

Порядок обслуживания предприятием держателей платежных карточек по ПОС –терминалу (для терминалов Verifone V 240)¹.

- Терминал должен находиться в сухом месте. Недопустимо попадание каких-либо жидкостей на любую часть терминала.
- В местонахождении терминала температура должна быть не ниже 0°С и не выше 40°С.
- Корпус терминала рекомендуется регулярно чистить сухой тряпочкой из мягкого материала. Не используйте никаких химических чистящих средств, за исключением специальных жидкостей для чистки электронных устройств. Если планируете отключить терминал на период времени более 15 рабочих дней, проинформируйте об этом по телефону круглосуточного центра поддержки клиентов 0 800 000 7777 (с мобильного бесплатно), сотрудника филиала ОсОО МКК «М Булак» курирующего ТСП или по Whatsapp +996 999 223 333
- В непосредственной близости зоны нахождения терминала не желательно размещать приборы высокого напряжения (они создают помехи в работе терминала).

Инструкция для Предприятия, о мерах безопасности и правилах обслуживания по платежным картам.

Платежная карта (далее по тексту – карта) может быть использована для приобретения товаров, получения услуг или снятия наличных денег только законным держателем карты. Имя держателя должно быть указано на лицевой стороне карты (за исключением не персонифицированных карт), а образец подписи имеется на панели для подписи. Данные предъявленного держателем удостоверяющего личность документа (фамилия, имя, фотография, подпись) должны соответствовать данным на карте. Карта не может быть передана ее законным держателем для использования другому лицу, ни при каких обстоятельствах.

Под незаконной операцией с картой понимается: использование или попытка использования карты на чужое имя, поддельной карты или подделка самой карты; нанесение на оттиск карты дополнительных символов/записей – подделка счета; использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем или закодированными на магнитной полосе данными с подлинной карты (т. н. «белый пластик»).

Принимая карту, следуйте следующим правилам, которые обеспечат Вашу финансовую безопасность.

Выясните у держателя карты с помощью какой технологии – контактной или бесконтактной он собирается совершить операцию. Если объявленный держателем карты способ оплаты является контактным, т.е. с использованием магнитной полосы или контактного чипа, то кассир берет у держателя карту и следует следующим правилам:

- Проверьте срок действия карты.
- Убедитесь, что карта отвечает международным стандартам, и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на карте (например, «Valid only in ...»). «Действительна только в...». Карточка действительна только на территории страны, чье наименование указано в этом тексте (например, «Valid only in France»).
- Убедитесь, что карта не повреждена.
- Проверьте, нет ли признаков подделки карты.
- Проверьте наличие подписи на панели для подписи – без подписи карта не принимается к обслуживанию.
- Если на лицевой или оборотной стороне карты нанесена фотография, убедитесь, что она соответствует внешности предъявителя карты.
- Кассир проводит карту через терминал (либо это может сделать держатель карты), после чего:
- Убедитесь, что данные на счете/чеке из электронного терминала (такими данными могут быть полный или частичный номер карты, фамилия и имя держателя) совпадают с данными предъявленной карты – возможно, их несоответствие в случае подделки магнитной полосы или чипа карты.

Особенности обслуживания чиповых карт

- Как правило, все чиповые карты одновременно имеют встроенный чип и магнитную полосу. Такие карты могут обслуживаться на любом терминале, даже если он не предназначен для приема чиповых карт, аналогично обслуживанию карт с магнитной полосой.
- В отдельных случаях чиповая карточка может содержать только чип.
- В любом случае на терминалах, предназначенных для приема чиповых карт, обслуживание чиповых карт необходимо начинать с использования «чип ридера» терминала, при этом кассир должен следовать инструкциям, появляющимся на дисплее терминала.

¹ Услуга предоставляется ОсОО «МКК «М Булак» согласно лицензии НБКР №7001281020 от 28 октября 2020 года на право проведения банковских операций в рамках специального регулятивного режима.

- Чиповая карта остается в считывающем устройстве терминала на протяжении всей операции и не вынимается из него до момента ее полного завершения. Преждевременное удаление чиповой карты из считывающего устройства прервет выполнение операции.
- Допустим один метод идентификации держателей чиповых карт: по ПИН-коду.
- При вводе ПИН-кода необходимо предоставлять держателю максимум возможностей, позволяющих предотвратить компрометацию ПИН-кода.
- Получив отрицательный ответ на авторизационный запрос по чиповой карте, не следует пытаться провести авторизацию повторно по магнитной полосе или каким-либо другим способом. Если получен отрицательный авторизационный ответ, не предусматривающий изъятие карты, нужно попросить клиента оплатить товар в любой другой форме.
- Если в чиповом терминале обслуживается карта с магнитной полосой, не имеющая чипа (то есть карта прокатывается через ридер магнитной полосы), и при этом терминал предлагает обслужить эту карту как чиповую (появляется инструкция «ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП»), то это является признаком подделки карты.
- Если к обслуживанию предлагается платежная карта без чипа и, тем не менее, на терминальном чеке распечатывается слово «CHIP» – это также является признаком подделки карты.

Особенности обслуживания карт с бесконтактным интерфейсом.

- Карты бесконтактной оплаты могут быть выполнены в различных форм-факторах: в привычном виде пластиковой карты; в виде предмета (кольцо, часы, брелок, мобильный телефон и т.д.); в виде программного приложения, загруженного в мобильный телефон.
- Как правило, бесконтактные карты, выполненные в виде форм-фактора пластиковой карты, помимо бесконтактного имеют контактный интерфейс: чиповый, магнитная полоса или оба. Такие карты могут обслуживаться в терминалах, поддерживающих хотя бы один из присутствующих на карте интерфейсах.
- По бесконтактному интерфейсу карта может быть обслужена только в терминалах, поддерживающих бесконтактный интерфейс, на что указывает напечатанный на терминале специальный знак бесконтактной оплаты. При этом операция
- совершается поднесением карты, выполненной в виде любого форм-фактора, на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству терминала, которое на терминале указано специальным знаком бесконтактной оплаты.
- Если предъявитель карты собирается расплатиться по бесконтактному интерфейсу и ваш терминал его поддерживает, необходимо предоставить возможность держателю карты самостоятельно совершить платеж, не забирая карту из его рук, а именно: повернуть терминал лицевой стороной к держателю; передвинуть мобильный терминал ближе к держателю на удобное для него расстояние в зоне работы кассира.
- После этого держатель карты самостоятельно должен прикоснуться бесконтактной картой к терминалу.
- При совершении операций до 1000 сом (до 4000сом карты ПС Visa) по бесконтактному интерфейсу идентификации держателя карты по ПИН-коду не требуется (без ввода пинкода).
- При совершении операций свыше 1000 сом допустим метод идентификации держателей бесконтактных карт по ПИН-коду.

Для разблокировки терминала использовать пароль 000000



Назначение клавиш:

- “*” – используется в качестве разделителя для ввода копеек
- “X” – используется для включения/выключения терминала, а также для возврата к предыдущему меню
- “<” – используется для коррекции вводимой суммы
- “O” – В любом меню используется в качестве клавиши подтверждения.

1. Загрузка рулона бумаги

Терминал имеет встроенный термопринтер. Для принтера используется рулон термобумаги шириной 57 мм. Примерно за 50 см до конца рулона, на бумаге нанесена цветная индикаторная линия, означающая, что бумага скоро закончится. Для того, чтобы установить рулон бумаги:

1.1. Откройте крышку отсека для бумаги. Для этого осторожно потяните ее вверх, придерживая терминал второй рукой;



1.2. Извлеките рулон оставшейся бумаги;

1.3. Возьмите новый рулон так, чтобы бумага разматывалась с нижней части рулона;

1.4. Опустите рулон в лоток принтера и потяните бумагу, чтобы ее край вышел из лотка принтера;



1.5. Закройте крышку отсека для бумаги. Для этого осторожно нажмите на крышку, пока она не защелкнется. При этом, небольшой участок бумаги должен выходить из-под крышки принтера.

2. Включение/выключение терминала

2.1. Перед началом работы необходимо убедиться в наличии бумаги в принтере терминала.

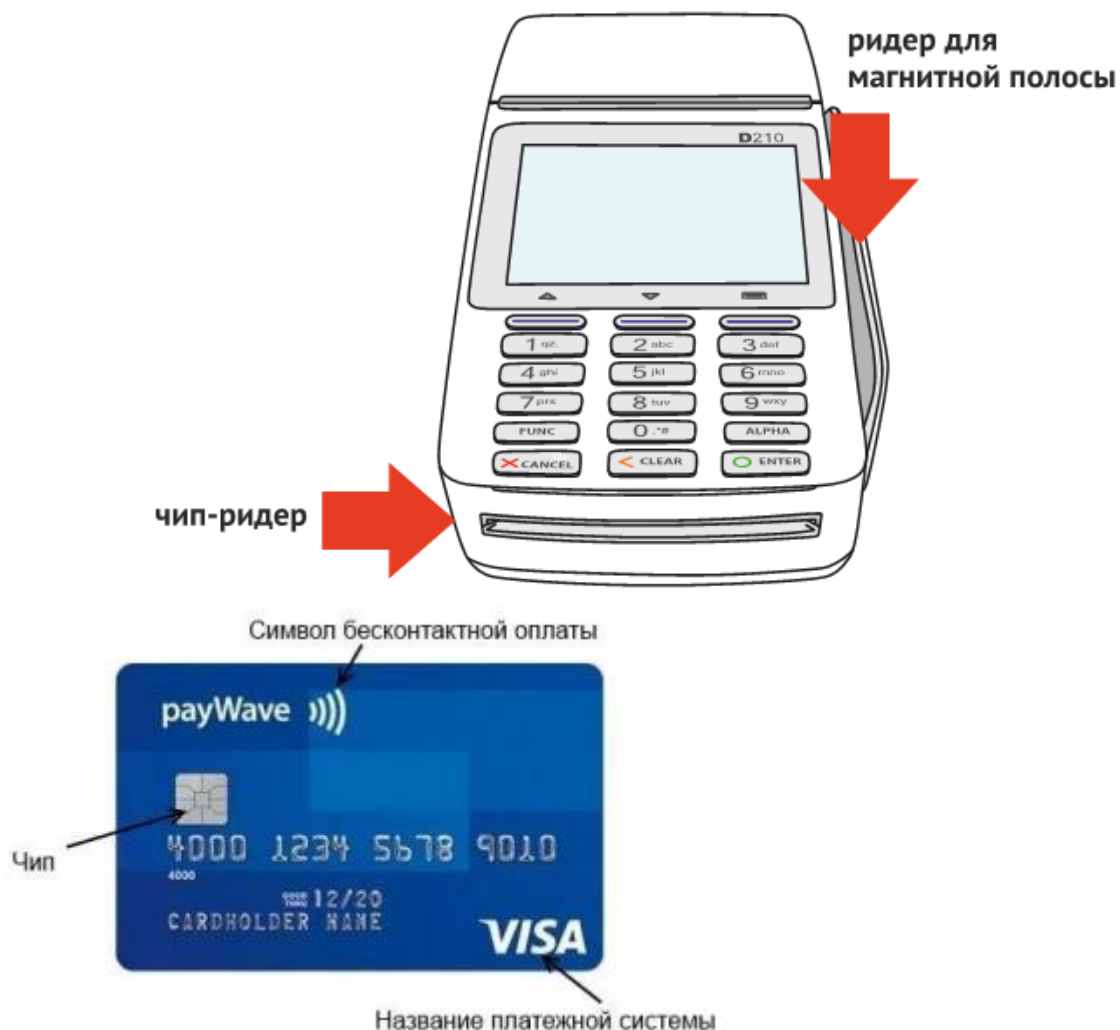
2.2. Для включения терминала необходимо нажать и удерживать в течение 5 секунд клавишу "X".

2.3. После включения следует дождаться перехода терминала в режим ожидания операции.

2.4. Для выключения терминала необходимо нажать и удерживать клавишу "X" в течение 5 секунд, с последующим подтверждением клавишей "O" (с последующим нажатием клавиши «FUNC» производится перезагрузка терминала).

3. Внешний вид терминала.

Разъемы чип-ридера (снизу) и ридера карт с магнитной полосой (справа).



4. Выполнение финансовых операций

4.1. ОПЛАТА ТОВАРА

- 4.1.1. Операция оплаты товара или услуг владельцем карты, блокирующая соответствующую сумму на счете владельца для последующего списания;
- 4.1.2. После выбора операции «ОПЛАТА ТОВАРА» появляется окно ввода суммы. При помощи алфавитно-цифровой клавиатуры введите необходимую сумму. Для ввода копеек необходимо нажать клавишу "Alpha" и ввести количество копеек. Операции на сумму меньше, чем один сом недопустимы! Коррекция вводимой суммы производится клавишей "Clear". После ввода суммы нажмите «Enter». Если при обслуживании карты необходим ввод PIN-кода, то после ввода необходимой суммы терминал сообщит о необходимости ввести PIN-код. Оператор передает терминал клиенту для ввода PIN-кода. Клиент вводит PIN-код и нажимает "Enter" для подтверждения. После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:
 - установка соединения;
 - обмен данными.
- 4.1.3. Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд, в зависимости от канала связи. После успешного завершения операции автоматически начнет печататься первый экземпляр чека, на терминале отобразится информация - «ОТОРВИТЕ ЧЕК». Необходимо оторвать чек и нажать "Enter" для печати второго экземпляра чека. Один экземпляр чека с подписью продавца-кассира передается клиенту, второй - с подписью клиента, остается у кассира. Если карта требует ввод PIN-кода, подпись клиента не требуется. Если операция отклонена, то на экране выводится сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА». На единственном экземпляре чека будет указано «ОПЕРАЦИЯ НЕ ВЫПОЛНЕНА» и указан код ответа, по которому можно выяснить причину отказа (см. Справочник кодов ответа МПЦ).

4.1.4. При бесконтактном способе оплаты: при списании суммы покупки до 3000 (4000 сом VISA) сомов может не потребоваться ввод PIN-кода. При операциях на сумму от 3000 сомов понадобится ввод PIN-кода держателем карты на клавиатуре терминала.

4.2. ОТМЕНА

4.2.1. Операция производит немедленную разблокировку ранее заблокированных средств на карточном счете клиента по ранее проведенной операции. Операция «Отмена» выполняется только до проведения операции «Сверка».

4.2.2. Операция отмены делается при необходимости вернуть денежные средства на карту клиента. Операция может быть выполнена только в тот же операционный день, в который была совершена оплата до выполнения операции «СВЕРКА»! После выбора операции «ОТМЕНА» необходимо ввести номер чека отменяемой операции. Номер чека можно посмотреть на самом чеке отменяемой операции, либо в ленте полного отчета. Подтвердите ввод номера чека нажатием «Enter». Терминал находит выбранную операцию в своей базе данных и выводит информацию на экран. Далее, необходимо подтвердить отмену нажатием «Enter» и использовать карту. После этого происходит установление соединения с банком и на экране терминала отображается сам процесс соединения:

- установка соединения;
- обмен данными.

4.2.3. Время обмена данными с банком занимает от 3 до 40 секунд в зависимости от канала связи. После успешного завершения операции автоматически начнет печататься первый экземпляр чека, на терминале будет указано - «ОТОРВИТЕ ЧЕК». Необходимо оторвать чек и нажать «Enter» для печати второго экземпляра чека. После успешного завершения операции - денежные средства, ранее заблокированные по операции, мгновенно становятся доступны держателю карты.

5. Выполнение административных операций

5.1. КОПИЯ ЧЕКА

Печатает чек последней финансовой транзакции.

5.2. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЕТ

В течение операционного дня кассир может распечатать промежуточный отчет по операциям без закрытия дня (сверки).

5.3. СВЕРКА (ЗАКРЫТИЕ ДНЯ)

Данную операцию нужно обязательно выполнять в конце каждого рабочего (операционного) дня! Операция производит сверку данных по проведенным операциям в терминале и операциям, полученным процессинговым центром банка, далее выдает результат на печать. После сверки терминал очищает свой журнал операций - невозможно будет выполнить операцию «ОТМЕНА»! Если торговая точка работает круглосуточно, сверку итогов нужно производить 23:50. По умолчанию настроена автоматическая сверка (закрытие дня). В этом случае терминал будет производить сверку итогов автоматически.

5.4. КОПИЯ ОТЧЕТА

Копия отчета сверки (закрытие дня).

5.5. ПРОВЕРКА СВЯЗИ

Операция производит проверку наличия связи с банком.

5.6. Часто возникающие вопросы

Не проходит Операция или Нет соединения с банком	Первое действие, которое Вы должны совершить, если столкнулись с такой ошибкой - перезагрузить терминал (см. пункт 2), затем выполнить «Проверку связи». В большинстве случаев это решает проблему. Если не решило и при проверке связи вышло сообщение «Нет связи с банком», позвоните в банк.
Не печатаются чеки	Проверить, что заряд терминала больше 2 делений. Проверить наличие чековой ленты, правильность установки бумаги (не проходит ли бумага между валиком и крышкой), целостность крышки.
Чек печатается пустым	Если при совершении операции выходит пустой чек, проверьте, правильно ли стороной установлена чековая лента, при необходимости переверните. После необходимо запросить копию чека (см. пункт 5)

5.7. По всем вопросам, касающимся работы POS-терминала необходимо звонить в М Булак:

- Колл центр ОсОО МКК «М Булак» 0 800 000 7777 (с мобильного бесплатно),
- сотрудника филиала ОсОО «МКК «М Булак»» курирующего ТСП или по Whatsapp +996 999 223 333.

6. Другие положения

- 6.1. ОсОО «МКК «М Булак» вправе проводить с партнерами акции и другие мероприятия для целей продвижения и популяризации оплаты по ПОС терминалам. ТСП соглашается участвовать в акциях (мероприятиях), проводимых Компанией в том числе совместно с партнерами для целей продвижения и популяризации оплаты по ПОС терминалам.
- 6.2. ОсОО «МКК «М Булак» в рамках проводимых акций (мероприятий) вправе обрабатывать, передавать отчетность в ЗАО «Межбанковский процессинговый центр».

Справочник кодов ответа МПЦ

	CODE_Tieto	CODE_Visa	MSG_SHORT	MSG_FULL
1	000	[00]	Одобрено	Одобрено
2	001	[00]	Одобрено с ID	Одобрено с идентификационным документом
3	002	[00]	Одобрено	Одобрено с частичной суммой
4	003	[11]	Одобрено	Одобрено для VIP
5	004	[00]	Одобрено	Одобрено, скорректирована дорожка 3
6	005	[00]	Одобрено	Approved, тип счет определен эмитентом карты
7	006	[00]	Одобрено	Одобрено частичной суммой, тип счет был определен банком выпускающим карту
8	007	[00]	Одобрено	Одобрено, обновить ICC
9	100	[05]	Отклонено	Отклонено без комментариев
10	101	[54]	Отклонено	Отклонено по дате истечения срока карты
11	102	[05]	Отклонено	Отклонено по подозрительной операции
12	103	[05]	Отклонено	Отклонено, держатель карты должен связаться с банком эквайера
13	104	[62]	Отклонено	Отклонено, ограничение карты
14	105	[05]	Отклонено	Отклонено, держатель карты должен связаться с эквайринговым отделом безопасности
15	106	[75]	Отклонено	Отклонено, по причине привышения ввода не правильного ПИН кода
16	107	[01]	Отклонено	Отклонено, обратиться в банк держателя карты
17	108	[02]	Отклонено	Отклонено по дополнительному условию, обратиться в банк эмитента
18	109	[03]	Отклонено	Decline, invalid merchant
19	110	[13]	Отклонено	Отклонено по недопустимой сумме
20	111	[14]	Отклонено	Отклонено по недопустимому номеру карты
21	112	[86]	Отклонено	Отклонено, обязательно ввести ПИН
22	113	[06]	Отклонено	Отклонено, недопустимый платеж
23	114	[14]	Отклонено	Отклонено, нет запрашиваемого типа счета
24	115	[96]	Отклонено	Отклонено, запрашиваемая функция не поддерживается
25	116	[51]	Decline, no funds	Отклонено, недостаточно средств
26	117	[55]	Отклонено	Отклонено по неверному ПИНу
27	118	[14]	Отклонено	Отклонено нет регистрации по карте
28	119	[57]	Отклонено	Отклонено, транзакция не была разрешена владельцем карты
29	120	[58]	Отклонено	Отклонено, транзакция не была разрешена терминалом
30	121	[05]	Отклонено	Отклонено по превышению лимита
31	122	[63]	Отклонено	Отклонено по нарушению безопасности
32	123	[86]	Отклонено	Отклонено по причине привышению частоты ограничения
33	124	[93]	Отклонено	Отклонено по нарушению с законом
34	125	[05]	Отклонено	Отклонено, карта не действительна
35	126	[86]	Отклонено	Отклонено, не действительный ПИН (блокирован)
36	127	[55]	Отклонено	Отклонено, ошибка длины ПИНА
37	128	[86]	Отклонено	Отклонено, ошибка синхронизации ПИН ключа
38	129	[05]	Отклонено	Отклонено, по подозрительной карте (подделка)
39	180		Отклонено	Отклонено по желанию карто-держателя
40	200	[04]	Изыята	Изыята, без комментариев
41	201	[04]	Изыята	Изыята по причине истечению срока карты
42	202	[04]	Изыята	Изыята по подозрению в мошенничестве
43	203	[04]	Изыята	Изыята, карто-держатель должен связаться с банком эквайера
44	204	[04]	Изыята	Изыята по причине ограничения карты
45	205	[04]	Изыята	Изыята, держатель карты должен связаться с эквайринговым отделом безопасности
46	206	[04]	Изыята	Изыята по причине превышению неправильного ввода ПИН-кода
47	207	[04]	Изыята	Изыята по специальному условию
48	208	[41]	Изыята	Изыята по причине – утеря
49	209	[43]	Изыята	Изыята по причине – кража
50	210	[04]	Изыята	Изыята по подозрению в фальшивой карте
51	300		Call acquirer	Status message: операция файла успешно
52	301		Call acquirer	Status message: операция файла не поддерживается получателем
53	302		Call acquirer	Status message: не возможно определить запись файла
54	303		Call acquirer	Status message: дублированная запись, старая запись заменена
55	304		Call acquirer	Status message: поле для записи файла повреждена
56	305		Call acquirer	Status message: файл заблокирован
57	306		Call acquirer	Status message: операция файла не прошла (не успешна)
58	307		Call acquirer	Status message: ошибка по формату данных файла
59	308		Call acquirer	Status message: дублированная запись, новая запись отклонена
60	309		Call acquirer	Status message: неизвестный файл
61	400	[00]	Одобрено	Одобрено (реверсал)
62	499		Одобрено	Одобрено, нет исходных данных
63	500		Call acquirer	Status message: сверка в балансе
64	501		Call acquirer	Status message: сверено, неустойчивый
65	502		Call acquirer	Status message: сумма не согласована, предусмотрите сумму
66	503		Call acquirer	Status message: сумма для восстановления не доступна
67	504		Call acquirer	Status message: не согласована, предусмотрите сумму
68	600		Accepted	Одобрено (для административной информации)
69	601		Call acquirer	Status message: невозможно проследить предыдущую транзакцию
70	602		Call acquirer	Status message: не верный операционный номер
71	603		Call acquirer	Status message: номер ссылки/PAN несовместимый
72	604		Call acquirer	Status message: POS photograph не доступен
73	605		Call acquirer	Status message: запрос принят
74	606		Call acquirer	Status message: запрос не может быть заполнен - запрашиваемая документация не доступна
75	680		List ready	Список готов

76	681		List not ready	Список не готов
77	700		Одобрено	Одобрено для взносов
78	800	[00]	Одобрено	Одобрено (для сетевого управления)
79	900		Одобрено	Совет для подтверждения, нет финансового подтверждения
80	901		Одобрено	Совет для подтверждения, финансовые обязательства одобрены
81	902	[12]	Call acquirer	Отклонено по причине: неверная транзакция
82	903	[19]	Call acquirer	Статус сообщения: повторно проведите транзакцию
83	904	[06]	Call acquirer	Decline reason message: ошибка в формате
84	905	[92]	Call acquirer	Decline reason message: эквайр не поддерживается выключателем
85	906	[96]	Call acquirer	Decline reason message: переключение в процесс
86	907	[91]	Call acquirer	Сообщение по причине отказа: банк эмитент или выключатель не работает
87	908	[92]	Call acquirer	Decline reason message: путь транзакции не может быть достигнут по направлению
88	909	[96]	Call acquirer	Decline reason message: неисправная система
89	910	[91]	Call acquirer	Decline reason message: банк эмитент выключен
90	911	[91]	Call acquirer	Decline reason message: банк эмитент истекло время
91	912	[91]	Call acquirer	Decline reason message: банк эмитент не доступен
92	913	[06]	Call acquirer	Decline reason message: дублированная передача
93	914	[21]	Call acquirer	Decline reason message: не возможно отменить предыдущую транзакцию
94	915	[96]	Call acquirer	Decline reason message: согласование перехода или ошибка контрольно-пропускного пункта
95	916	[63]	Call acquirer	Decline reason message: MAC неправильный
96	917	[63]	Call acquirer	Decline reason message: ошибка по синхронизации MAC ключа
97	918	[96]	Call acquirer	Decline reason message: нет доступных связанных ключей для использования
98	919	[86]	Call acquirer	Decline reason message: ошибка синхронизации шифровального ключа
99	920	[86]	Call acquirer	Decline reason message: ошибка по программному обеспечению/устройству - попробуйте снова
100	921	[86]	Call acquirer	Decline reason message: ошибка безопасности программного обеспечения/устройства - нет действий
101	922	[96]	Call acquirer	Decline reason message: message number out of sequence
102	923	[96]	Call acquirer	Status message: запрос в процессе
103	950		Not accepted	Decline reason message: нарушение деловой договоренности
104	XXX		Undefined	По коду статуса карты код должен быть заменен введением в стоп лист кода причины
105	0Y1		Одобрено	Одобрено ICC в офе
106	0Y3		Одобрено	Одобрено ICC в офе
107	1Q1		Отклонено	Отклонено ICC так как он находится в офе
108	1Z1		Отклонено	Отклонено ICC так как он находится в офе
109	1Z3		Отклонено	Отклонено ICC так как он находится в офе