

Инструкция о порядке работы в организациях торговли и сервиса с карточками платежных систем Mastercard, Visa, UnionPay, Белкарт и МИР с использованием платежного терминала

1. Общие положения.

1.1. Данная Инструкция определяет порядок проведения операций по безналичной оплате товаров/услуг по банковским платежным карточкам платежных систем Mastercard, Visa, UnionPay, Белкарт и МИР с использованием терминала. Право работы на терминале имеют сотрудники организаций торговли и сервиса (далее – кассиры), прошедшие обучение и изучившие настоящую Инструкцию и техническое руководство кассира по работе на платежном терминале соответствующей модели (далее – Руководство).

1.2. Операции с карточками могут проводиться на терминале непосредственно покупателем, без передачи карточек кассиру.

1.3. Перед совершением операций с использованием терминала необходимо убедиться в подключении терминала к электрической сети, подключению контрольно-кассовой системе (в случае если терминал работает под управлением ККС) и каналу связи.

1.4. Перед совершением операции с использованием мобильного терминала (далее – mPOS) необходимо:

1.4.1. подключить mPOS к мобильному устройству ОТС посредством Bluetooth и убедиться в наличии сигнала сотовой сети;

1.4.2. осуществить на мобильном устройстве ОТС запуск мобильного приложения, обеспечивающего возможность проведения операции оплаты товаров/услуг с использованием карточек.

1.5. Перечень карточек, которые торгово-сервисная точка принимает в оплату товаров/услуг.

1.5.1. Карточки Mastercard, отличительные признаки:

- логотип банка-эмитента;
- логотип Mastercard;
- голограмму с изображением двух земных полушарий (должна быть заламинирована и не отслаиваться);
- номер карточки – начинается с цифры 5 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, или из 13 цифр (первая группа из четырех цифр и три группы по три цифры), эмбоссирован (выбит) на лицевой стороне карточки;
- имя и фамилию держателя (опционально), окончание или начало и окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;
- логотип ))) (только на бесконтактных картах);
- полоса для подписи с многоцветной повторяющейся надписью под углом 45 градусов на обороте карты;
- 3 цифры проверочного кода;
- подпись на полосе.

1.5.2. Карточки Maestro, отличительные признаки:

- логотип банка-эмитента;
- логотип Maestro;
- номер карточки – состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, может быть напечатан на лицевой стороне карточки;
- имя и фамилию держателя (опционально), окончание или начало и окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатаны или эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;
- логотип ))) (только на бесконтактных картах);
- подпись на полосе.

1.5.3. Карточки Visa, отличительные признаки:

- логотип банка-эмитента;
- логотип Visa;
- голограмму с изображением летящего голубя (должна быть заламинирована и не отслаиваться);
- номер карточки – начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, эмбоссирован (выбит) на лицевой стороне карточки;
- имя и фамилию держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;
- логотип ))) (только на бесконтактных картах);
- полоса для подписи на обороте карты;
- 3 цифры проверочного кода;
- подпись на полосе.

1.5.4. Карточки Visa Electron, отличительные признаки

- логотип банка-эмитента;
- логотип Visa с индикатором Electron;
- номер карточки – начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, напечатан на лицевой стороне карточки;
- имя и фамилию держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) – напечатан на лицевой стороне карточки;
- логотип ))) (только на бесконтактных картах);
- полоса для подписи на обороте карты;

- 3 цифры проверочного кода;
  - подпись на полосе.
- 1.5.5. Карточки UnionPay, отличительные признаки
- логотип банка-эмитента;
  - логотип UnionPay;
  - номер карточки – начинается с цифр 62 и состоит из 13-19 цифр, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;
  - имя и фамилию держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) - напечатан на лицевой стороне карточки;
  - полоса для подписи на обороте карты, содержащая наименование платежной системы UnionPay на китайском и/или английском языках;
  - 3 цифры проверочного кода;
  - подпись на полосе.
- 1.5.6. Карточки Белкарт, отличительные признаки:
- логотип банка-эмитента;
  - логотип Белкарт;
  - голограмму с изображением восьмиконечной звезды с расходящимися лучами (только для карточек Белкарт-ПРЕМИУМ и Белкарт-КОРПОРАТИВНАЯ), голограмма должна быть заламинирована и не отслаиваться;
  - номер карточки - начинается с цифры 9 и состоит из 16 цифр, которые сгруппированы в четыре группы по четыре цифры, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;
  - имя и фамилию держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) - напечатан на лицевой стороне карточки;
  - полоса для подписи на обороте карты, содержащая наименование платежной системы Белкарт;
  - цифры проверочного кода;
  - подпись на полосе.
- 1.5.7. Карточки МИР, отличительные признаки:
- логотип банка-эмитента;
  - логотип МИР;
  - номер карточки – начинается с цифры 2 и состоит из 16 цифр, напечатан (или эмбоссирован) на лицевой стороне карточки;
  - имя и фамилию держателя (опционально), окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) - напечатан на лицевой стороне карточки;
  - полоса для подписи на обороте карты, содержащая наименование платежной системы МИР;
  - 3 цифры проверочного кода;
  - подпись на полосе.

1.6. При проведении операций кассир должен обращать внимание на поведение покупателя. В некоторых случаях до завершения операции (до выдачи товара покупателю) кассир может произвести идентификацию держателя карточки, которая заключается в проверке документа, удостоверяющего личность или подтверждающего личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство):

- при возникновении любых подозрений в незаконном использовании карточки;
- если карточка, магнитная полоса, подпись на оборотной стороне карточки подвергались видимым умышленным изменениям (если полоса для подписи на карте повреждена или подпись была стерта, на полосе появится слово «VOID»);
- в случае реализации фишек и услуги казино, жетонов для игровых автоматов, при этом данные документа, удостоверяющего или подтверждающего личность, необходимо указать на лицевой стороне карт-чека.

2. Оплата товаров (работ, услуг) с использованием карточки.

2.1. При выполнении операции оплаты товаров (работ, услуг) использовать Руководство.

2.2. Оплата при помощи карточки и терминала.

2.2.1. При оплате товаров/услуг с использованием карточки и терминала кассир обязан выполнить следующие действия:  
- инициировать операцию оплаты товаров/услуг безналичным способом в соответствии с руководством пользователя ККС (в случае если терминал работает под управлением ККС) или выбрать в меню терминала операцию «Оплата» (в некоторых моделях терминалов для этого могут быть использованы также кнопки «F1» или «0»);

- ввести сумму операции для проведения авторизации (получения разрешения от банка-эмитента на проведение операции по карте); операция должна оформляться на общую сумму товаров /услуг, приобретаемых покупателем, в белорусских рублях; не допускается без указания Банка разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм, оплаты стоимости покупки с использованием разных карточек, либо с использованием карточки и наличных;

- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из следующих способов в зависимости от типа карточки и модели терминала:

Тип карточки	Необходимое действие
Карточка, размещенная в мобильном телефоне (ином носимом устройстве) или карточка на физическом носителе со знаком )))	Приложить карточку/устройство к экрану активной зоне терминала /mPOS/ внешней ПИН-клавиатуре / внешнему бесконтактному ридеру (где размещен знак )))

Карточка на физическом носителе с микропроцессором	Вставить карточку в ридер/mPOS для микропроцессорных карт
Карточка на физическом носителе без микропроцессора	Прокатать карточку в магнитном ридере/mPOS

- предложить держателю карты ввести ПИН-код, если при обработке операции на экране терминала или ПИН-клавиатуры высветится сообщение о необходимости ввода ПИН-кода; при проведении операций оплаты товаров/услуг с использованием Apple pay/ Google pay/Samsung pay в ОТС, операция не подтверждается ПИН-кодом, а осуществляется с применением идентификации покупателя, предусмотренной технологией (по отпечатку пальца или по персональному коду); в случае если терминал не запросил ввод ПИН-кода, то после успешного завершения авторизации кассиру необходимо предложить покупателю расписаться на каждом экземпляре карт-чека терминала (при наличии чека);
- если авторизация завершилась успешно, кассиру необходимо распечатать карт-чек в 2-х экземплярах (в наличии чекового принтера в терминале), подтвердить оплату товара и выдать покупателю второй экземпляр карт-чека (в случае поступления от него соответствующего требования).

2.2.2. Если авторизация завершилась неуспешно, на экране терминала отобразится соответствующее сообщение. Более подробная информация о некоторых вариантах сообщений приведена в таблице.

Сообщение на экране/чеке терминала	Возможная причина	Действия кассира
Отказано, Транзакция не разрешена	Карточка недействительна, имеются ограничения на использование карточки, покупатель отказался от ввода ПИН-кода	Предложить покупателю расплатиться другой карточкой или наличными. Для выяснения причин отказа рекомендовать покупателю обратиться в банк, выдавший карточку. <b>Запрещается разбивать сумму покупки на меньшие суммы.</b>
Недостаточно средств	На карточке отсутствует денежные средства в необходимом количестве или расходный лимит на карточке меньше суммы операции.	
Повторите позже	Технический сбой на стороне банка-эквайера или банка-эмитента.	Повторить операцию через 3-5 минут. Если при проведении повторной операции будет получено такое же сообщение, предложить оплатить покупку другой карточкой или наличными.
Терминал неверен Мерчант неверен	Некорректная настройка терминала	Предложить расплатиться другой карточкой или наличными. Незамедлительно обратиться в обслуживающую терминал организацию или службу технической поддержки Банка для устранения неисправности терминала.
ПИН-код неверен	Покупатель ввел некорректный ПИН-код	Повторить операцию, предложив покупателю ввести корректный ПИН-код. В случае повторения ошибки предложить оплатить покупку другой карточкой или наличными. При некорректном вводе ПИН-кода более двух раз карточка может быть заблокирована.
Нет связи с Банком	Отсутствует соединение с банком	Повторить операцию. При повторении ошибки проверить канал связи, используемый терминалом. В случае работоспособности канала связи обратиться в обслуживающую терминал организацию или службу технической поддержки Банка для устранения неисправности терминала.
Ошибка! Отменить нельзя	Отменяемая Операция отсутствует в памяти терминала	Выполнить операцию возврат в соответствии с п. 4 настоящей Инструкции. При недоступности карточки в момент проведения операции следует заполнить и направить в Банк «Заявку на отмену авторизации/операции» (приложение №1 к Инструкции).

2.3. Оплата при помощи карточки на мобильном устройстве с использованием mPOS.

2.3.1. При оплате товаров/услуг с использованием карточки на мобильном устройстве с использованием mPOS кассир обязан выполнить следующие действия:

- сообщить покупателю об отсутствии возможности предоставления чека по операции на бумажном носителе;
- инициировать операцию оплаты товаров/услуг безналичным способом в соответствии с инструкциями, которые выводятся на экране мобильного устройства ОТС и на дисплее mPOS и ввести сумму операции;
- предложить покупателю считать Карту карточку в mPOS одним из способов, указанных в п. 2.2.1 настоящей Инструкции;
- предложить подтвердить операцию одним из следующих способов: путем ввода ПИН-кода (в случае если mPOS запросил ввод ПИН-кода) или собственноручной подписью покупателя на экране мобильного устройства;
- если авторизация завершилась успешно, необходимо предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека, после чего ввести на экране мобильного устройства (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя;

2.3.2. Если авторизация завершилась неуспешно, то кассиру следует отказать покупателю в проведении операции и предложить расплатиться наличными денежными средствами или использовать для оплаты другую карточку.

2.4. Ручной ввод номера карточки при выполнении операции оплаты товаров (работ, услуг) не разрешен (за исключением случаев оплаты услуг гостиничного сервиса).

### 3. Проведение операций отмены.

3.1. Операция отмены осуществляется кассиром до проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») и может быть выполнена только может быть выполнена только на сумму, равную сумме операции «Оплата».

3.2. Операция отмены выполняется в следующих случаях:

- товар не был выдан покупателю или покупатель отказался от приобретения товаров/услуг сразу после оплаты;
- покупатель расплатился другим способом;
- кассиром допущена ошибка в сумме операции;
- обнаружено дублирование операции (сумма покупки авторизована дважды).

3.3. В случае если терминал работает под управлением ККС, то для проведения операции отмены кассир должен выполнить следующие действия:

- инициировать операцию отмены в ККС в соответствии с руководством пользователя ККС;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- распечатать чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

3.4. В случае если терминал работает в автономном режиме, то для проведения операции отмены кассир должен выполнить следующие действия:

- в меню терминала выбрать операцию «Отмена» (в соответствии с Руководством);
- ввести номер чека отменяемой операции;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- распечатать чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

3.5. В случае проведения операции отмены через mPOS кассир должен выполнить следующие действия:

- запустить мобильное приложение на мобильном устройстве;
- выбрать пункт «Отмена»
- выбрать операцию, которую необходимо отменить (по номеру карты, сумме операции или иным параметрам в соответствии с Руководством);
- предложить покупателю считать карточку в mPOS одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека, после чего ввести на экране мобильного устройства (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя

3.6. Для проведения операции отмены после проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») кассир может провести операцию возврат.

### 4. Проведение операции возврат.

4.1. Операция возврат проводится в случае, если ОТС принято решение о возврате средств за товары/услуги, оплаченные ранее с использованием карточки на терминале, после проведения операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ»).

4.2. В случае если терминал работает под управлением ККС, то для проведения операции возврат кассир должен выполнить следующие действия:

- инициировать операцию возврата в ККС в соответствии с руководством пользователя ККС;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- распечатать чек о совершении операции возврат в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

4.3. В случае если терминал работает в автономном режиме, то для проведения операции возврат кассир должен выполнить следующие действия:

- в меню терминала выбрать операцию «Возврат» (в соответствии с Руководством);
- ввести параметры операции возврат;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- считать карту администратора или набрать код администратора (в соответствии с Руководством);
- распечатать чек о совершении операции возврат в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС.

4.4. В случае проведения операции возврат через mPOS кассир должен выполнить следующие действия:

- запустить мобильное приложение на мобильном устройстве;
- выбрать пункт «Возврат»
- выбрать операцию, которую необходимо отменить (по номеру карты, сумме операции или иным параметрам в соответствии с Руководством);
- предложить покупателю считать карточку в mPOS одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- предложить покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека, после чего ввести на экране мобильного устройства (данная функция опциональна) адрес электронной почты покупателя.

4.5. В случае если отсутствует возможность проведения операции возврат на терминале, ОТС может направить в Банк «Заявку на отмену авторизации/операции» (приложение №1 к Инструкции), которая подписывается руководителем ОТС, заверяется печатью и отсылается в Банк по факсу +37517-2067217 или на адрес электронной почты [mccard@bgpb.by](mailto:mccard@bgpb.by); или ОТС может быть определен иной способ и порядок возврата средств по согласованию с покупателем.

4.6. Запрещается проводить операцию возврат для возврата средств по ошибочным операциям, а также по операциям, по которым у предприятия отсутствует чек на оплату (в этих случаях проводится операция отмены, либо оформляется «Заявка на отмену авторизации/операции» (приложение №1 к Инструкции)).

4.7. При возврате товаров/отказе от услуг возможны следующие ситуации:

Ситуация	Действия кассира
Возврат всех товаров /отказ от всех услуг, оплаченных карточкой	Проведение операции возврат на полную сумму покупки товаров/услуг
Возврат части товаров/отказ от части услуг, оплаченных карточкой	Проведение операции возврат на сумму возвращенных товаров/услуг
Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с аналогичной стоимостью	Никаких операций с карточками по терминалу не требуется
Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с меньшей стоимостью	Проведение операции возврат 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 на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг

5. Проведения операции «Предавторизация» (данная функция опциональна).

5.1. Операция «Предавторизация» используется для определенных категорий ОТС (регистрация в гостинице, оформление проката и т.п.). В сумму предавторизации не должны включаться суммы штрафов и убытков, которые могут возникнуть в связи с предоставлением услуги.

5.2. При проведении операции «Предавторизация» кассир должен выполнить следующие действия:

- выбирать в меню терминала операцию « Предавторизация»;
- ввести на терминале требуемую сумму предавторизации;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- предложить покупателю ввести ПИН-код или проставить подпись для подтверждения авторизации;
- при положительном ответе от банка-эмитента распечатать чек предавторизации, в котором указывается: уникальный номер операции, сумма операции, дата проведения операции и код авторизации;
- передать покупателю чек предавторизации, чек сохраняется покупателем до окончательного расчета.

5.3. Окончательный расчет должен быть произведен не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты совершения операции «Предавторизация». При окончательном расчете используется чек предавторизации.

5.4. Для проведения операции «Окончательный расчет» (или «Завершение расчетов», в зависимости от модели терминала) кассир должен выполнить следующие действия:

- инициировать операцию «Окончательный расчет»;
- указать параметры операции предавторизация и ввести окончательную сумму авторизации;
- предложить покупателю считать карточку в ридере терминала одним из способов, указанных в п. 2.2.1 Инструкции;
- при положительном ответе от банка-эмитента распечатать распечатать чек о совершении операции «Окончательный расчет» в двух экземплярах, один из которых выдать покупателю, в случае поступления от него соответствующего требования, а второй оставить в кассе ОТС

5.5. В случае неуспешного завершения операции дополнительно к ответам терминала, указанным в п. 2.2.2 Инструкции, может быть получен ответ «Отказано. Нет исх. операции». Причина получения такого ответа в несоответствии условий проведения «Окончательный расчет»: ошибка при вводе параметров операции, сумма окончательно операции превышает сумму предавторизации или с даты операции «Предавторизация» прошло более 30 дней. В этом случае кассир может провести окончательный расчет с покупателем одним из следующих способов:

- инициировать отмену авторизации предавторизованной суммы и провести операцию оплаты на сумму окончательного расчета с использованием карточки в соответствии с п. 2 Инструкции или наличными денежными средствами;
- произвести операцию «Окончательный расчет» на предавторизованную сумму. На оставшуюся сумму провести дополнительную операцию оплаты в соответствии с п. 2 Инструкции.

6. Отчетность и завершение операционного дня по операциям с карточками.

6.1. По итогам проведенных операций за день терминал формирует отчет. Порядок формирования отчета описан в Руководстве. При закрытии операционного дня кассир обязан:

6.1.1. произвести операцию «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ»):

- если итоги совпали (данные, накопленные терминалом об общей сумме операций, совершенных за текущую смену, совпадают с информацией, подсчитанной центром авторизации) необходимо распечатать краткий отчет по операциям за смену;
- если итоги не совпали, нужно обязательно распечатать полный отчет (контрольную ленту) и проверить соответствие информации в полном отчете (контрольной ленте) с реально проведенными операциями.

6.1.2. сверить количество и суммы карт-чеков с отчетом по итогам дня и передать отчет вместе с карт-чеками ответственному работнику ОТС (или в бухгалтерию ОТС).

6.2. За один операционный день возможно формирование нескольких отчетов. При этом, после каждой операции «СВЕРКА ИТОГОВ» («ЗАКРЫТИЕ ДНЯ») данные о транзакциях, проведенных в течение смены, из памяти терминала стираются, и терминал будет накапливать информацию для нового отчета.

7. Меры безопасности при совершении операций с использованием платежного терминала и карточки.

7.1. При работе с платежным терминалом кассир должен соблюдать следующие меры безопасности:

- перед проведением работ сотрудниками банка или обслуживающей организации по установке или замене оборудования, а также перед предоставлением доступа к терминалу для проведения его настройки или ремонта, следует установить личность сотрудников, проводящих вышеуказанные работы (установление личности производится путем предъявления служебного удостоверения или паспорта); в случае возникновения каких-либо подозрений необходимо связаться с сотрудниками обслуживающей организации или сотрудниками банка по телефону +37517-2291691;

- необходимо не допускать попытки посторонних лиц отключить или открыть терминал, в случае совершения вышеуказанных действий посторонними лицами, а также обнаружения на терминале признаков взлома или его подмены, необходимо сообщить об этом сотрудникам банка по телефону +37517-2291691 и действовать в соответствии с полученными инструкциями;

- периодически производить осмотр терминалов для обнаружения признаков физического вмешательства (например, прикрепленных к устройствам скиммеров) или подмены (например, проверяя серийный номер или иные характеристики устройств на предмет того, что устройство не было заменено на мошенническое). Признаками того, что устройство подверглось физическому вмешательству или что устройство было подменено, могут служить подозрительные наклейки или кабели, подключенные к устройству, отсутствующие или измененные защитные наклейки (пломбы), поврежденный или перекрашенный корпус, изменение серийного номера или иных внешних обозначений.

7.2. Особенности поведения предъявителей карточек, которые должны вызвать настороженность:

- неестественное, нервное поведение, излишняя разговорчивость, попытки оказать психологическое давление, ускорить оформление сделки;

- просьба уменьшить запрашиваемую сумму при получении отказа из-за недостаточности средств;

- несоответствие внешности покупателя имени и фамилии, указанным на карте (например, карта на женское имя предъявлена мужчиной);

- покупатель пытается расплатиться с использованием нескольких карт (иногда - различных иностранных банков) после того, как по карте(ам) были получены различного рода отказы.

8. Действия кассира в случае возникновения внештатных ситуаций.

8.1. Ошибка при вводе суммы операции:

- если ошибка обнаружена до нажатия клавиши «ENTER», необходимо стереть неправильно набранную сумму клавишей «CLEAR».

- если ошибка обнаружена после печати карт-чека, необходимо провести отмену операции.

8.2. Ошибка при печати карт-чека.

Если чек замялся при печати, или информация на чеке отображена нечетко, следует воспользоваться функцией «повторная печать чека». Предварительно следует убедиться в наличии бумаги в принтере и проверить подключение к электросети. **В некоторых моделях оборудования при возникновении ошибки при печати чека (чек замялся или чек лент закончилась) совершаемая в этот момент операция автоматически отменяется, в этом случае необходимо провести операцию повторно с печатью полного комплекта чеков.**

8.3. Сбои в работе терминала могут возникать по следующим причинам:

- прекращение подачи электричества;

- обрыв связи;

- неисправность терминала.

Если в результате сбоя операция оплаты товаров (работ, услуг) не завершена (чек не распечатан), кассир обязан никаких операций самостоятельно не производить, незамедлительно связаться с работниками обслуживающей организацией или работником Банка и произвести рекомендованные этим сотрудником действия. При невозможности связаться с работниками обслуживающей организацией или работником Банка кассир обязан провести сверку итогов, распечатать отчет, продолжить работу в обычном режиме.

9. Справочная информация.

Телефон службы технической поддержки Банка: +37517-2291691

Факс Банка: +37517-2067217

Актуальную версию Инструкции Вы всегда можете найти на официальном сайте банка [www.belgazprombank.by](http://www.belgazprombank.by).

### **ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ АВТОРИЗАЦИИ/ОПЕРАЦИИ**

Номер устройства (TID)	
Дата совершения операции	
Время начала операции	
Маскированный номер карты (в формате 428624*****1234)	
Валюта операции	
Сумма операции	
Сумма, на которую производится отмена	
Код авторизации (или RRN)	
Причина	

Руководитель (Ф.И.О.)

Подпись

дата

М.П.хххххх