасування операції виконується виключно у присутності клієнта відразу після здійсненої (невірної/ відмовленої) операції.
- 6.7. Після закінчення операційного дня касир виконує вивантаження даних по операціях за платіжними картками згідно з Інструкцією користувача платіжного терміналу (меню "Звірка підсумків").

### **Пам'ятайте, необхідно суворо дотримуватися таких положень:**

- **Введення PIN-коду держателем картки є обов'язковим лише при здійсненні операцій за допомогою карток Maestro або карток з вмонтованим чіп-модулем (смайт-картки).**
- **Повернення коштів може здійснюватись лише на картку з тим же номером, який вказано у чеку оригіналі Чека Платіжного терміналу, що підтверджує факт проведення попередньої Операції у Торговця.**
- **Ви ПОВИННІ ВИКОНУВАТИ, а держатель картки МАЄ ПРАВО ВИМАГАТИ проведення операції під безпосереднім контролем держателя картки!**

## 7. ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ КАРТОК ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ.

- 7.1. У Вас можуть виникнути підозри при ідентифікації картки, якщо пред'явник картки, наприклад:
- проявляє нервовість;
  - намагається відволікати Вас під час проведення операції або піддає психологічному тиску;
  - спираючись на свої "відмінні" знання правил обслуговування карток, намагається довести Вам правомірність здійснення операції, незважаючи на Ваші сумніви;
  - невпевнено розписується і намагається підробити підпис;
  - своїм зовнішнім видом не відповідає завеликому розміру покупки;
  - пересвідчившись, що картка працює, здійснює підряд декілька операцій;
  - заявляє, що документи знаходяться в автомобілі або що може підтвердити своє право користування картою введенням ПІН-коду;

- пропонує залишити картку у заклад тощо.
- 7.2. Необхідно мати на увазі, що на підроблені або "свіжо"-вкрадені ("свіжо"-знайдені) картки може бути наданий код авторизації. Одержання коду не є підставою для обслуговування по таких картках. В таких випадках картка може бути вилучена за Вашим рішенням. Попередньо необхідно запросити документ, що посвідчує особу клієнта, записати його дані на лицьовій стороні сліпа/чека електронного терміналу (можна зняти з документа ксерокопію) та дати розписатися на ньому пред`явнику картки.
- При встановленні факту використання картки на чуже ім`я, або підробленої картки, або вкраденої чи загубленої картки прийміть усі заходи для забезпечення затримання злочинця за допомогою охорони або співробітників правоохоронних органів та обов`язково повідомте про це Підрозділ безпеки Банку.
- 7.3. З метою запобігання фінансовим втратам необхідно дотримуватися таких вимог:
- 7.3.1. Не допускається проведення "тестових" авторизацій картки (перевірка можливості отримання послуги по цій картці) НА ПРОХАННЯ КЛІЄНТІВ.
- 7.3.2. Звертайте увагу на клієнта, якщо при авторизаційній відповіді "мало грошей", він зменшує суму послуги більш ніж удвічі, тобто складається враження, що клієнт не знає своїх фінансових можливостей. В такому випадку запитайте документи, що підтверджують його особу. При їх відсутності - відмовте в здійсненні операції.
- 7.3.3. При виникненні будь-якої підозри щодо картки, клієнта або його документів - відмовте в здійсненні операції .
- 7.4. При виникненні нестандартних чи конфліктних ситуацій або при необхідності надання додаткового роз`яснення чи консультацій необхідно звертатися до співробітників ПАТ «СБЕРБАНК».

## 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КАСИРА.

- 8.1. За порушення вимог цієї Інструкції касир несе матеріальну і дисциплінарну відповідальність.
- 8.2. Касир повинен знати встановлені цією Інструкцією правила здійснення операцій, їх обліку, порядок заповнення сліпів та оформлення чеків. При виявленні порушень, які допустив касир у своїй роботі, останній не може посилається на незнання вказаних правил.
- 8.3. За неправильне оформлення сліпа або чека, а також за невірну ідентифікацію особи клієнта і/або платіжної картки, що призвело за собою невідшкодування Банку коштів по проведеній операції, касир несе відповідальність згідно з чинним законодавством.