

# Правила обслуживания держателей карт

действуют с 16.04.2024 года

## 1 Общие положения

- 1.1 Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг по эквайрингу, на основании которого ПАО «Московский Кредитный Банк» ОРГАНИЗАЦИИ предоставляется услуга Торгового эквайринга.
- 1.2 Все положения настоящих Правил строго обязательны для выполнения. В соответствии с Договором ОРГАНИЗАЦИЯ несет полную финансовую ответственность перед Банком за нарушение любых требований Правил персоналом ОРГАНИЗАЦИИ.
- 1.3 Все термины и сокращения, используемые в настоящих Правилах, имеют то же значение, что термины и сокращения, используемые в Правилах оказания услуг эквайринга в ПАО «Московский Кредитный Банк».
- 1.4 Персонал ОРГАНИЗАЦИИ осуществляет действия в соответствии с технической документацией для конкретной модели Оборудования, используемого кассиром. В случае, если ОБОРУДОВАНИЕ работает под управлением контрольно-кассовой техники, операции совершаются в соответствии с руководством пользователя на соответствующее ОБОРУДОВАНИЕ.
- 1.5 Перечень Карт и иных способов оплаты, с применением которых возможно проведение операций по оплате товаров / сервисов / услуг в торговых точках ОРГАНИЗАЦИИ.

### Банковские карты следующих платежных систем:



### Иные доступные способы оплаты:



- 1.6 Платежная карта (далее – 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 неперсонифицированных карт), а образец подписи имеется на панели для подписи на оборотной стороне Карты (за исключением карт, где полоса для подписи отсутствует). 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 третьему лицу ни при каких обстоятельствах.

## 2 Виды, способы идентификации и считывания информации с карт

### 2.1 Виды карт и структура номеров карт.

#### Виды карт:

- эмбоossed; • с магнитной полосой;
- неэмбоossed; • с микросхемой (чипом).

#### Карты имеют стандартные геометрические размеры:

ширина –  $85,595 \pm 0,25$  мм;

высота –  $53,975 \pm 0,055$  мм;

толщина –  $0,7 \pm 0,08$  мм;

радиус окружности в углах – 3,18 мм.

Некоторые Карты могут иметь уменьшенные размеры, выпускаются в виде брелоков или иных платежных устройств (смартфоны / браслеты / кольца / часы и т.д.), оснащенных NFC – технологией.

На эмбоossed Картах все данные выдавливаются специальной печатью, в результате которой цифры и буквы немного выступают над поверхностью Карты.

#### На неэмбоossed Карты все данные наносятся:

- методом индент-печати, при которой цифры и буквы получаются плоскими, или графическим принтером сквозь ламинирующую пленку;
- методом лазерной гравировки, при которой данные нанесены плоским шрифтом.

#### Структура номера карты:

2 2 0 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2

Принадлежность карты к платежной системе:

МИР – 2

American Express – 3

JCB – 3

Maestro – 3, 5, 6

VISA – 4

Mastercard – 5

Union Pay – 6

Банковский идентификационный номер (БИН)

Идентификационный номер карты.

В нем зашифрован тип банковского продукта (кредитная или дебетовая карта), валюта карты и регион ее эмиссии

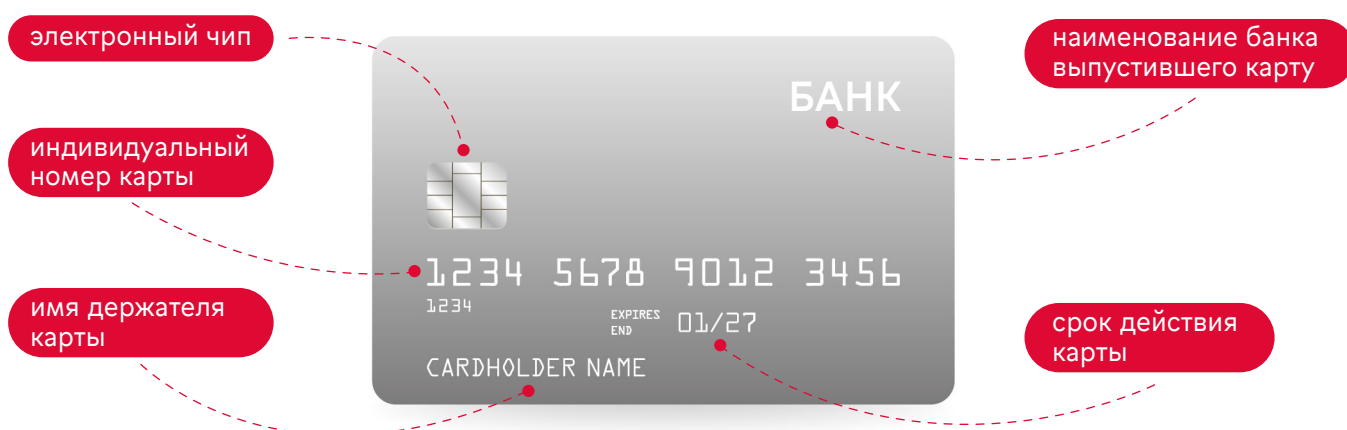
Проверочное слово.

По специальному алгоритму происходит проверка соответствия номера карты и проверочного числа, что позволяет определить «корректность номера карты»

## 2.2 Обязательные реквизиты карт:

### Лицевая сторона:

- изображение на лицевой стороне карты может быть ориентировано горизонтально или вертикально;
- номер Карты (может быть размещен на оборотной стороне);
- срок действия Карты (может быть размещен на оборотной стороне, может быть указан истекший срок, но по решению эмитента карты срок действия может являться бессрочным без необходимости перевыпуска Карты – не является основанием для отказа при совершении операции);
- логотип платежной системы (может быть размещен на оборотной стороне);
- голограмма (может быть размещен на оборотной стороне);
- персональные данные (имя, фамилия) держателя Карты (могут отсутствовать на Картах Mastercard, VISA и картах «моментального выпуска»).

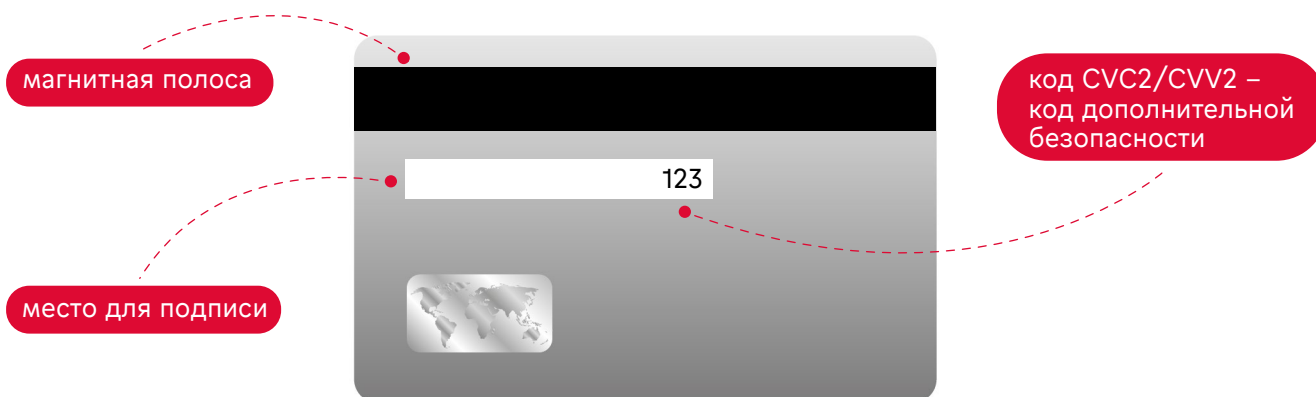


### Пример горизонтального и вертикального дизайна карт:



## Оборотная сторона:

- магнитная полоса впаивается в пластик и содержит необходимую информацию о Карте, предназначенную для электронного считывания;
- панель для подписи держателя Карты (не является обязательным элементом);
- голограмма.
- контактная информация (наименование банка или компании, выпустившей Карту, права собственности, иногда адрес и телефон).



- 2.3 Информация с Карты может быть считана с помощью магнитной полосы или микросхемы (чипа). Оба реквизита могут присутствовать на Карте. Чиповую Карту можно обслуживать с использованием Оборудования, предназначенного для обслуживания магнитных Карт.
- 2.4 Операции с Картами могут проводиться на Оборудовании непосредственно держателем Карты, без передачи Карты работнику торговой точки ОРГАНИЗАЦИИ.

## 3 Признаки поврежденных и поддельных карт

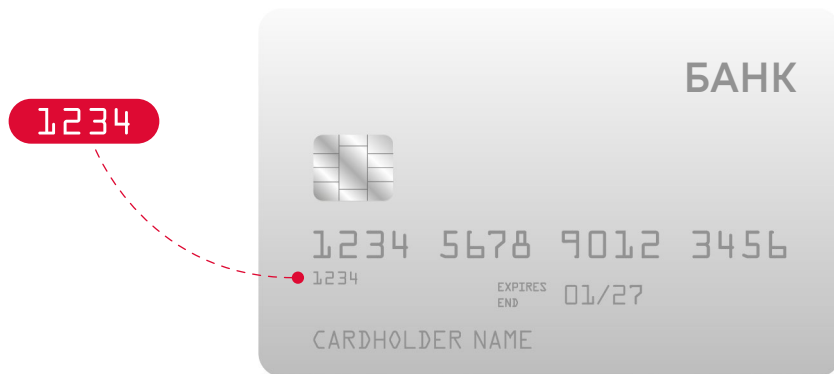
### 3.1 Признаки повреждений Карты:

- изгибы Карты;
- оплавленные участки Карты,
- следы изменения номера Карты и иные явные повреждения поверхности.

### 3.2 Под незаконным использованием Карты понимается

#### Признаки поддельной Карты:

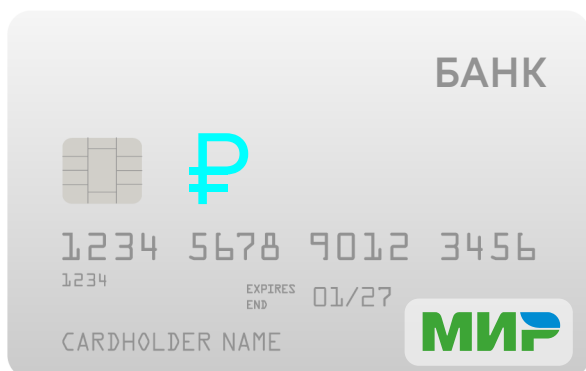
- БИН – номер. Отсутствие номера БИНа банка (первые шесть цифр номера карты) или отличие БИНа от первых четырех цифр карты (исключения составляют карты Maestro, на них БИН может отсутствовать);



- БИН банка-эмитента легко стирается с карты, Первые цифры номера Карты, продублированные под или над первыми цифрами номера Карты, могут стираться с Карты. Перебиты или переклеены отдельные цифры номера Карты, срока действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах Карты;
- Гол로그램 переливается различными цветами, но объем изображения отсутствует; фон тусклый, а изображение нечеткое, Фольга с изображением поддельной голограммы легко задирается и дает утолщение при надавливании. Настоящая голограмма не пузырится при изгибе Карты, не дает утолщений и не может быть повреждена при попытке снять ее с пластика;
- Панель для подписи (при наличии) заклеена обычной белой бумагой, которая легко отслаивается и отделяется от карты, либо видны следы попыток стереть подпись держателя Карты с панели для подписи, при этом защитный слой стирается проявляется слово НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНО, см. пример ниже.



- Ламинирующая пленка отслаивается на краях карты в районе голограммы, неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных карт;
- Логотип платежной системы имеет нестандартные цвета, может стираться с карты;
- Ультрафиолетовые символы<sup>1</sup> – в ультрафиолетовом свете на картах Mastercard могут отсутствовать изображение букв «М» и «С», в ультрафиолетовом свете на Картах VISA и VISA Electron может отсутствовать изображение буквы «V», которая наносится на логотипе «VISA» с наклоном вправо, в ультрафиолетовом свете на Картах VISA и VISA Electron могут отсутствовать надписи «VISA», нанесенные на полосе для подписи мелким шрифтом в шахматном порядке; на некоторых поддельных Картах эти символы имеются, однако они нечетки и размыты, а также светится сама Карта, чего не должно быть; в ультрафиолетовом свете на Картах «Мир» должен присутствовать ультрафиолетовый элемент в виде знака рубля ₺;



<sup>1</sup> На Картах Maestro ультрафиолетовая защита не предусмотрена

М С

maestro

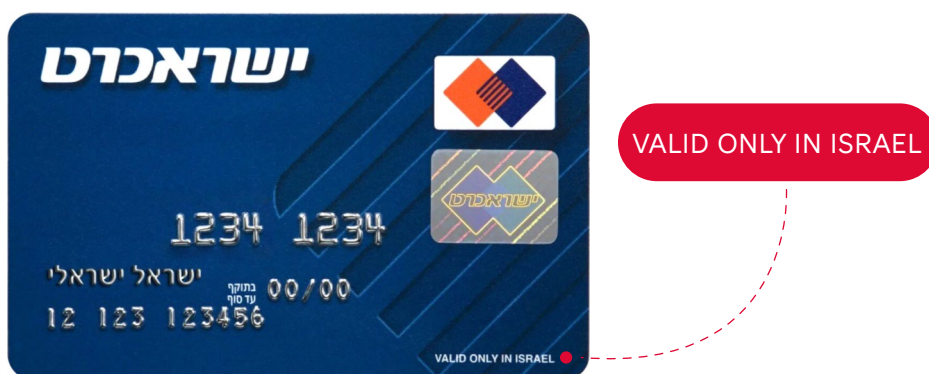
- Под эмбоссированными символами Карты просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков;
- Номер Карты, отображенный на дисплее Оборудования и/или распечатанный на квитанции (чеке) Оборудования (электронного терминала), отличается от эмбоссированного на Карте.

Если одно (несколько) из перечисленных условий не соблюдено, работник Торговой точки ОРГАНИЗАЦИИ должен предложить держателю Карты для оплаты использовать иную Карту или расплатиться наличными денежными средствами.

#### 4 Основные правила приема карт

- 4.1 Убедитесь в отсутствии на Карте надписи текст ELECTRONIC USE ONLY / «Только электронное использование».
- 4.1.1 Убедитесь, что Карта отвечает международным стандартам и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на Карте (например, нет надписи «Valid only in ...»). Исключение составляют Карты, на которых указано Valid only in Russia – «Действительна только в России», такие Карты должны обслуживаться на территории России без ограничений. Убедиться в отсутствии на Карте надписи текст ELECTRONIC USE ONLY / «Только электронное использование».

Пример Карты, действительной только на территории Израиля:



- 4.2 Убедитесь, что Карта не повреждена и не несет признаков подделки:
- все элементы дизайна Карты (рисунки, логотипы, текст) напечатаны качественно, четко и контрастно, без искажений, нанесены типографским способом и покрыты ламинирующей пленкой;
  - отсутствуют изменения структуры и рисунка в зоне эмбоссинга;
  - нет замены каких-либо фрагментов номера, срока действия, персональных данных держателя Карты;
  - отсутствуют видимые признаки удаления основного номера и нанесения нового (фальшивого);
  - магнитная полоса плотно прилегает к Карте, не отслаивается, отсутствуют следы механического воздействия и клея;

- панель для подписи не имеет следов подчистки, клея, механических повреждений;
  - номер Карты не стирается;
  - проверьте наличие подписи держателя Карты на панели для подписи — без подписи Карта не принимается к обслуживанию. Убедитесь, что подпись держателя Карты не имеет следов исправлений.
  - убедитесь, что подпись держателя Карты на слипе/чеке POS – терминала соответствует образцу подписи на Карте. Подписи должны совпадать.
- 4.3 Убедитесь, что данные Карты на слипе/чеке POS – терминала совпадают с данными предъявленной Карты — возможно их несоответствие в случае подделки магнитной полосы Карты.
- 4.4 При проведении Операции персонал торговой точки должен обращать внимание на поведение держателя Карты. При возникновении любых подозрений в незаконном использовании Карты до завершения Операции (до выдачи Товара Покупателю) работник Организации следует предложить держателю Карты произвести оплату иным альтернативным способом.

## 5 Порядок проведения операции оплаты товаров (услуг) с использованием карт

### 5.1 Операция оплаты

5.1.1 Операции с использованием Карт проводятся в торговых точках ОРГАНИЗАЦИИ в соответствии с настоящими Правилами обслуживания держателей Карт с учетом информации, содержащейся в инструкции по использованию Оборудования, предоставленной Банком ОРГАНИЗАЦИИ.

5.1.2 Для совершения Операции оплаты товаров (работ, услуг) с использованием Карты персонал торговой точки ОРГАНИЗАЦИИ выполняет следующие действия:

5.1.2.1 Осуществляет проверку Карты по признакам подлинности Карты;

5.1.2.2 Иницирует Операцию оплаты безналичным способом в соответствии с руководством пользователя контрольно-кассовой техники (в случае если Оборудование работает под управлением ККТ) или выбирает в меню терминала операцию «ОПЛАТА».


5.1.2.3 Предлагает держателю Карты считать Карту в ридере Оборудования, одним из следующих способов в зависимости от типа Карты и модели Оборудования:

#### Носитель информации – электронное средство платежа

#### Действия работника торговой точки ОРГАНИЗАЦИИ

Карта на физическом носителе с  
микропроцессором

Вставить Карту в Оборудование (ридер  
POS-терминала) для микропроцессорных  
Карт

Карта, размещенная в мобильном  
телефоне/носимом устройстве/ Карта  
на физическом носителе со знаком 

Приложить Карту/устройство к экрану  
электронного терминала /внешней  
ПИН-клавиатуре/внешнему бесконтактному  
ридеру

Карта на физическом носителе без  
микропроцессора

Прокатать Карту в магнитном ридере Обо-  
рудования (POS терминала/устройства для  
ввода ПИН- кода Карты)

В случае считывания Карты в ридере для микропроцессорных Карт запрещается вынимать Карту из считывающего устройства до завершения Операции (появления сообщения «УДАЛИТЕ КАРТУ»). Преждевременное удаление чиповой Карты из считывающего устройства прервет выполнение Операции. В случае если при попытке считать Карту Оборудование остается в режиме ожидания или выводит на дисплей сообщение «КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ», необходимо повторить Операцию через 3–5 минут. Если при проведении повторной Операции будет получено такое же сообщение, предложить оплатить покупку наличными или другой Картой.

Операция должна оформляться на общую сумму товаров, приобретаемых держателем Карты, в рублях РФ. Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной Операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные Операции на каждую из этих сумм, оплаты стоимости одной покупки с использованием разных Карт.

Если надпись не появилась, то необходимо незамедлительно связаться со службой поддержки эквайринга (контактные номера телефонов указаны на наклейке, размещенной Оборудовании дополнительно).



**8 800 100 4885**



**техподдержка работает  
круглосуточно**

5.1.3 После ввода суммы для подтверждения операции по Картам, по которым предусмотрен обязательный ввод ПИН-кода или возможен ввод ПИН-кода (Карты со встроенным микропроцессором), предложить держателю Карты ввести на выносной клавиатуре (при ее отсутствии – непосредственно на терминале) свой ПИН-код и нажать клавишу «ENTER/ВВОД». После ввода суммы платежа и ПИН-кода (если необходимо) Оборудование осуществляет запрос Авторизации.

При проведении Операций оплаты Товаров с использованием альтернативных способов оплаты с применением NFC – технологии в торговой точке, Операция может не подтверждаться ПИН-кодом, а осуществляется с применением идентификации Покупателя предусмотренной технологией (по отпечатку пальца или по персональному коду).

5.1.4 Через некоторое время после ввода необходимых данных на дисплее POS-терминала появляется ответное сообщение об успешной авторизации или отказе.

5.1.5 Успешный авторизационный ответ подтверждает персоналу ОРГАНИЗАЦИИ получение сервером Банка счета и в случае проставления клиентом подписи, открывает на дисплее кассы окно с изображением проставленной подписи клиентом;

– в случае несоответствия подписи на дисплее кассы подписи на Карте держателя, персонал ОРГАНИЗАЦИИ подтверждает несоответствие, в результате чего Банк отменяет проведенную авторизацию, а кассир предлагает держателю Карты повторить процесс оплаты;

– в случае соответствия подписи на дисплее кассы подписи на Карте держателя, персонал ОРГАНИЗАЦИИ подтверждает соответствие, в результате чего касса печатает счет клиента и кассовый чек, которые передаются держателю Карты.

5.1.6 Обслуживание Карты при отрицательном результате авторизации:

Авторизация может завершиться с отрицательным результатом по двум причинам:

- вследствие технических проблем (например, проблем на линиях связи);
- в случае отказа авторизационного центра предоставить разрешение на совершение операции с использованием Карты.

5.1.6.1 В случае если авторизация не выполнена по техническим причинам (например, получено сообщение «Операция прервана»), можно повторить попытку. Однако не допускается многократного проведения авторизации при получении отказов. При многократном получении отказов в проведении авторизации необходимо обратиться в Банк. Если в момент совершения транзакции на терминале присутствовало сообщение «Обмен данными», сотрудник, обслуживающий Карту, ОБЯЗАН повторить попытку авторизации и, в случае неполучения ответа, обратиться в Банк.





Если центром оборвалась при первом сеансе связи транзакция начала выполняться, но в момент окончания процесса авторизации связь с авторизационным Оборудованием переходит в режим автоотмены данной операции, которая будет отменена при проведении следующей операции при этом ККТ не распечатывает никаких чеков.

В случае если повторные попытки авторизации не увенчались успехом вследствие нерешенных проблем связи, сотрудник, осуществляющий обслуживание Карты, может обратиться в техническую поддержку Организации.

- 5.1.6.2 В случае получения отказа авторизационного центра на совершение операции с использованием Карты на кассе выводится сообщение об отказе, с описанием причин. В случае получения такого отказа не рекомендуется проведение повторных операций с данной Картой более двух раз.
- 5.1.6.3 При получении сообщения об изъятии Карты (код ответа терминала – 909), Карта должна быть изъята в соответствии с порядком, изложенным в разделе 8 настоящих Правил, если это не угрожает безопасности сотрудника Организации.
- 5.1.7 Организация обязана оформить одну квитанцию (Счет) POS-терминала на общую сумму одного товара/услуги, приобретенного держателем Карты в данной организации. Оплата одного товара/услуги двумя и более счетами не допускается.
- 5.1.8 При возникновении каких-либо подозрений относительно того, что Карта является подделкой или предъявлена лицом, не являющимся ее держателем Карты, в обязательном порядке оформляется расчетный документ/ квитанция, который (ая) представляется на подпись предъявителю Карты, одновременно запрашивается документ, удостоверяющий личность (желательно в присутствии сотрудника службы безопасности).
- 5.1.9 Проверка документа, удостоверяющего личность.
- 5.1.9.1 Основным документом, удостоверяющим личность физического лица – гражданина Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации. При отсутствии у физического лица паспорта им может быть предъявлено временное удостоверение личности по форме № 2-П, выданное органом внутренних дел.
- удостоверение личности военнослужащего – для офицеров, прапорщиков и мичманов Вооруженных Сил Российской Федерации;
  - военный билет – для солдат, матросов, сержантов и старшин (только в период прохождения ими военной службы по призыву или контракту).
- 5.1.9.2 В качестве иных документов, удостоверяющих личность физических лиц, могут быть предъявлены:
- вид на жительство в Российской Федерации – для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;
  - национальный заграничный паспорт – для иностранных граждан, временно находящихся на территории Российской Федерации;
  - национальный паспорт – для лиц, являющихся гражданами СНГ;
  - заграничный паспорт;
  - водительское удостоверение.

## 6 Отмена авторизации

- 6.1 Если после получения положительного ответа от Банка Операция оплаты товаров по тем или иным причинам не была завершена, персонал ОРГАНИЗАЦИИ должен произвести отмену операции. Операция отмены осуществляется до проведения процедуры «Сверка итогов».
- 6.2 Операция отмены выполняется в следующих случаях:
  - 6.2.1 Держатель Карты отказался от товаров/сервисов/услуг сразу после их оплаты.
  - 6.2.2 Держатель Карты решил оплатить покупку иным способом (наличными, другой Картой).
  - 6.2.3 В ходе совершения операции держатель Карты решил добавить к своей покупке еще товары / сервисы / услуги, что повлекло необходимость корректировки общей суммы операции.
  - 6.2.4 Была допущена ошибка при вводе суммы операции.
  - 6.2.5 Обнаружено дублирование Операции (сумма покупки авторизована дважды).
  - 6.2.6 Подпись держателя Карты на экране Оборудования не совпадает с подписью на Карте (при наличии Карты на физическом носителе).
  - 6.2.7 Отмена операции на Оборудовании или Мобильном устройстве совершается в полном соответствии с Технической документацией конкретной модели терминала или устройства, размещаемой на [сайте Банка](#)
- 6.3 После выполнения Операции отмены Оборудование распечатывает два экземпляра квитанции об отмене операции. Работник ТСТ передает один экземпляр квитанции держателю Карты и возвращает ему Карту.

## 7 Операция возврата

- 7.1 Операция Возврата проводится на Оборудовании в случае, если ОРГАНИЗАЦИЕЙ принято решение о возврате средств за товары / сервисы / услуги, оплаченные ранее с использованием Карты. Возврат осуществляется на Карту, предъявленную держателем Карты, возвращающим Товары.
- 7.2 Операция возврата совершается на Оборудовании в полном соответствии с Технической документацией конкретной [модели Оборудования](#)
- 7.3 Для совершения Операции возврата требуется личное присутствие держателя Карты в торговой точке ОРГАНИЗАЦИИ. При этом держатель Карты должен иметь при себе Карту, по которой будет произведена операция возврата и квитанцию Оборудования по исходной операции оплаты.
- 7.4 Операцию возврата желательно проводить по той же Карте, по которой оформлялась соответствующая Операция оплаты товаров /сервисов / услуг.
  - 7.4.1 При отсутствии возможности (если карта перевыпущена/ утеряна и т.д.) произвести возврат на карту, по которой была произведена покупка, необходимо оформить операцию возврата по реквизитам иной карты держателя Карты. Операция возврат производится через Личный кабинет. В случае отсутствия Личного кабинета необходимо заполнить Приложение 1 к настоящим Правилам.
- 7.5 Сумма операции возврата представляет собой общую стоимость всех товаров, которые держатель Карты возвращает ОРГАНИЗАЦИИ (общую стоимость работ/услуг, от которых держатель Карты отказался). При этом сумма Операции возврата может быть менее суммы исходной Операции оплаты, поскольку держатель Карты может возвращать лишь часть приобретенных Товаров.
- 7.6 Операцию возврата можно произвести
- 7.7 После успешного совершения операции на оборудовании распечатывается два экземпляра квитанции по операции возврата. Успешно распечатанные квитанции заверяются подписями держателя Карты и персонала ОРГАНИЗАЦИИ. Один экземпляр квитанции персонал ОРГАНИЗАЦИИ передает держателю Карты, другой считается экземпляром ОРГАНИЗАЦИИ и должен быть сохранен.

- 7.8 Работник ОРГАНИЗАЦИИ должен знать следующие особенности обработки операции возврата:
- 7.9 Обработка операций возврата производится не в режиме реального времени и держатель Карты не может рассчитывать на немедленное пополнение своего карточного счета на сумму данной операции, срок возврата по операции до 30 календарных дней. Срок зачисления денежных средств по операции возврата держатель Карты может уточнить в банке, выпустившем принадлежащую ему карту.
- 7.9.1 Основным документом, подтверждающим факт возврата товара, является квитанция Оборудования по успешной операции возврата. Квитанция должна содержать подпись персонала ОРГАНИЗАЦИИ, её оформившего.

## 8 Изъятые карты

- 8.1 Карта подлежит изъятию в следующих случаях:
- при получении соответствующего сообщения на мониторе кассы при проведении авторизации;
  - при несоответствии данных документа, удостоверяющего личность, предъявленного держателем Карты, данным, указанным на Карте;
  - при явном несовпадении подписей держателя Карты на Карте и предъявленном документе, удостоверяющем личность, либо проставленной электронной подписи на Счете;
  - при несовпадении номера Карты и фамилии и имени держателя на ее лицевой стороне и на Счете POS-терминала;
  - при выявлении явных признаков подделки \Карты.
- 8.2 При получении сообщения центра авторизации о необходимости изъятия Карты в соответствии с п. 8.1 настоящих Правил сотрудник организации должен выполнить следующие действия:
- изъять Карту, если это не угрожает безопасности сотрудника;
  - оформить расписку об изъятии Карты Приложении № 10 к Правилам;
  - передать указанную расписку держателю Карты и порекомендовать ему обратиться за разъяснениями причин изъятия Карты в банк, выдавший ему Карту;
  - вернуть держателю Карты документ, удостоверяющий личность;
  - оформить акт изъятия Карты по форме Приложения № 7 к Правилам в двух экземплярах (акт подписывается сотрудником организации, изъявшим Карту);
  - сообщить об изъятой Карте в Банк;
  - передать в Банк акт об изъятии Карты Приложение № 7 к Правилам и изъятую Карту.
- 8.3 При выявлении оснований для изъятия Карты в соответствии п. 8.1. настоящих Правил сотрудник организации должен выполнить следующие действия:
- изъять Карту;
  - проинформировать Банк о задержании мошенника.
- 8.4 Изъятые или найденные карты подлежат сдаче в Банк в 10-и дневный срок для последующего возвращения Карт банку-эмитенту, то есть ее владельцу. Организации гарантировано вознаграждение за изъятие из незаконного обращения Карты и дополнительное вознаграждение за задержание преступников.
- 8.5 Найденные Карты, за которыми не обратились их держатели, подлежат передаче в Банк наряду с изъятыми.

## 9 Список кодов ответа оборудования

### 9.1 Коды одобрения операции (00–001)

Код одобрения	Значение	Последовательность действий персонала ОРГАНИЗАЦИИ
00–001	Операция одобрена	Сообщить Держателю об одобрении операции, далее действовать в соответствии с настоящей Инструкцией

### 9.2 Коды отказа

В данной таблице приведены основные коды отказа. За разъяснениями по дополнительным кодам отказа следует обращаться в Техподдержку

Код отказа	Значение кода отказа	Последовательность действий персонала ОРГАНИЗАЦИИ
Z3	Нет связи	Необходимо проверить соединение с Интернет
051, 54	Карта клиента просрочена	Необходимо вернуть карту Держателю карты и предложить провести операцию с использованием иной карты
052, 75	Превышено число попыток ввода ПИН-кода	Необходимо вернуть карту Держателю карты и предложить провести операцию с использованием иной карты
074	Невозможно авторизовать	Персоналу ОРГАНИЗАЦИИ необходимо обратиться в Банк
076, 51	Недостаточно средств на карте	1 Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции по причине нехватки средств на счете. 2 Категорически запрещено осуществлять попытки подбора суммы операции на терминале! 3 Необходимо посоветовать Держателю выполнить операцию запроса остатка либо обратиться в банк, выпустивший карту, за информацией о состоянии счета (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
201, 55	Введен неверный ПИН-код	1 Сообщить Держателю, что введенный им ПИН-код неверен 2 Предложить повторить операцию. Запрещено для карт Visa
800	Ошибка формата	Персоналу ОРГАНИЗАЦИИ необходимо обратиться в Банк
811	Системная ошибка	Персоналу ОРГАНИЗАЦИИ необходимо обратиться в Банк
820, 03	Неверный ID терминала	Персоналу ОРГАНИЗАЦИИ необходимо обратиться в Банк
909	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту Персонал ОРГАНИЗАЦИИ обязан принять разумные меры по изъятию карты

В отдел сопровождения операций  
с пластиковыми картами

ПАО «Московский Кредитный Банк»

От

\_\_\_\_\_

(Наименование организации)

ИНН

\_\_\_\_\_

### Заявление на возврат

\_\_\_\_\_

(наименование организации)

в лице \_\_\_\_\_

просит Вас принять в обработку операцию (**частичный**) возврат на другую карту по терминалу  
(при необходимости подчеркнуть)

№ \_\_\_\_\_ по следующим параметрам:

Дата	Номер карты	Сумма	Код авторизации

Так как клиент вернул товар или часть (либо указать иную причину).

В связи с тем, что карта по которой проводилась оплата (указать причину – утеряна, закрыта, истек срок действия, перевыпущена с новым номером), просим Вас осуществить возврат на новую карту (полный номер новой карты).

\_\_\_\_\_

(Должность)

\_\_\_\_\_

(Подпись)

\_\_\_\_\_

(Расшифровка подписи)