



Правила обслуживания держателей платежных карт по POS-терминалу ОАО «Оптима Банк»

Содержание

Глава 1. Общие положения	3
Глава 2. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности карт.....	6
Глава 3. Необходимые меры безопасности, которые надо соблюдать при принятии платежных карт к обслуживанию.....	11
Глава 4. Инструкция Ответственного сотрудника ТСП при принятии платежных карт к оплате и получению наличных денежных средств через POS-терминал.....	14
Приложения:	
Коды ошибок POS-терминала.....	24
Акт об изъятии платежной карты.....	26

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила обслуживания держателей платежных карт по POS-терминалу ОАО «Оптима Банк» (далее по тексту – «Правила») определяют правила определения подлинности платежных карт, обслуживания держателей платежных карт в торгово-сервисных предприятиях, а также описывают действия Ответственного сотрудника ТСП торговой точки при принятии платежных карт к оплате или выдаче наличных денежных средств через POS-терминал ОАО «Оптима Банк» (далее – Банк).
2. Настоящие Правила составлены в соответствии с нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики, внутренними нормативными документами Банка и правилами соответствующих Платежных систем.
3. Банк должен обеспечить торгово-сервисное предприятие наклейками, которые служат указанием того, что в данном пункте принимаются карты указанных платежных систем. Наклейки размещаются на видных местах (входных дверях, окнах, стойках и т.п.).
4. Платежная карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована для приобретения товаров, получения услуг или снятия наличных денег только законным Держателем Карты. Имя и фамилия держателя указано на лицевой стороне Карты, а образец подписи имеется на ее оборотной стороне.
5. Карта не может быть передана ее законным держателем для использования третьему лицу ни при каких обстоятельствах.
6. Под незаконной операцией с Картой понимается: использование или попытка использования Карты на чужое имя, поддельной Карты или подделка самой Карты, использование мошеннически полученных бланков счетов (слипов) и слипов не своего Банка, нанесение на слип/чек дополнительных символов/записей - подделка слипа/чека, использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем только данными с подлинной карты (т.е. "белый пластик"), вписание в слип/чек неполученного в Банке кода авторизации, а также противоправное использование карты ее законным держателем.
7. В настоящих Правилах используются следующие сокращения и термины:

Авторизация	Разрешение Банка на осуществление платежа с использованием Карты и подтверждение права Держателя Карты на осуществление оплаты товаров и услуг/получения наличных денежных средств при совершении Карточной операции. Авторизация может производиться в Автоматизированном режиме и в Ручном режиме (Голосовая авторизация). При Автоматизированном режиме Авторизация и последующая распечатка Чека производятся с применением POS-терминала, подключаемого по линии связи к Процессинговому центру Банка. При разрешении на проведение операции распечатывается Чек, в котором отражаются основные параметры операции. Чек распечатывается в двух экземплярах (первый - для Предприятия, второй - для Держателя Карты). В случае отказа на проведение операции на дисплее POS-терминала высвечивается соответствующее уведомление, и Чек не распечатывается.
Банковский день	День, в который Банк открыт для проведения банковских операций.
Банк-эмитент	Банк, осуществляющий выпуск платежных Карт.
Банк-эквайер	Финансово-кредитная организация, осуществляющая эквайринг.
Возвратная операция	Возвратный или претензионный платеж (Chargeback): отказ Банка-эмитента от осуществления платежа по транзакции, который выражается в дебетовании счета Банка-эквайера (на сумму транзакции, рассматриваемой Банком-эмитентом как проведенную с нарушением правил Платежной системы). Банку-эквайеру направляется сообщение, содержащее причины, обоснования, в соответствии с которыми был произведен возвратный платеж.
Держатель Карты	Лицо, имеющее право пользоваться Картой в соответствии с договором о выпуске и обслуживании Платежной Карты.

Инспектирование	Обновление информации о Предприятии и определение уровня технической подготовки персонала, привлеченного к обслуживанию Держателя Карты посредством POS-терминала. Инспектирование включает в себя проверку подтверждения факта регистрации Предприятия, проверку качества обслуживания карт, условий содержания и работоспособности терминалов, хранения чеков, определение ограничений по сумме карточных операций (значения "floor limit") в зависимости от уровня риска Предприятия.
Карточная операция	Оплата товаров и услуг, получение наличных денежных средств и другие операции с использованием карты, на условиях, определенных Договором
Код Авторизации	Уникальная комбинация буквенно-цифровых символов, обозначающая номер Авторизации, присвоенный соответствующей платежной системой.
Персональный идентификационный код (далее - ПИН-код)	Пароль доступа к карте, Секретный код карты, присваивается с целью идентификации личности ее держателя при проведении карточных операций.
Платежная Карта (далее - Карта)	Платежный инструмент, позволяющий ее держателю проводить операции по покупке товаров, услуг, получению наличных денежных средств в национальной и иностранной валютах, через терминалы или иные устройства, а также средство доступа к карт-счету для управления ее держателем денежными средствами, находящимися на карт-счете.
Платежная Карточная система (далее - Платежная система)	Совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей с использованием платежных Карт в соответствии с внутренними правилами данной системы.
Процессинговый центр, используемый Банком (далее - Процессинговый центр)	Участник системы платежных Карт, обеспечивающий сбор, обработку и передачу информации, формируемой при осуществлении платежей с использованием платежных Карт, а также выполняющий иные функции, предусмотренные договорами с участниками системы платежных Карт.
Торгово-сервисное предприятие (ТСП) (далее - Предприятие)	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое/ый в соответствии с заключенным с Банком договором принимает карты для оплаты за свои товары/услуги, выдачи наличных денежных средств с составлением документов, подтверждающих совершение операций с картами.
POS(point-of-sale)-терминал	Терминал - аппаратно-программный

	комплекс, предназначенный для совершения операций по оплате за товары и услуги посредством банковских платежных карт и других инструментов дистанционного обслуживания, включая выдачу наличных денежных средств с банковских платежных карт.
Сомнительная карточная операция-	Карточная операция, вызывающая сомнение в своей истинности и достоверности в том числе по признакам подлинности карты, соответствия подписей, праве предъявителя карты на ее использование и т.п
Эквайринг	Деятельность Банка, включающая в себя договорные отношения с Предприятием по установке периферийных устройств и приему карт в качестве средства платежа за реализуемые товары, работы, услуги, обеспечение расчетов с Предприятием и/или выдача налично-денежных средств держателям карт.
Эмбоссирование Карты	Нанесение на поверхность Карты номера Карты, идентификационной информации о Держателе Карты и Банке-эмитенте методом теснения.
Чек	Первичный платежный документ, исходящий при проведении операции в Автоматизированном режиме. Чек распечатывается в случае положительного ответа от Центра Авторизации в 2-х экземплярах, один для Предприятия, второй для Держателя Карты, на Чек ставится подпись Держателя Карты. Чек является недействительным, если: а) операция совершена с нарушением Правил; б) подпись Держателя Карты на Чек не соответствует подписи на Карте; в) экземпляры Чеков (Предприятия и Держателя) соответствуют друг другу, либо не соответствуют установленной форме, определенной Банком; г) данные на Чек не совпадают с номером и сроком действия Карты, принятой к обслуживанию; д) чек был оформлен по мошеннической, не разрешенной для операций Карте или неправомерной транзакции.

Глава 2. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Карт

8. Поддельные карты:
 - 8.1. Карта расслаивается при надавливании на нее с ребра (например, ногтем);
 - 8.2. форма среза не вогнутая;
 - 8.3. на эмбоссированных цифрах номера Карты видны остаточные следы (особенно - на голограмме) других (прежних) цифр;
 - 8.4. на панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись, либо панель не имеет защитных надписей в виде слов: VISA - «VISA», UnionPay - “UnionPay” на китайском и английском языках;
 - 8.5. при проведении операции в автоматизированном режиме номер карты либо срок действия карты, отображающиеся на экране и чеке POS-терминала, не совпадает с номером либо сроком действия самой карты;
 - 8.6. последние четыре цифры номера карты эмбоссированы на голограмму частично или целиком не на голограмму;
 - 8.7. голограмма выступает - вся или частично, по краям - над поверхностью карты;
 - 8.8. на карте Instant, Classic, Business и Platinum присутствует голограмма серебристого цвета, и наоборот, на картах Gold и Infinite- голограмма золотистого цвета;
 - 8.9. стилизованные защитные символы Платежных систем «летающее V» для VISA International отсутствуют или имеют вид, несоответствующий стандартам Платежных систем или расположены не справа от даты срока действия и не на одной строке с ней;
 - 8.10. на логотип Платежной системы (если он расположен на карте внизу справа) эмбоссирован срок действия карты или стилизованный защитный символ.
9. Недействительные карты:
 - 9.1. на панели с образцом подписи отсутствует подпись владельца;
 - 9.2. на карте указан срок начала ее действия, который еще не наступил (например, сегодня 30 октября 2007 г., срок начала 02/2008 - карта действует с 01 февраля 2008г.);
 - 9.3. срок действия карты истек (например, сегодня 30 октября 2007г., срок действия 09/07 - срок действия карты истек 30 сентября 2007г. в 24:00);
 - 9.4. карта имеет трещины, сколы, вмятины, эмбоссированные данные вмяты частично или полностью;
 - 9.5. на лицевой стороне карты имеется текст «Valid only in...» - «Действительна только в...». Карта действительна только на территории страны, чье наименование указано в этом тексте (например, «Valid only in France» - «Действительна только во Франции»).
10. Внешние признаки подлинности Карт Платежных систем: Visa International, НСРПК Элкарт, Union Pay International, НСПК Мир:
 - 10.1. VISA:**
 - 10.1.1. Карты имеют эмбоссированные данные, то есть данные печатаются специальным образом, придающим положительный рельеф наносимым символам, что позволяет снимать оттиск лицевой стороны карты на слип при проведении Авторизации в Ручном режиме и не является помехой для проведения Авторизации в Автоматизированном режиме.

10.1.2. На лицевой стороне Карты VISA размещены:

10.1.2.1. Логотип платежной системы «VISA». Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу карты. Наличие данного логотипа обязательно. Расположен в правом верхнем углу, правом нижнем углу, на чиповых картах может дополнительно располагаться в левом верхнем углу. В ультрафиолетовом свечении в центре логотипа высвечивается буква «V».



10.1.2.2. Голограмма (летающий голубь) перемещается голографически по мере изменения угла наклона карты. Наличие голограммы – обязательно, может располагаться как на лицевой стороне, так и на оборотной. В ультрафиолетовом излучении на лицевой стороне карты высвечивается изображение летящего голубя голубого или красноватого цвета.



10.1.2.3. Чип (встроенная интегральная микросхема). Размещается на лицевой стороне карты, слева, примерно на равном расстоянии от верха и низа карты. Наличие чипа на карте является обязательным;



10.1.2.4. Форма торца (среза) карты вогнутая;

10.1.2.5. Эмбоссированные данные;

10.1.2.6. Номер карты платежной системы VISA всегда начинается с цифры «4» и состоит из 16 или 13 цифр;

10.1.2.7. Срок действия карты может быть начальный и конечный, либо только конечный;

10.1.2.8. Стилизованный защитный символ - эмбоссированная литера летящее «V» (по стандарту VISA International), эмбоссирована с правой стороны в одной строке через пробел после срока истечения действия карты. Верхние концы символа имеют засечки;

10.1.2.9. Имя и фамилия держателя карты в английской транскрипции, в строке ниже срока действия карты.

10.1.3. На оборотной стороне карты размещены:

10.1.3.1. Магнитная полоса;

и 10.1.3.3. Дополнительная информация.



10.1.3.4. CVV2-код состоящий из 3 цифр.

10.2. VISA ELECTRON/PLUS:

10.2.1. Карты имеют видимые данные, отпечатанные специальным образом, который не дает положительный рельеф наносимым символам и не позволяет проведение Авторизации в Ручном режиме.

10.2.2. На лицевой стороне карты размещены:

10.2.2.1. Логотип платежной системы «Visa Electron». Логотип может быть размещен на лицевой или на оборотной стороне карты. Если он размещен на лицевой стороне, то должен присутствовать в правой части карты, в верхнем или нижнем углу.



10.2.2.2. Голограмма (летающий голубь) согласно п. 10.1.2.2. Наличие голограммы не обязательно;

10.2.2.3. Чип согласно п. 10.1.2.3.;

10.2.2.4. Надпись на английском языке «*Electronic Use Only*»;

10.2.2.5. Отпечатанные данные.

10.2.2.6. Номер карты платежной системы Visa-Electron/Plus всегда начинается с цифры «4» и состоит из 16 цифр. На лицевой стороне карты может присутствовать не весь номер карты, а только первые 4 и последние 4 цифры номера карты;

10.2.2.7. Первые четыре цифры номера карты, должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом на лицевой стороне карты. Последние четыре цифры номера карты должны быть отпечатаны на голограмме;

10.2.2.8. Срок действия карты может быть начальный и конечный, либо только конечный;

10.2.2.9. Имя и фамилия держателя карты в английской транскрипции, в строке ниже срока действия карты.

10.2.3. На оборотной стороне карты размещены:

10.2.3.1. Магнитная полоса;

10.2.3.2. Дополнительная информация.



10.3. Для чиповых карточек Visa и Visa Electron возможно вертикальное нанесение на лицевой стороне карты номера, срока действия карты, фамилии и имени держателя карты, а также логотипа платежной системы Visa International.



10.4. НСРПК ЭЛКАРТ

10.4.1. Карты имеют видимые данные, отпечатанные специальным образом, который не дает положительный рельеф наносимым символам и не позволяет проведение Авторизации в Ручном режиме.

10.4.2. На лицевой стороне карты размещены:

10.4.2.1. Логотип платежной системы ЭЛКАРТ - на белом фоне с синей окаймляющей полосой расположены в 3 белых треугольниках в виде гор синие треугольники также в виде гор. Внизу синих треугольников в нижней части нанесен логотип ЭЛКАРТ. Логотип размещен на лицевой стороне карты. Он может присутствовать в правой части карты, в верхнем или нижнем углу, в левой части карты в верхнем углу;



10.4.2.2. Наименование банка, выпустившего карту – обычно в верхней части на лицевой стороне карты;

10.4.2.3. Отпечатанные данные;

10.4.2.4. Номер карты платежной системы ЭЛКАРТ всегда начинается с цифры «9» и состоит из 16 цифр.

10.4.2.5. Первые четыре цифры номера карты, должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом на лицевой стороне карты.

10.4.2.6. Срок действия карты только конечный;

10.4.2.7. Имя и фамилия держателя карты в английской транскрипции, в строке ниже срока действия карты.

10.4.3. На оборотной стороне карты размещены:

10.4.3.1. Магнитная полоса;

10.4.3.2. Панель с образцом подписи владельца карты;

10.4.3.3. телефоны Центра круглосуточной поддержки клиентов, координаты Процессингового Центра;

10.4.3.4. CVV2-код состоящий из 3 цифр;

10.4.3.5. краткая инструкция по безопасности при пользовании картой.



10.5. UNIONPAY INTERNATIONAL (UPI)

10.5.1. Карты UnionPay имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карт данного типа.

10.5.2. На лицевой стороне карты размещены:

10.5.2.1. Логотип UnionPay представляет собой надпись “UnionPay”, выполненную на китайском языке и английском языках. Надписи выполнены на фоне трех наклонных вертикальных полос красного, синего и зеленого цветов(слева-направо) Последовательность цветов фона логотипа четко закреплена и не может варьироваться. На белой окантовке вокруг логотипа должна быть нанесена надпись микрошрифтом, состоящая из 12 повторяющихся символов (аббревиатура CUP на китайском языке, код эмитента, код типа карты, код изготовителя карты). Логотип UnionPay размещен в правом нижнем углу карты;



10.5.2.2. Наименование банка, выпустившего карту – обычно в верхней части на лицевой стороне карты;

10.5.2.3. Форма торца (среза) карты вогнутая;

10.5.2.4. Эмbossированные данные или отпечатанные типографским способом;

- 10.5.2.5. Номер карты платежной системы UnionPay всегда начинается с цифры «62» и состоит из 16 или 13 -19 цифр;
- 10.5.2.6. Первые четыре цифры номера карты, должны совпадать с числом нанесенным типографским способом на лицевой стороне карты. Присутствие четырех напечатанных цифр ниже номера карты обязательно;
- 10.5.2.7. Срок действия карты эмбоссирован под её номером в формате ММ/YY. Для дебетовых карт UnionPay нанесение срока действия на карту опционально;
- 10.5.2.8. Имя и фамилия держателя карты в английской транскрипции, в строке ниже срока действия карты. Для дебетовых карт UnionPay нанесение имени и фамилии держателя не опционально.
- 10.5.3. На оборотной стороне карты расположены:
- 10.5.3.1. Магнитная полоса - в верхней части карты.
- 10.5.3.2. Под магнитной полосой - полоса для образца подписи держателя, которую он проставляет при получении карты.
- 10.5.3.3. На полосе для образца подписи держателя в обязательном порядке нанесен трехзначный код безопасности (CVN2).



10.6 НСПК Мир

- 10.6.1 В ультрафиолетовом свете на фронтальной стороне карты появляется символ российского рубля (₽).
- 10.6.2 На голограмме карты изображён логотип НСПК, через который можно видеть части земного глобуса и надпись МИР.



10.6.3 Обязательные элементы:

Лицевая сторона:

- логотип «Мир»;
- наименование Банка-эмитента (может располагаться на оборотной стороне карты);
- наименование продукта (может располагаться на оборотной стороне карты);
- чип (микروпроцессор);
- ультрафиолетовый элемент в виде символа рубля;
- номер карты;
- первые шесть цифр банковского идентификационного номера (БИН);

- дата окончания срока действия карты.

Оборотная сторона:

- магнитная полоса;
- информация о Банке-эмитенте;
- телефон службы поддержки Банка-эмитента и его сайта в сети интернет;
- идентификационный код производителя.

10.6.4 Наименование продукта Платежной системы «Мир» является обязательным для размещения на карте. Для классических карт возможно базовое написание продукта (Classic).

10.6.5 Наименование Банка-эмитента является обязательным и размещается на лицевой или оборотной стороне карты.

10.6.6. Первые 4 цифры номера карты должны быть в диапазоне 2200-2204.

10.6.7. Полный номер карты содержит от 16 до 19 цифр.

10.6.8 Логотип «Мир» является обязательным элементом для карт «Мир» и карт с Кобейджинговым логотипом. Для карты используются:

- двухцветный логотип без плашки (на белом фоне) и с плашкой;
- металлизированный логотип без плашки.

Двухцветный логотип может использоваться для всех типов карт. Металлизированный логотип может использоваться только на премиальных продуктах.



10.6.9. CVV код состоящий из 3 цифр.

Глава 3. Необходимые меры безопасности, которые надо соблюдать при принятии платежных карт к обслуживанию

11. Внешние признаки подозрительного поведения клиентов:

- 11.1. Отказ ставить подпись на чеке;
- 11.2. Нежелание давать карту в руки (если это требуется при операции по чипу);
- 11.3. Отказ от ввода ПИН-кода и желание провести операцию без ПИН-кода;
- 11.4. Желание снять множество мелких сумм или сумм не имеющих экономического смысла
- 11.5. Проставление подписи на чеке POS-терминала в неестественной манере (в напряженной позе или старательное выведение подписи и т.п.);

12. Документы, удостоверяющие личность клиента:

- 1) Идентификационная карта - паспорт гражданина Кыргызской Республики образца 2017 года (ID-карта).
- 2) паспорт гражданина Кыргызской Республики образца 2004г. (ID-карта).
(примечание: осуществление приема документов на изготовление данных паспортов прекращено 30 апреля 2017 года).
- 3) общегражданский паспорт гражданина Кыргызской Республики образца 2004г., 2006г.;
(при наличии в паспорте отметки дипломатического представительства или консульского учреждения Кыргызской Республики о постановке на консульский учет или на постоянное место жительства и действительного вида на жительство страны пребывания).
- 4) военный билет *(только для военнослужащих срочной службы).*
- 5) паспорт иностранного гражданина или вид на жительство *(только для иностранного гражданина или лица без гражданства во время его пребывания на территории Кыргызской Республики).*
- 6) удостоверение беженца.
- 7) удостоверение кайрылмана.

13. Внешние признаки недействительности и/или поддельности документов, удостоверяющих личность:

- 13.1. Если страница с данными клиента/удостоверение личности ламинированы, ламинирующий слой не должен отслаиваться;
- 13.2. В паспорте не должно быть вырванных или вклеенных страниц;
- 13.3. На последней странице (иногда на других, соседних страницах, на оборотной/лицевой стороне удостоверения личности гражданина) обязательно должен присутствовать образец подписи владельца паспорта/удостоверения личности;
- 13.4. На страницах паспорта, отведенных для визовых отметок, обязательно должна быть виза соответствующего учреждения МИДа;
- 13.5. На той же (или соседней) странице с данными владельца паспорта на официальном языке страны должен быть и английский вариант написания имени и фамилии владельца;
- 13.6. невозможно идентифицировать личность;
- 13.7. негоден для дальнейшего использования в связи с химическими, механическими и иными повреждениями;
- 13.8. Срок действия, документа, удостоверяющего личность, истек.

14. Принимая платежные карты, следуйте правилам, которые обеспечат Вашу финансовую безопасность:

- 14.1. Проверьте, нет ли признаков подделки карты.
- 14.2. Проверьте срок действия карты.
- 14.3. Убедитесь, что карта отвечает международным стандартам и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на карте (например, "Valid only in..").
- 14.4. Убедитесь, что карта не повреждена.
- 14.5. Проверьте, нет ли на карте посторонних наклеек - снимите их.
- 14.6. Проверьте наличие подписи на оборотной стороне карты - без подписи карта не принимается к обслуживанию.
- 14.7. При проведении операций по POS-терминалу на сумму 10 000 (Десять тысяч) сом и выше, а в случае выдачи наличных денежных средств свыше 4000 (четырёх тысяч) сом в Торгово-сервисном предприятии или эквивалент в иностранной валюте, запросите документ, удостоверяющий личность, убедитесь, что клиент является истинным держателем карты и запишите данные документа, удостоверяющего личность на чеке.
- 14.8. Проведите операцию «Покупка»; «Выдача наличных».
- 14.9. Отдайте оба чека на подпись клиенту, затем сравните подпись клиента на чеке с подписью на карте (если подписи явно не сходятся, Ответственный сотрудник ТСП обязан отказать клиенту в оплате товара, услуги/получении наличных по

- карте), если подписи сходятся подпишите их со своей стороны и отдайте один экземпляр чека клиенту.
- 14.10. При подозрении, что карта является поддельной или предъявлена не ее законным держателем, необходимо:
- 14.10.1. Установить личность предъявителя карты, попросив лично (или предпочтительнее в присутствии сотрудника охраны/милиции) удостоверяющие личность документы
- Однако не ограничивайтесь проверкой одного документа - он может быть поддельным. Во всех случаях, когда Вы просите предъявить документы, по возможности, снимите с него ксерокопию или запишите данные на чеке.
- 14.10.3. Идентифицировать фотографию в документе с личностью предъявителя карты.
- 14.10.4. Убедиться, что в документе отсутствуют признаки фотообмена (переклеенной фотокарточки).
- 14.11. При установлении факта использования карты на чужое имя или поддельной карты, примите меры к задержанию предъявителя с помощью сотрудников охраны Вашего Предприятия или районного отделения милиции.
- 14.12. При получении на экране POS-терминала «отказ в выполнении» и распечатки «чека отказа» с кодами ответов процессингового центра «04», «07», «33», «36», «37», «38», «41», «43» и «67» (согласно Приложению №1 настоящих Правил), которые означают «Изъять карту», необходимо обязательно потребовать удостоверяющие личность документы и изъять карту.

15. Основания к изъятию карты:

- 15.1. Наличие явных признаков подделки карты:
- 15.1.1. подделка магнитной полосы (несоответствие данных с магнитной полосы с данными на карте);
- 15.1.2. перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срок ее действия или буквы фамилии и имени, что приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты; - подлинный образец подписи размыт или полустерт, нанесена новая подпись.
- 15.1.3. Предъявление карты на чужое имя (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи законного держателя на оборотной стороне карты и/или несоответствие подписи на документах удостоверяющих личность документов с подписью на карте).
- 15.2. Получение через POS-терминал «чека отказа» с кодами ответов процессингового центра «04», «07», «33», «36», «37», «38», «41», «43» и «67» (согласно Приложению №1 настоящих Правил).
- 15.3. В этом случае также требуйте предъявления документа, удостоверяющего личность. По возможности снимите с него ксерокопию.
- 15.4. В случае если карта имеет серьезные повреждения (надломана, надрезана, проглажена утюгом и ее оттиск на счете не читается) – она не принимается к обслуживанию.
- 15.5. **ВНИМАНИЕ!** По факту задержания или изъятия карты составляется Акт (Приложение №2 настоящих Правил). Изъятая или найденная карта подлежит сдаче в Банк в трехдневный срок для последующего возвращения карты ее владельцу - Банку-эмитенту.
- 15.6. Если у Вас есть какие-либо сомнения в правильности Ваших действий или неясные вопросы, необходимо обратиться в ОАО «Оптима Банк» по телефону **(0312) 905959**.

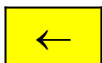
Глава 4. Инструкция Ответственного сотрудника ТСП при принятии платежных карт к оплате и получению наличных денежных средств через POS-терминал

16. Начало работы:

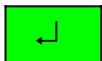
16.1. POS-терминал имеет следующие функциональные клавиши:



- клавиша Отмена, возврат в исходное состояние;



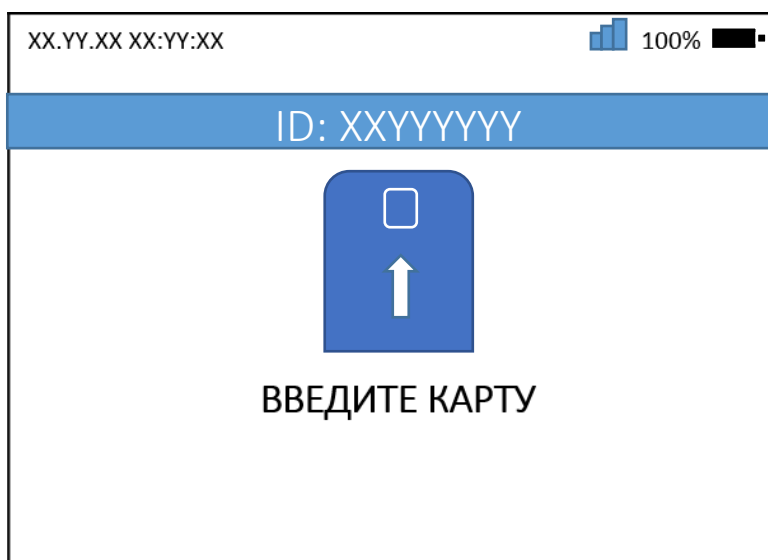
- клавиша Корректировка, редактирование введенных данных;



- клавиша Ввод, подтверждение действий.

16.2. POS-терминал подключен к телефонной сети или каналу связи и к электросети 220В.

16.3. После подключения POS-терминала к сети 220В происходит его автоматическое тестирование. Если все тесты закончились успешно, то на экране POS-терминала должно появиться следующее окно:



16.4. Если данное окно отсутствует, то Ответственный сотрудник ТСП обязан вызвать специалиста Банка, обслуживающего POS-терминалы. **Ответственный сотрудник ТСП обязан внимательно следить за всеми сообщениями, появляющимися на экране POS-терминала и выполнять предложенные действия.**

Внимание: Номер Ответственного сотрудника ТСП и пароль ни в коем случае нельзя сообщать посторонним лицам, их должен знать только сотрудник, задействованный в приеме оплаты товаров, услуг и выдаче наличных денежных средств, посредством платежных карт по POS-терминалу.

17. Работа с POS-терминалом:

17.1. Действия оператора делятся на:

17.1.1. Выбор юридического лица:

17.1.1.1. Оплата покупки

17.1.1.2. Выдача наличных.

17.1.2. Сервисные операции:

17.1.2.1. краткий отчет (итоговый отчет по операциям, выполненным на терминале);

17.1.2.2. полный отчет (печатается список операций, по которым получен положительный код авторизации);

17.1.2.3. сверка итогов (вывод на печать сообщения о совпадении итогов + краткий отчет, по завершению сверки итогов все данные по операциям за смену аннулируются, в связи с чем необходимо все нужные копии

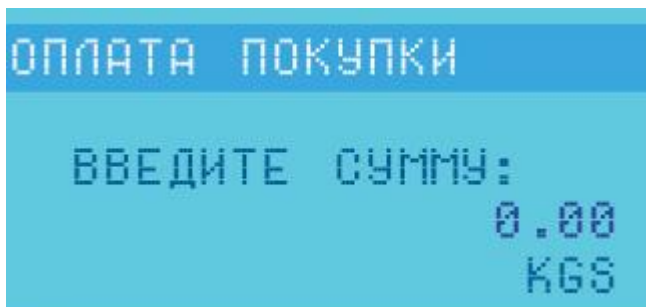
чеков за смену запрашивать до момента осуществления сверки итогов, сверка итогов делается в конце рабочей смены при ее закрытии);

17.1.2.4. печать копии чека (печать любой копии чека за смену по вводу номера чека);

17.1.2.5. печать копии последнего чека.

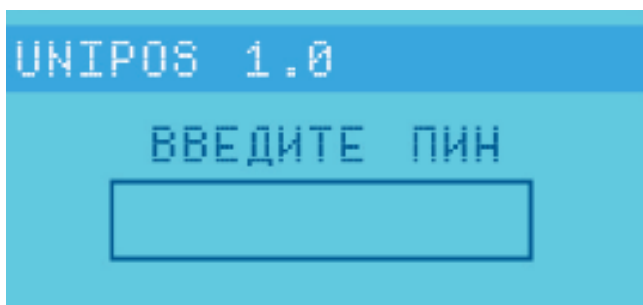
18. Оплата покупки/ на POS-терминале с поддержкой payWave:

18.1. Нажмите кнопку ввода, введите сумму оплаты покупки и нажмите кнопку ввода.



18.2. Для оплаты просто поднести карту к экрану терминала и покупка будет оплачена, если карта с технологией payWave (на карте есть специальный значок). Если карта без технологии payWave проведите платежную карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока). В случае, если карта с технологией payWave и сумма до 3 000 сом, то ввод ПИН-кода не требуется, если сумма превышает 3 000 сом клиент вводит ПИН-код.

18.3. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.



18.4. В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствует надписи «оплата покупки» и «одобрено»). Не требуется запрашивать подписи у клиентов, если был введен ПИН-код. Вам необходимо всего лишь предоставить клиенту – второй кассовый чек. Клиент должен будет расписаться на чеке лишь в том случае, если операция прошла без ввода ПИН-кода (например, в случае проведения оплаты по картам в POS-терминалах других Банков КР), для этого на чеке предусмотрено место для подписи.

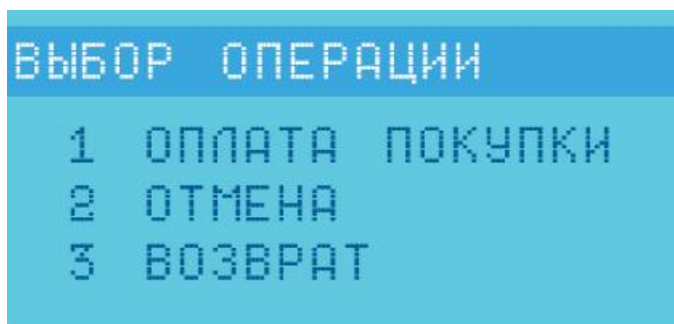
18.5. В случае, отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра) ПРИ ОТРИЦАТЕЛЬНОМ ОТВЕТЕ ОПЛАТА ПОКУПКИ ПО КАРТЕ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ.

18.6 **Внимание:** в случае если клиент все три раза неправильно ввел ПИН-код, POS-терминал производит соединение с процессинговым центром. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека. При этом, каким бы не был результат (положительным или отрицательным) запросите документ, удостоверяющий личность, чтобы убедиться, что клиент является истинным владельцем карты и избежать приема к оплате ворованной карты. Если клиент не окажется истинным владельцем карты примите меры к изъятию карты. В случае если клиент окажется истинным владельцем карты и при этом POS-терминал выдал положительный ответ с распечаткой 2-х чеков, то это

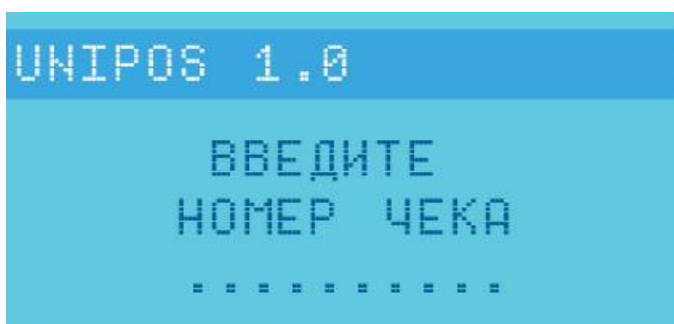
означает, что операция «Оплата покупки» прошла успешно, и Вы можете спокойно отдать товар клиенту.

19. Отмена оплаты покупки на POS-терминале с поддержкой payWave:

19.1. Нажмите кнопку # (решетка), должно выйти окно:



19.2. Выберите операцию «ОТМЕНА» и нажмите Ввод, появится сообщение ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА:



19.3. Введите номер чека оплаты покупки (чек кассира), которую Вы хотите отменить, и нажмите клавишу ввод.

19.4. Поднести карту к экрану терминала (если карта с технологией payWave) или же проведите платежную карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока). В случае, если карта payWave, ПИН код не требуется, если сумма не превышает 1 000 сом, если сумма превышает 1 000 сом клиент вводит ПИН код.

19.5. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.

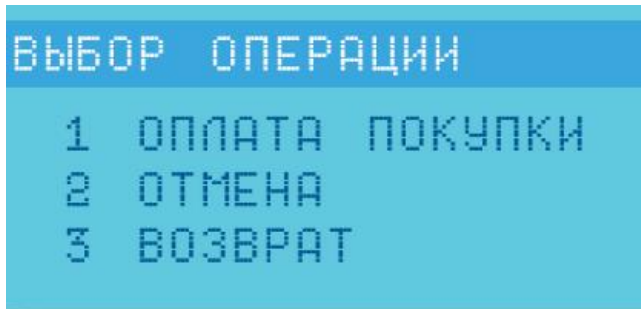
19.6. В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи «отмена» и «одобрено»). Не требуется запрашивать подписи у клиента, если был введен ПИН-код. Вам необходимо всего лишь предоставить клиенту– второй кассовый чек.

19.7 В случае отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение «Отказ в выполнении» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра). Отрицательный ответ может быть при неправильном вводе номера чека-кассир, суммы отменяемой операции, либо если отмена производится не по той карточке.

Попробуйте снова.

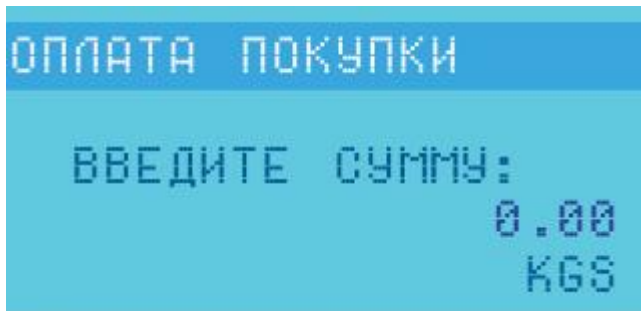
20. Оплата покупки на POS-терминале без поддержки payWave:

20.1. Проведите по POS-терминалу платежную карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока), появится сообщение:

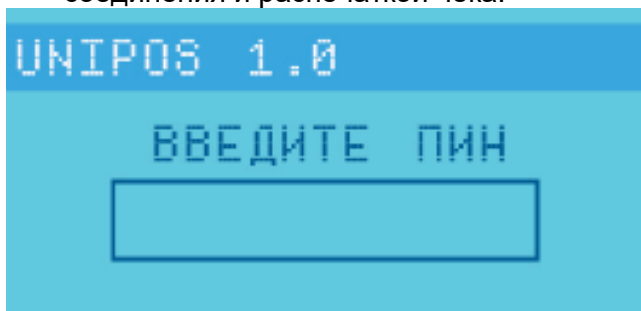


20.2. Выберите меню “Оплата покупки”

20.3. Введите сумму оплаты покупки и нажмите кнопку Ввод.



20.4. Клиент вводит ПИН-код. Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.



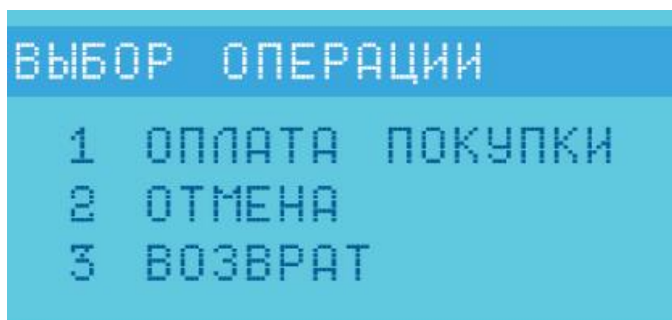
20.5. В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи “оплата покупки” и “одобрено”). Отдайте первый чек на подпись клиенту (первый чек остается у Ответственного сотрудника ТСП), отдайте второй экземпляр чека клиенту.

20.6. В случае отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение “ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ” и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра).

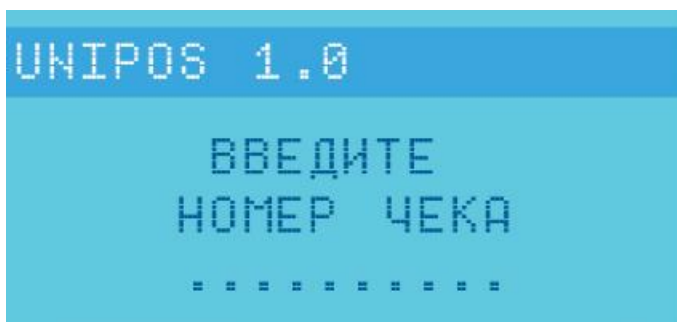
При отрицательном ответе оплата покупки по карте не производится.

21. Отмена оплаты покупки на POS-терминале без поддержки payWave:

21.1. Проведите по POS-терминалу платежную карту через карт-ридер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока), появится сообщение:



21.2. Выберите операцию Отмена и нажмите кнопку Ввод, появится сообщение:



21.3. Введите номер чека оплаты покупки (чек кассира), которую Вы хотите отменить, и нажмите клавишу Ввод:

21.4. В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствует надписи «оплата покупки» и «одобрено»). Не требуется запрашивать подписи у клиентов, если был введен ПИН-код. Вам необходимо всего лишь предоставить клиенту– второй кассовый чек. Клиент должен будет расписаться на чеке лишь в том случае, если операция прошла без ввода ПИН-кода (например, в случае проведения оплаты по картам в POS-терминалах других Банков КР), для этого на чеке предусмотрено место для подписи.

21.5 В случае, отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра) ПРИ ОТРИЦАТЕЛЬНОМ ОТВЕТЕ ОПЛАТА ПОКУПКИ ПО КАРТЕ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ.

21.6 Поднести карту к экрану терминала (если карта с технологией payWave) или же проведите платежную карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока). В случае, если карта payWave, ПИН код не требуется, если сумма не превышает 1 000 сом, если сумма превышает 1 000 сом клиент вводит ПИН-код, находит сумму отменяемой операции. Для подтверждения отмены нужно нажать на кнопку Ввода.

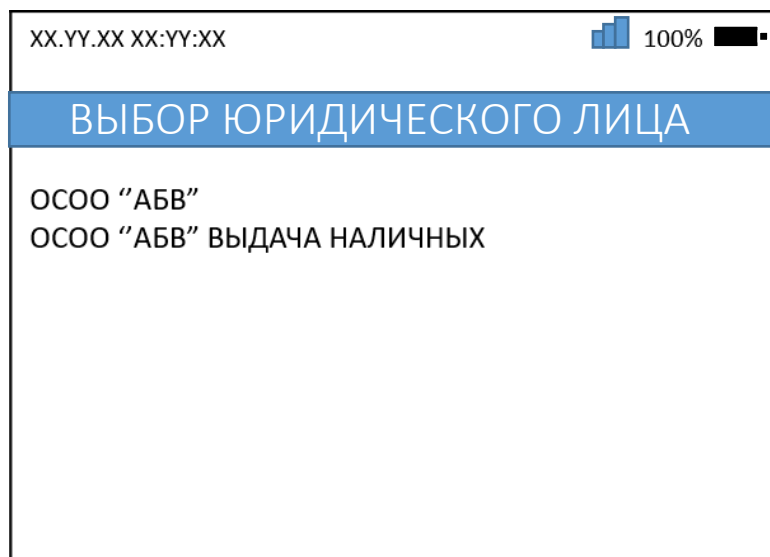
21.7 Процесс завершается выводом результата соединения и распечаткой чека.

21.8 В случае отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение «Отказ в выполнении» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра). Отрицательный ответ может быть при неправильном вводе номера чека-кассира, суммы отменяемой операции, либо если отмена производится не по той карточке.

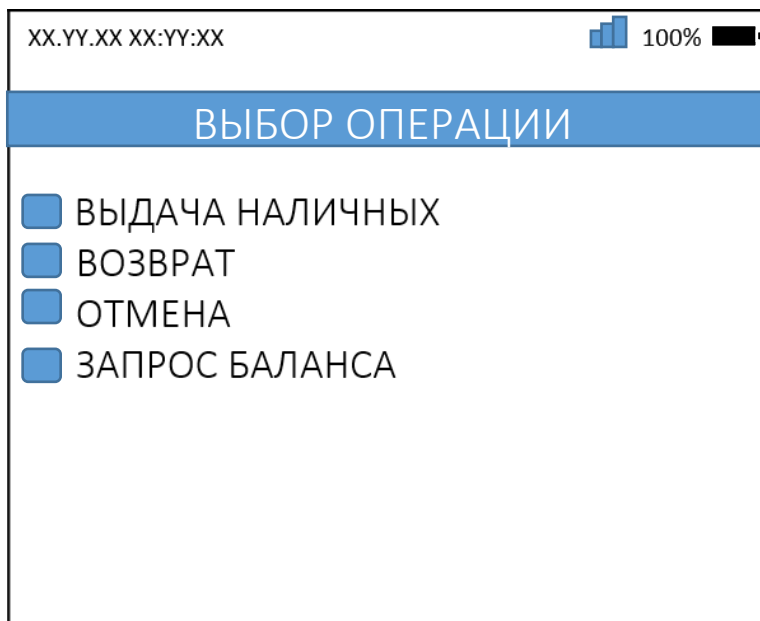
Попробуйте снова.

22. Выдача наличных денежных средств в Предприятии через POS-терминал

22.1 Проведите по POS-терминалу Карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока), появится сообщение:



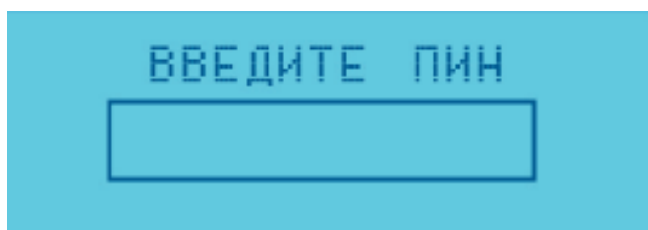
22.2 Выберите меню “Выдача наличных” (* ОсОО “АБВ” – юридическое название ТСП) выйдет окно:



22.3 Выберите Выдачу наличных, затем нужно набрать сумму:



22.4. Клиент вводит ПИН-код. Процесс завершается выводом результата соединения распечаткой чека.



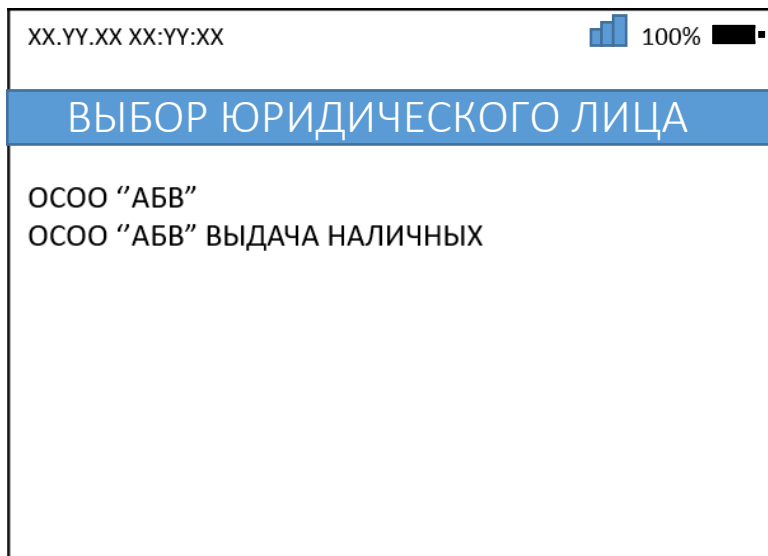
22.5 В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствуют надписи “выдачи наличных” и “одобрено”). Отдайте первый чек на подпись клиенту (первый чек остается у Ответственного сотрудника ТСП), отдайте второй экземпляр чека клиенту.

22.6 В случае отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение “ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ” и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра).

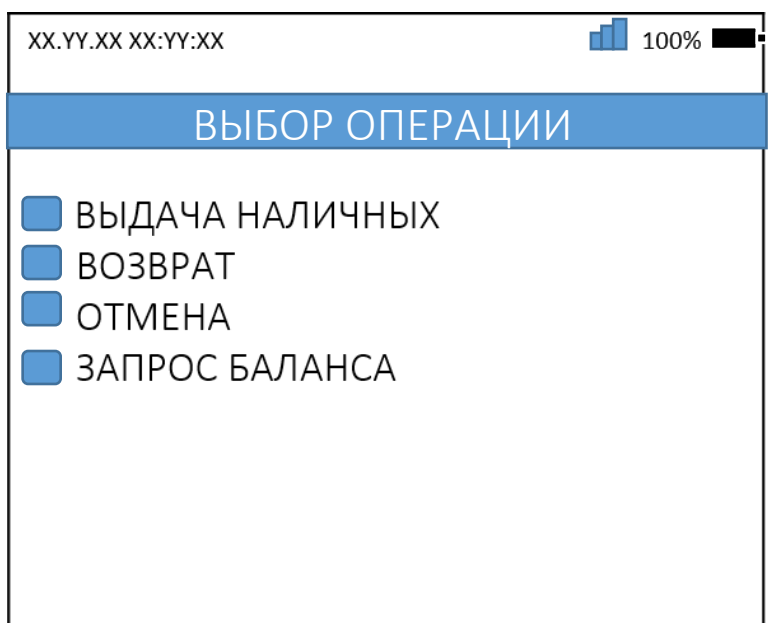
При отрицательном ответе операция по выдаче наличных по карте не производится.

23. Отмена выдачи наличных через POS-терминал

23.1 Проведите по POS-терминалу платежную карту через карт-риддер (горизонтальная прорезь во фронтальной части, ниже клавиатуры) или через считыватель магнитной полосы (вертикальная прорезь с правого бока), появится сообщение:

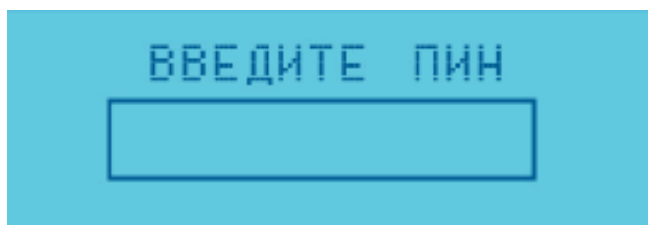


23.2 Выберите меню "Отмена" (ОсОО "АБВ" – юридическое название ТСП) выйдет окно:



23.3 Введите номер чека выдачи наличных (чек кассира), которую Вы хотите отменить, и нажмите клавишу Ввод.

23.4 Клиент вводит ПИН-код. Процесс завершается выводом результата соединения распечаткой чека.

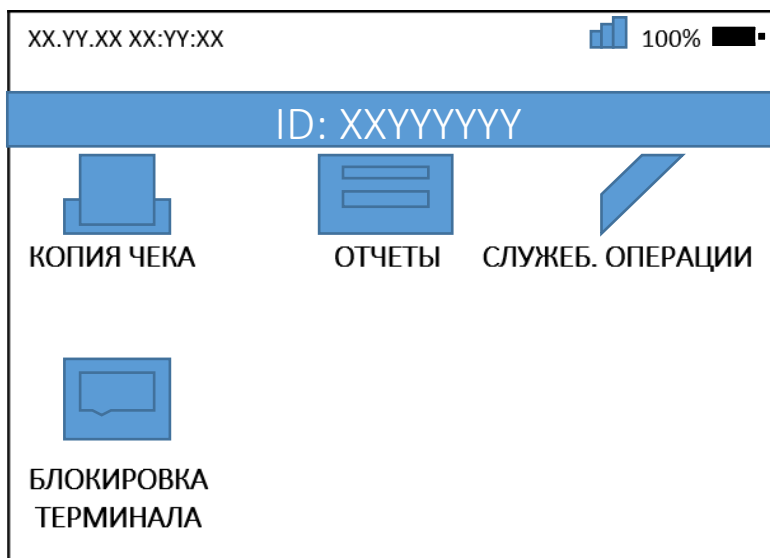


23.5. В случае положительного ответа POS-терминал распечатывает 2 чека (на чеках присутствует надписи «выдача наличных» и «одобрено»). Отдайте первый чек на подпись клиенту (первый чек остается у Ответственного сотрудника ТСП), отдайте второй экземпляр чека клиенту.

23.6. В случае, отрицательного ответа POS-терминал выводит на экран сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» и распечатывает один чек (на чеке присутствует сообщение с причиной отказа и код ответа Процессингового центра) ПРИ ОТРИЦАТЕЛЬНОМ ОТВЕТЕ ОПЛАТА ПОКУПКИ ПО КАРТЕ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ.

24. Копия чека:

24.1. Копия последнего чека. Нажмите клавишу Ввода и зайдите в Копию чека, далее Последний чек.

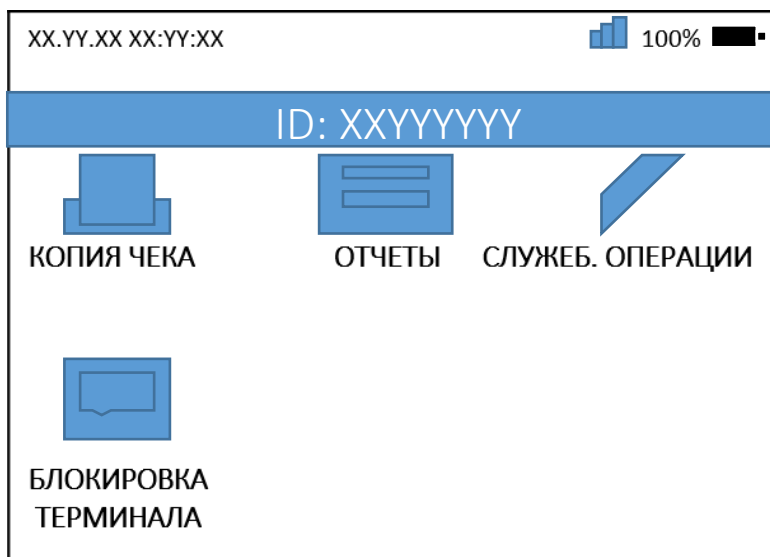


POS-терминал распечатает копию последнего чека, на чеке будет присутствовать надпись «копия чека».

24.2 Копия любого чека за смену возможно получить, если чек, копия которого Вам нужна, присутствует в смене, которая еще не закрыта, если же чек запрашивается по закрытой смене, то копию данного чека получить невозможно. Для этого нажмите клавишу Ввода, зайдите в Копию чека, далее Чек по номеру и здесь нужно набрать Чек Ответственного сотрудника ТСП/клиента. POS-терминал распечатает копию последнего чека, на чеке будет присутствовать надпись «копия чека».

25. Отчет (итоговый отчет):

25.1. нажмите клавишу Ввода, появится сообщение:

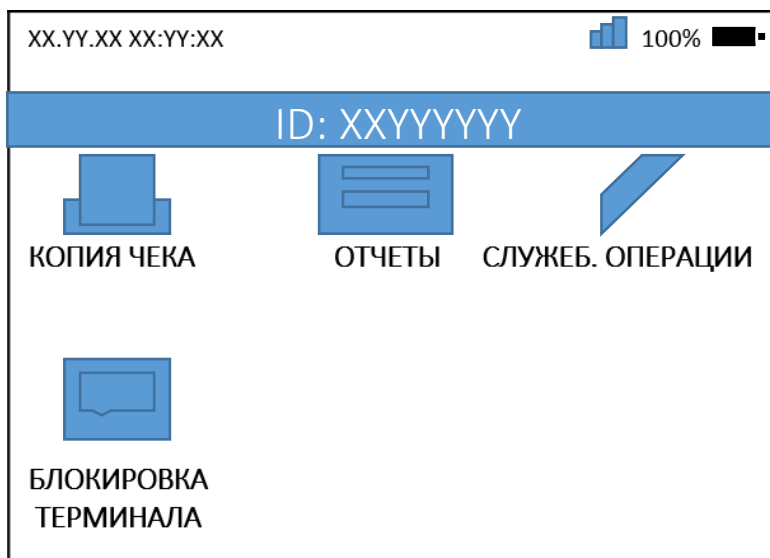


25.2. клавишами вверх и вниз выберите «отчет» и нажмите клавишу Ввод. POS-терминал распечатает нужный (краткий, полный) отчет.

26. Сверка итогов:

26.1 Сверку итогов необходимо делать каждый день в конце рабочей смены для подтверждения на Процессинговом центре осуществленных операций по чиповым картам, очищения памяти POS-терминала и закрытия смены. Это необходимо для того, чтобы произошло зачисление денежных средств Предприятию от операций с чиповыми картами и для того, чтобы операции за смену не отражались в следующей смене и не суммировались к ней.

26.2 нажмите клавишу Ввода, появится сообщение:



26.3. **Внимание:** в случае если Ответственный сотрудник ТСП не осуществит сверку итогов в конце рабочей смены, то на счет Предприятия не поступят деньги от операций с чиповыми картами. Деньги от операций по чиповым картам попадут на счет Предприятия только после того как будет осуществлена сверка итогов. В случае если сверка итогов не будет осуществлена в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операции по чиповой карте, деньги на счет предприятия по данной операции не попадут.

26.4. Всю ответственность за несвоевременное поступление либо не поступление на счет Предприятия денег по операциям с чиповыми картами вследствие несвоевременного осуществления, либо неосуществления в течении 30 (тридцати) календарных дней с момента проведения операций по чиповым картам сверки итогов Ответственным сотрудником ТСП несет Предприятие.

27. Аварийное завершение связи с компьютером Банка:

27.1 Если ошибка связи произошла при наборе номера - ЗАНЯТО, НЕТ ГУДКА, НЕТ НЕСУЩЕЙ, и т.д. (до передачи запроса на компьютер Банка), то нужно попытаться выполнить операцию еще раз.

27.2. **Внимание!** Если Вы проводите операцию по оплате за покупку или выдаче наличных, на экране дисплея получаете сообщение «Отказ» и распечатывается чек с надписью «копия выполненной ранее операции». Это означает, что POS-терминал не более 10 минут ранее выполнил такую же операцию с этой картой. Если операцию необходимо выполнить по данной карте, то либо подождите 10 минут, либо измените сумму платежа на 1 сом и проведите операцию.

27.3. Если ошибка произошла вследствие сбоев и перепадов напряжения, то возможно, что информация по операции, совершенной в момент перепада напряжения и соответственно перезагрузки либо отключения POS-терминала

сохранилась в памяти POS-терминала. Распечатайте копию последнего чека для корректного расчета с клиентом.

Примечание: будьте внимательны, убедитесь, что это именно та самая операция, т.е. совпадают: время проведения операции и время, указанное на чеке; номер карты и номер карты, указанный в чеке; запрашиваемая сумма и сумма, указанная в чеке. В противном случае следуйте инструкции, указанной ниже.

27.4. Если сбой произошел при передаче ответа от Процессингового центра, то возможно списание со счета клиента указанной в операции суммы без получения подтверждающих документов. Имеются два выхода из этой ситуации:

27.4.1. Повторно провести операцию на точно такую же сумму в течение первых 10 минут. Процессинговый центр даст ответ, что это копия предыдущей операции и денег с клиента больше не снимет, т.е. POS-терминал распечатает чек с надписью «копия выполненной ранее операции». **Внимание!** Если в этой ситуации Вы получите нормальный чек (без надписи «копия выполненной ранее операции»), то это означает, что, либо предыдущая операция в Процессинговом центре не выполнена, либо Вы просрочили 10 минутный интервал для повторения аварийной операции. Свяжитесь с Банком.

27.4.2. Ответственный сотрудник ТСП должен позвонить в Банк по телефонам (0312) 905959, и сообщить номер своего POS-терминала, номер Карты клиента, требуемую сумму и приблизительное время проведения операции. Вам сообщат номер ссылки (Ref No), если операция в Процессинговом центре была проведена. Далее Ответственный сотрудник ТСП обычным образом осуществляет возврат денег на карту клиента (отменяет операцию оплата покупки).

27.5. Если использование POS-терминала невозможно по техническим причинам, то Ответственный сотрудник ТСП обязан вызвать специалиста Банка по телефонам **(0312) 905959**.

ВНИМАНИЕ! В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения положений данных Правил сотрудник ТСП, проводящий операции по картам, несет полную материальную ответственность в отношении сумм операций за проданные товары/услуги и выданные наличные денежные средства.

Приложение №1
к Правилам обслуживания держателей платежных карт
по POS-терминалу ОАО «Оптима Банк»

Коды ошибок POS-терминала

Код авторизации	Ответ на авторизацию	Результат авторизации
00	Завершено успешно	Операция разрешена
01	Сослаться на эмитент	Отказ
02	Сослаться на специальное условие эмитента	Отказ
03	Недействительное предприятие	Отказ
04	Причина не указана	Карточку изъять
05	Не оплачивать	Отказ
06	Ошибка	Отказ
07	Специальное условие	Карточку изъять
08	Оплатить с идентификацией	Операция разрешена
09	Запрос не завершен	Отказ
10	Разрешено для частичной суммы	Операция разрешена
11	Одобрено (VIP)	Операция разрешена
12	Недействительная транзакция	Отказ
13	Недействительная сумма	Отказ
14	Недействительный номер карточки	Отказ
15	Невозможно направить к IEM	Отказ
16	Одобрено, обновить дорожку 3	Операция разрешена
17	Клиент исключен	Отказ
18	Подозрительный клиент	Отказ
19	Повторная транзакция	Отказ
20	Неверный ответ	Отказ
21	Несостоявшаяся транзакция	Отказ
22	Подозревается сбой	Отказ
23	Неприемлемые издержки по транзакции	Отказ
24	Обновленный файл не поддерживается получателем	Отказ
25	Запись в файле не найдена	Отказ
26	Дублирование записи обновленного файла	Отказ
27	Ошибка корректировки поля файла	Отказ
28	Корректировка закрытого файла	Отказ
29	Файл нескорректирован. Обратиться к эквайеру.	Отказ
30	Ошибка формата	Отказ
31	Нет подписи эмитента	Отказ
32	Частично дополненная транзакция	Отказ
33	Карточка просрочена	Карточку изъять
34	Подозревается обман	Отказ
35	Предприятию необходимо связаться с эквайером	Отказ
36	Карточка ограничена в использовании	Карточку изъять
37	Обратиться в службу безопасности эквайера	Карточку изъять
38	Исчерпан лимит попыток набора ПИН	Карточку изъять
39	Нет кредитного счета	Отказ
40	Запрашиваемая сумма не поддерживается	Отказ
41	Утерянная карточка	Карточку изъять
42	Нет универсального счета	Отказ
43	Украденная карточка	Карточку изъять
44	Нет инвестиционного счета	Отказ
45-50	Зарезервировано для использования ISO	Отказ
51	Нет достаточных средств	Отказ
52	Нет чекового счета	Отказ
53	Нет сберегательного счета	Отказ
54	Карточка просрочена	Отказ

Код авторизации	Ответ на авторизацию	Результат авторизации
55	Неверный ПИН-код	Отказ
56	На карточке нет записи	Отказ
57	Транзакция запрещена для клиента	Отказ
58	Транзакция запрещена для терминала	Отказ
59	Подозревается обман	Отказ
60	Предприятию необходимо обратиться к эквайеру	Отказ
61	Сумма снятия превышает установленный предел	Отказ
62	Карточка с ограниченным использованием	Отказ
63	Нарушена безопасность	Отказ
64	Первоначальная сумма не корректна	Отказ
65	Превышен предел частоты снятия наличных	Отказ
66	Предприятию обратиться в отдел безопасности эквайера	Отказ
67	Карточка должна быть изъята АТМ	Карточку изъять
68	Ответ получен слишком поздно	Отказ
69-74	Зарезервировано для использования ISO	Отказ
75	Исчерпано допустимое число попыток набора ПИН	Отказ
76	Неправильный ПИН. Все попытки исчерпаны	Отказ
77	Зарезервировано для частного использования	Отказ
78	Несуществующая ссылка	Отказ
79	Зарезервировано для частного использования	Отказ
80	Ошибка сети	Отказ
81	Ошибка внешней сети	Отказ
82	Тайм-аут в IEM	Отказ
83	Транзакция не выполнена	Отказ
84-85	Зарезервировано для частного использования	Отказ
86	Использование ПИН-кода невозможно	Отказ
87	Зарезервировано для частного использования	Отказ
88	Ошибка шифрования	Отказ
89	Ошибка аутентификации	Отказ
90	Обработка прервана	Отказ
91	Недействующий эмитент	Отказ
92	Невозможно направить к АЕМ	Отказ
93	Транзакция не завершена. Нарушение закона	Отказ
94	Повторная передача	Отказ
95	Исправить ошибку	Отказ
96	Неисправность в системе	Отказ
97-99	Зарезервировано для нац. использования	Отказ
BNO	Баланс карты не доступен	Отказ
NON	Баланс карты	Отказ
DBL	Копия выполненной ранее операции	Отказ
MDB	Ошибка маркирования	Отказ
BAD	Операция отклонена в режиме OFF LINE	Отказ
OFF	Операция выполнена в режиме OFF LINE	
ER1	Операция отклонена картой	Отказ
ER2	Ошибка карты	Отказ
ER3	NET SERVER не доступен	Отказ
ER4	POS Management server не доступен	Отказ
TUP	При запросе баланса возникли коммуникационные проблемы	Отказ
Y1	Offline approved (одобрено для OFF LINE)	
Y2	Approval (after card-initiated referral)	
Y3	Unable to go online, offline approved (не способно для ON LINE, одобрено для OFF LINE)	
Z1	Offline declined (отклонено для OFF LINE)	
Z2	Decline (after card-initiated referral)	
Z3	Unable to go online, offline declined (не способно для ON LINE, отклонено для OFF LINE)	

АКТ об изъятии платежной карты

Наименование Предприятия _____

Адрес _____

Телефоны _____

Настоящий акт составлен по факту изъятия платежной карты
№ _____

у держателя _____

предъявленную к оплате « ___ » _____ 201__ г.

Подпись сотрудника Предприятия _____ / _____ /

Подпись главного бухгалтера Предприятия _____ / _____ /

Подпись держателя карты _____ / _____ /

Настоящий акт составлен в трех экземплярах:
1-экз. – для держателя карты, 2-экз. - для
Предприятия, 3-экз. - для ОАО «Оптима
Банк».

