

**Правила проведения операций
в торгово-сервисных предприятиях
с использованием банковских карт платежной системы «Радуга»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Система безналичных расчетов с использованием банковских микропроцессорных карт Платежной системы «Радуга» с учетом особенностей работы используемых карточных приложений.

Карта – банковская (пластиковая) карта ЗАО «Агропромбанк» Платежной системы «Радуга» со встроенным микропроцессором. Карта является персонализированным платежным инструментом, предназначенным для получения наличных денежных средств, оплаты товаров, работ и услуг, а также совершения иных операций.

Карта выдается Держателю карты и связана с банковским счетом Клиента Банка.

Торговая Карта выдается ТСП. Торговая Карта предназначена для учета денежных средств, подлежащих перечислению на текущий счет ТСП, списанных с закрытого остатка Карт (для карточного приложения DUET).

Торговая Карта уполномоченного сотрудника Банка – карта, предназначена для учета денежных средств по платежам (операциям), произведенным в пунктах обслуживания Карты.

Торговый Терминал – устройство, обеспечивающее выполнение операции безналичной оплаты денежных средств с помощью Карты.

Карт-ридер – устройство для чтения/записи информации с Карты Держателя карты/Торговой карты ТСП.

Электронная инкассация Торговой Карты - процедура переноса информации электронных файлов по учету денежных средств в Систему расчетов Банка.

Стоп-лист – список заблокированных Карт по состоянию на определенную дату. Информация, содержащаяся в Стоп-листе, используется для блокировки операций с Картами.

2. ОПЛАТА

Перед началом работы ТСП необходимо включить торговый терминал.

Получив от покупателя Карту при оплате приобретаемого товара, работ, услуг, сотрудник ТСП ее должен внимательно осмотреть. Если в результате визуального контроля будет обнаружено, что имеются отслоения покрытия Карты и/или повреждения площадки микросхемы, или имеются иные повреждения, которые могут засорить торговый терминал или повредить его внутренние контакты, или иным образом воспрепятствовать обычной его работе, сотруднику ТСП не следует принимать Карту к оплате товаров, работ, услуг. В этом случае необходимо (в вежливой форме) объяснить причины отказа в приеме Карты и предложить лицу, предъявившего Карту, обратиться в Банк.

Если Карта внешне исправна, сотруднику ТСП необходимо вставить ее до упора в считыватель торгового терминала. Порядок работы с торговым терминалом описан в инструкции пользования торговым терминалом. Инструкция передается ТСП вместе с торговым терминалом.

Если Держатель карты ошибся при наборе ПИН-кода, он может исправить набранный код при помощи желтой или красной кнопки торгового терминала. При задержке во время набора ПИН-кода операция отменяется, и ее необходимо повторить заново.

Если Держатель карты три раза неверно введет ПИН-код, его Карта заблокируется. В этом случае дальнейшее обслуживание Карты Клиента невозможно. Необходимо направить Держателя карты в Банк для ее разблокирования.

Если при проведении Клиентом оплаты с помощью Карты не хватает средств для оплаты товаров, работ и/или услуг, появится соответствующее сообщение. В этом случае сотруднику ТСП нужно предложить Держателю карты доплатить недостающую сумму наличными деньгами или предложить совершить покупку, соответствующую наличию денежных средств с помощью Карты.

Карточное приложение DUET. Сотруднику ТСП необходимо:

- вставить Торговую Карту в нижний считыватель торгового терминала;
- ввести сумму оплаты (в случае ошибки сотрудник ТСП может ее исправить при помощи желтой или красной кнопки торгового терминала);
- попросить Держателя карты подтвердить набранную сумму на торговом терминале. Если Держатель карты не согласен с суммой, он должен отменить операцию нажатием красной кнопки на торговом терминале.

После того, как Держатель карты подтвердил сумму, указанную на экране торгового терминала, Держатель карты должен набрать ПИН-код списания и нажать зеленую кнопку (ввод ПИН-кода не требуется, если оплата производится с открытого остатка на Карте).

После того, как на экране торгового терминала появится слово «ОПЛАТА» сотруднику ТСП необходимо извлечь Карту из торгового терминала. Операция оплаты завершена. В подтверждении платежа Держателю карты выдается кассовый чек ТСП.

Примечание: Категорически запрещается извлекать Карту или Торговую Карту до завершения операции оплаты покупки.

С помощью одной Торговой Карты можно произвести до 200 операций оплаты, после чего Торговая Карта заполнится информацией, и дальнейшая работа с ней будет возможна только после электронной инкассации Торговой Карты.

В конце рабочего дня по завершении всех необходимых процедур сотруднику ТСП необходимо вернуться в начальное меню при помощи нажатия красной кнопки на торговом терминале, вынуть Торговую Карту и выключить торговый терминал.

Сотруднику ТСП необходимо не реже 1 раза в 4 дня производить электронную инкассацию Торговой Карты. Электронная инкассация торговой Карты производится в ПОК, устройствах Банка. По результатам инкассации сотрудник ТСП получает Чек о произведенной инкассации.

Банк осуществляет перечисление денежных средств на счет ТСП по данным электронной инкассации Торговых Карт текущим банковским днем в случае проведения инкассации до 16⁰⁰ часов и на следующий банковский день при проведении инкассации после 16⁰⁰ часов.

Карточное приложение EMV. Перед началом работы необходимо убедиться в наличии термоленты внутри торгового терминала, в случае необходимости – заменить ее. Для проверки наличия связи между торговым терминалом и Банком провести «Тест связи» в соответствии с Инструкцией пользования торговым терминалом, которая передается вместе с торговым терминалом.

Если в процессе обслуживания стало известно, что Карта заблокирована и торговый терминал выводит сообщение «Изъять карту», необходимо изъять Карту у ее предъявителя, сообщить лицу, предъявившему Карту, что ему необходимо обратиться в Банк по контактному телефону: 16-61 или в Отделение Банка. Передача изъятой карты в Банк осуществляется с оформлением сопроводительного документа, через службу инкассацию Банка.

При проведении платежа сотрудник ТСП:

- вводит сумму к оплате (если сотрудник ТСП ошибся при вводе суммы, можно ее исправить при помощи желтой или красной кнопки);
- просит Держателя карты набрать ПИН-код и нажать зеленую кнопку. Если покупатель ошибся при наборе ПИН-кода, он может исправить набранный код при помощи желтой или красной кнопки. При задержке во время набора ПИН-кода операция отменяется, и ее необходимо повторить заново.

После того, как на экране торгового терминала появится слово «ОПЛАТА. ОДОБРЕНО» сотруднику ТСП необходимо извлечь Карту из торгового терминала. Операция оплаты завершена. В подтверждение оплаты автоматически распечатываются 2 чека (чек-покупателя, чек-кассира).

Примечание: Категорически запрещается извлекать Карту до завершения операции оплаты покупки.

В конце рабочего дня по завершении работы с Картами необходимо произвести процедуру передачи информации о произведенных платежах в Банк (функция торгового терминала - «СВЕРКА ИТОГОВ» (Закрытие дня)).

3. СВЕРКА ИТОГОВ (ЗАКРЫТИЕ ДНЯ) (КАРТОЧНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ EMV)

В результате проведения процедуры передачи информации о произведенных платежах (функция – «**СВЕРКА ИТОГОВ**») выполняется передача в Банк Электронного журнала, содержащего сведения о проведенных платежах с использованием Карт за период от даты предыдущей передачи информации до текущей даты.

Банк осуществляет зачисление денежных средств ТСП итоговыми суммами, на основании данных Электронного журнала не позднее следующего операционного дня Банка.

Если информация в виде Электронного журнала не была доставлена в Банк в конце рабочего дня ТСП, то Банк не несет ответственности за вынужденную задержку перечисления денежных средств по платежам, включенным в Электронный журнал.

Сотрудник ТСП производит функцию «Сверка итогов» для получения итогового чека в рабочие дни ТСП. Бумажный экземпляр чек передается в бухгалтерию ТСП.

4. ОТМЕНА ПЛАТЕЖА (КАРТОЧНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ EMV)

Отмена платежа Клиента до выполнения функции «Сверка итогов» осуществляется в соответствии с инструкцией пользования торговым терминалом.

При проведении отмены платежа Держатель карты в обязательном порядке должен предоставить Чек для ввода соответствующих реквизитов отменяемой операции.

5. ВОЗВРАТ СРЕДСТВ (КАРТОЧНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ EMV)

Возврат денежных средств Клиенту на его счет, с которого ранее были списаны соответствующие суммы для оплаты приобретаемых товаров, работ, услуг после выполнения функции «**СВЕРКА ИТОГОВ**» осуществляется в соответствии с инструкцией пользования торговым терминалом.

6. СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ КАРТЫ

Операции с использованием реквизитов Карты могут быть осуществлены Держателем карты в ТСП при формировании заказа товаров, работ, услуг в ТСП. Данные операции могут быть совершены Держателем карты в пределах Доступного остатка, с учетом установленных лимитов. При осуществлении данных операций Держателю карты необходимо в соответствующие поля формируемого заказа ввести реквизиты Карты с карточным приложением EMV (номер Карты, эмбосированные фамилия и имя Держателя Карты, срок действия Карты и CVV2/CVC2-код). Также проводится дополнительная идентификация (авторизация) Держателя карты путем введения им одноразового пароля, высылаемого в виде текстового сообщения на авторизованный номер мобильного телефона Держателя

карты. Для организации осуществления операций посредством реквизитов Карты Банк передает ТСП соответствующее программное обеспечение.