

## **ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ДЕРЖАТЕЛЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СУМОВОЙ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ «UZKARD EMV»**

Настоящая Инструкция является обязательной к руководству и исполнению всеми Держателями Карт

### **Лицевая сторона Карты** содержит:

С левой стороны микропроцессор - «чип», обеспечивающий работоспособность Карты.

Под «чипом» следующую информацию: уникальный номер Карты (состоящий из 16-ти цифр), срок действия Карты, Фамилия Имя Отчество Держателя на государственном языке, код расчетно-эмиссионного центра БАНКА, эмитировавшего Карту.

### **Оборотная сторона Карты** содержит:

Сообщение о том, что Карта является собственностью БАНКА и при ее нахождении необходимо предъявить Карту в БАНК по указанному адресу.

Контактный адрес и телефоны БАНКА по вопросам, касающимся Карт.

На Карту Держатель/доверенное лицо имеет возможность установить свои персональные идентификационные пароли (ПИНы), предназначенные для защиты от несанкционированного доступа к средствам, имеющимся на карточном счете ПИН Персональный идентификационный номер Держателя Карты, который является цифровым паролем и может иметь максимальную длину до четырех цифр. ПИН лично и конфиденциально назначается/переназначается самим Держателем/доверенным лицом и в дальнейшем используется Держателем/доверенным лицом для подтверждения правомочности совершаемых финансовых и информационных операций/транзакций с Картой.

**Активация карты** должна выполняться транзакционно при получении Держателем/доверенным лицом в отделении банка на ПВН (POS-терминале, установленном в отделении банка). Т.к. ПИН-конверты при персонализации карт не печатаются, то клиент должен при активации карты установить новое значение ПИН-кода. Т.е. Держателю/доверенному лицу требуется активация карты транзакцией смены ПИН-кода на POS-терминале.

**Карта** имеет один счет, на который Держатель/доверенное лицо по своему усмотрению может разместить средства, а именно: Счет – отражение в «UZKARD EMV» текущей информации о состоянии банковского счета физического или юридического лица.

**Электронный кошелек** - Сумма «загруженных» денежных средств с карточного счета на пластиковую карточку, которая необходима для возможности выполнения финансовых операций в режиме off-line.

***В случае утери или порчи карты денежные средства, загруженные на электронный кошелек и не использованные для оплаты, не восстанавливаются на СКС.***

БАНК и ЕМПС «UZKARD» могут установить для Карты лимиты, ограничивающие операции по ней.

### **КАК ПОЛУЧИТЬ В БАНКЕ КАРТУ**

Для получения Карты, необходимо обратиться в учреждение БАНКА и оформить договор на открытие ССКС и выпуск Карты. В БАНКЕ сначала открывается ССКС, потом к ССКС выпускается Карта. Для выпуска Карты необходимо пополнить ССКС минимальными денежными средствами в наличной или безналичной форме, размер которых Вам сообщат в БАНКЕ.

В БАНКЕ Вам предложат ознакомиться с действующим Тарифом БАНКА и условиями обслуживания, выпускаемой для Вас Карты.

Если Вы получаете Карту в рамках «зарплатного проекта», внедренного БАНКОМ на предприятии/организации/учебном заведении, где Вы работаете/учитесь, то Вам могут централизованно через предприятие организовать передачу необходимых договорных документов для заполнения их Вами и также централизованно через предприятие предоставят Вам выпущенную на Ваше имя Карту. Пополнение ССКС в этом случае произойдет при последующем зачислении заработной платы и приравненных в ней выплат на Ваш ССКС и поэтому Вам не обязательно специально пополнять ССКС.

Карта выпускается на определенный срок действия, по истечении которого Вам лично, имея при себе свой паспорт, необходимо предъявить Карту в БАНК для продления срока ее действия или замены ее на другую Карту.

*Примечание:*

Изначально БАНКОМ на Ваше имя выпускается только Основная Карта.

На открытый Вам ССКС БАНК может выпустить еще несколько Дополнительных Карт на основании Вашего письменного заявления. Дополнительные Карты могут быть выпущены как на Ваше имя, так и на имя Вашего доверенного лица/лиц (родственники, дети и т.п.).

Операции по Дополнительным Картам лимитируются (например, можно установить ограничение на максимальную сумму загрузки средств с ССКС на Дополнительную Карту за заданный период – ежедневно, еженедельно, ежемесячно), которые Вы можете устанавливать с использованием Основной Карты.

При закрытии ССКС, в БАНК необходимо сдать все Карты, выпущенные по ССКС на Ваше имя и на имена Ваших доверенных лиц.

Карта является собственностью БАНКА и БАНК по своему усмотрению и в одностороннем порядке вправе изъять в любое время любую из выпущенных на Ваше имя или на имена Ваших доверенных лиц Карту.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ**

Карта является безналичным платежным средством только в Инфраструктуре Единой Межбанковской Платежной Системе «UZKARD EMV», состоящей из терминалов, банкоматов, инфокиосков и других обслуживающих Карты устройств участников ЕМПС «UZKARD» в национальной валюте Республики Узбекистан – сум.

Карта устанавливается в терминал, банкомат или другое устройство обслуживания Карты всегда «чипом» вверх и вперед до упора без дополнительных усилий. С помощью Карты Вы можете совершить следующие безналичные операции:

### **На POS-терминалах:**

Оффлайн-операции в ТСП:	оплата товара с электронного кошелька;
Оффлайн-операции в ПВН:	запрос остатка средств в электронном кошельке; минивыписка по электронному кошельку (10 последних оффлайн-операций); выдача наличных с электронного кошелька;
Онлайн-операции в ТСП:	оплата товара с карточного счета; ручная отмена финансовой операции (reversal); автоматическая отмена финансовой операции (коммуникационный reversal);
Онлайн-операции в ПВН:	загрузка средств с карточного счета на электронный кошелек; разгрузка электронного кошелька на карточный счет; внесение наличных на карточный счет; выдача наличных с карточного счета; запрос остатка по карточному счету; минивыписка по карточному счету (10 последних онлайн-операций); смена ПИН-кода; ручная отмена финансовой операции (reversal); автоматическая отмена финансовой операции (коммуникационный reversal);
Административные функции для ТСП и ПВН (выполняются в режиме онлайн):	сверка итогов операционного дня; выгрузка журнала операций POS-терминала в SVFE; загрузка криптографических ключей на терминал.

### **На банкоматах и инфокиосках:**

Онлайн-операции: загрузка средств с карточного счета на электронный кошелек;

кошелек;  
разгрузка электронного кошелька на карточный счет;  
перевод с карты на карту (между карточными счетами)  
(с UZKARD EMV на UZKARD EMV);  
прием платежей Masspay с карточного счета.  
подключение/отключение SMS-сервиса.  
запрос остатка по карточному счету;  
минивыписка по карточному счету (10 последних  
онлайн-операций);  
смена ПИН-кода;  
автоматическая отмена финансовой операции  
(коммуникационный reversal);

Оффлайн-операции:

запрос остатка на электронном кошельке;  
минивыписка по электронному кошельку (10 последних  
оффлайн-операций);  
SMS-банкинг (операции выполняются в режиме онлайн);  
запрос остатка по карточному счету;  
изменение статуса карты (блокировка/разблокировка);  
оплата счета мобильного телефона, привязанного к  
карте посредством SMS-сервиса;

## ОПЛАТА ТОВАРОВ И УСЛУГ ПО КАРТЕ

Торговые Терминалы, обслуживающие Карты бывают разных моделей и могут отличаться своими функциональными возможностями.

В своем составе Торговые Терминалы должны иметь клавиатуру для ввода ПИН кода и сумм, функциональные кнопки разрешения/отклонения выполнения операции, печатающее чек устройство и др.

Порядок совершения операции оплаты товаров/услуг по Карте состоит из следующих последовательных действий

Держатель предъявляет Карту в ТСП, в котором Карта принимается как средство оплаты.

Обслуживающий Персонал ТСП визуально определяет принадлежность Карты к системе UZKARD EMV согласно единому логотипу UZKARD EMV или отдельному логотипу БАНКА.

Если по единому логотипу UZKARD EMV или по отдельному логотипу БАНКА, предъявленная Карта определена как допустимая к обслуживанию в данном ТСП, то обслуживающий Персонал ТСП устанавливает ее в картридер Торгового терминала.

Если сумма покупки не превышает значение оффлайн-лимита, то операция оплаты товара выполняется в режиме оффлайн, т.е. обмен данными между POS-терминалом и базой системой UZKARD EMV не производится, и в результате операции увеличивается оффлайн-счетчик на чипе карты.

Если сумма покупки превышает значение оффлайн-лимита, то операция оплаты товара выполняется в режиме онлайн: POS-терминал направляет в базу системы UZKARD EMV запрос типа «покупка», и в системе UZKARD EMV выполняется авторизация операции. В случае успешной авторизации баланс карточного счета в системе UZKARD EMV уменьшается на сумму операции

Персонал набирает на клавиатуре терминала сумму товара/услуги и передает Держателю/доверенному лицу выносную клавиатуру или терминал для подтверждения суммы покупки.

Держатель/доверенное лицо одобряет сумму Транзакции нажатием зеленой кнопки.

После ввода ПИН и одобрения Транзакции (нажатием зеленой кнопки), в терминале совершается Транзакция, после успешного завершения которой терминал распечатывает чек операции и на дисплее его появится сообщение об успешном выполнении Транзакции.

При совершении Транзакции, осуществляется взаиморасчет между терминальным оборудованием ТСП и Картой Держателя/доверенного лица, в результате чего средства с карточного счета Держателя/доверенного лица перемещаются на терминал. Далее, если Транзакция проводилась на полнофункциональном терминале, распечатываются два идентичных экземпляра чека оплаты товара или услуги, один из которых вместе с товаром и Картой передается Держателю/доверенному лицу, а второй экземпляр остается у Персонала ТСП. Если Транзакция проводилась на мини терминале без печатающего устройства, то чек не печатается, а

на дисплее терминала фиксируется сумма проведенной Транзакции и ее успешность – «ОК». Операция «Оплата» завершена.

Если по какой-либо причине Вы решили отказаться от совершения Транзакции до момента ее одобрения, нажатием зеленой кнопки, то Вы можете отменить ее нажав красную кнопку выносной клавиатуры/терминала.

### **Порядок получения наличности в кассе учреждения БАНКА по Карте**

Для получения наличности по Карте через кассу учреждения БАНКА Вам необходимо иметь при себе свой паспорт и Карту.

При совершении операции «выдача наличных» БАНК может удержать с Вас комиссию с суммы операции в размере согласно действующему Тарифу БАНКА.

Вы должны предъявить Карту вместе с паспортом, банковскому работнику и сообщить ему сумму наличных денег, которую Вы желаете получить в кассе.

Банковский работник визуально определяет принадлежность Карты к системе UZKARD EMV согласно единому логотипу системы UZKARD EMV или отдельному логотипу БАНКА, а также сверяет данные по Карте с данными по паспорту.

Если по единому логотипу системы UZKARD EMV или по отдельному логотипу БАНКА, предъявленная Карта определена как допустимая к обслуживанию в БАНКЕ и сверяемые данные совпадают, то банковский работник устанавливает ее в картридер и инициирует операцию «выдача наличных».

Операцию «Выдача наличных» можно совершить двумя способами:

- 1) Выдача наличных с кошелька – данная операция выполняется только в режиме оффлайн. В результате выполнения операции оффлайн-счетчик увеличивается на сумму операции;
- 2) Выдача наличных с картсчета- данная операция выполняется только в режиме онлайн. В случае успешной авторизации баланс карточного счета в системе UZKARD EMV уменьшается на сумму операции.

Операция «Выдача наличных с кошелька» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Выдача наличных»;
- ввести ПИН-код;
- ввести сумму операции;
- получить чек;
- забрать карту из POS-терминала.

1. Далее банковский работник совместно с Вами выполнит все необходимые процедуры для осуществления Транзакции и оформления соответствующих документов.

2. После выполнения операции «выдача наличных» банковский работник вернет Вам паспорт, Карту и вручит чек операции и расходный ордер.

3. Для получения наличных Вам нужно будет пройти в кассу БАНКА и по соответствующим оформленным банковским работником бухгалтерским документам получить запрошенную Вами сумму наличности.

4. Получение наличных по Карте завершено.

### **ЗАГРУЗКА СРЕДСТВ С КАРТОЧНОГО СЧЕТА НА ЭЛЕКТРОННЫЙ КОШЕЛЕК**

Операция «Загрузка средств с карточного счета на электронный кошелек» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Загрузка кошелька»;
- ввести ПИН;
- ввести сумму операции;
- получить чек;
- забрать карту из POS-терминала.

POS-терминал отправляет на авторизационный хост транзакцию «Загрузка». В системе «UZKARD EMV» баланс карточного счета уменьшается, а оффлайн-лимит увеличивается на сумму операции.

### **РАЗГРУЗКА ЭЛЕКТРОННОГО КОШЕЛЬКА НА КАРТОЧНЫЙ СЧЕТ**

Операция «Разгрузка электронного кошелька на карточный счет» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Разгрузка кошелька»;
- ввести ПИН;
- ввести сумму операции;
- получить чек;
- забрать карту из POS-терминала.

POS-терминал отправляет на авторизационный хост транзакцию «Разгрузка». В системе «UZKARD EMV» баланс карточного счета увеличивается, а оффлайн-лимит уменьшается на сумму операции.

### **ЗАПРОС ОСТАТКА ПО КАРТСЧЕТУ**

Операция «Запрос остатка по картсчету» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Остаток по картсчету»;
- ввести ПИН;
- получить чек с балансом;
- забрать карту из POS-терминала.

POS-терминал отправляет на авторизационный хост транзакцию «Запрос остатка». Операция выполняется по счету, который указан как счет по умолчанию для операций на POS-терминал в заявлении на выпуск карты. Сумма остатка по этому счету выводится в валюте счета.

При проведении операции на чеке отображается величина доступного остатка (отображается при положительном значении баланса по карточному счету, при отрицательном значении баланса на чек выводится ноль).

### **МИНИВЫПИСКА ПО КАРТСЧЕТУ**

Операция «Минивыписка по картсчету» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Минивыписка по картсчету»;
- ввести ПИН;
- получить минивыписку на чеке;
- забрать карту из POS-терминала.

POS-терминал отправляет на авторизационный хост транзакцию «Минивыписка».

В минивыписке печатается информация о последних 10 онлайн-операциях по карте (дата, тип операции, сумма, валюта).

### **СМЕНА ПИН-КОДА**

Условие возможности смены ПИН-кода:

PVV должен храниться в базе системы «UZKARD EMV» (помимо его хранения на чипе карты).

Для смены ПИН-кода держатель карты должен выполнить следующие действия:

- Вставить карту в POS-терминал;
- Выбрать операцию «Смена ПИН-кода»;
- Ввести старый ПИН;
- Ввести новый ПИН;
- Получить чек с результатом операции;

- Забрать карту из POS-терминала.

Так как операция смены ПИН-кода выполняется транзакционно, то информация об этой операции, как и о прочих транзакциях, доступна для просмотра через формы пользовательского интерфейса системы «UZKARD EMV».

POS-терминал отправляет в систему «UZKARD EMV» транзакционный запрос смены ПИН-кода (сообщение 1).

Для EMV-карты система «UZKARD EMV» проверяет авторизационные параметры карты (старый ПИН-код, Exp. date и т.д.), в случае успешного выполнения проверок посылает команду на HSM для генерации нового значения PVV и отправляет POS-терминалу эмитентский скрипт, записывающий новое значение ПИН и PVV на чип карты (сообщение 2).

После выполнения скрипта на карте POS-терминал отображает экран и печатает чек с результатами операции, а также отправляет сообщение в систему «UZKARD EMV» с результатами выполнения скрипта (сообщение 3). В случае получения подтверждения от POS-терминала об успешном выполнении скрипта систему «UZKARD EMV» должна записать новое значение PVV для этой карты в базу данных и пометить транзакцию смены ПИН-кода как завершённую.

POS-терминал отправляет в систему «UZKARD EMV» сообщение, содержащее результаты выполнения скрипта «последней успешной авторизации», для дополнительного контроля смены ПИН-кода на карте.

Обработка коммуникационных сбоев:

Если POS-терминал не получил от системы «UZKARD EMV» ответ с эмитентским скриптом (сообщение 2), то клиенту посредством соответствующего экрана и чека сообщается о неуспешном выполнении операции. В этом случае ПИН-код остается прежним.

### **ЗАПРОС ОСТАТКА ПО ЭЛЕКТРОННОМУ КОШЕЛЬКУ**

Операция «Запрос остатка по электронному кошельку» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Остаток по кошельку»;
- ввести ПИН;
- получить чек с балансом;
- забрать карту из банкомата.

При выполнении этой операции обмен данными между POS-терминалом и системой «UZKARD EMV» не производится. Информация берется с чипа карты. В качестве баланса кошелька на чеке должна отображаться разность оффлайн-лимита и оффлайн-счетчика:

баланс кошелька = оффлайн-лимит – оффлайн-счетчика.

### **МИНИВЫПСКА ПО ЭЛЕКТРОННОМУ КОШЕЛЬКУ**

Операция «Минивыписка по электронному кошельку» должна выполняться следующим образом:

- вставить карту в POS-терминал;
- выбрать операцию «Минивыписка по кошельку»;
- ввести ПИН;
- получить минивыписку на чеке;
- забрать карту из POS-терминала.

При выполнении этой операции обмен данными между POS-терминалом и системой «UZKARD EMV» не производится. В минивыписке печатается информация с чипа карты о последних 10 оффлайн-операциях по карте (дата, тип операции, сумма, валюта).

### **МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ, КОТОРЫЕ ВЫ ОБЯЗАНЫ ЗНАТЬ И СОБЛЮДАТЬ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ КАРТЫ**

Назначение/переназначение и хранение ПИНов Карты.

ПИН должен иметь максимальную длину – 4 цифр.

При выпуске карты в банке карта имеет статус неактивная. Активация карты должна выполняться транзакционно при получении держателем карты в отделении банка на ПВН (POS-терминале, установленном в отделении банка). Т.к. ПИН-конверты при персонализации карт не печатаются, то клиент должен при активации карты установить новое значение ПИН-кода. Т.е. Держателю карты требуется активация карты транзакцией смены ПИН-кода на POS-терминале. При авторизации этой транзакции система «UZKARD EMV» не должна проверять старый ПИН-код.

Также следует избегать установки ПИНа с повторяющимися цифровыми значениями, знаменательных дат и общеизвестных данных о Вас (например: дата дня рождения, номер автомашины, телефона и др.).

Не записывайте ПИНЫ – запоминайте их.

Не сообщайте ПИНЫ своей Карты другим лицам. Никто не имеет права, включая работников БАНКА, требовать от Вас сообщить ПИНЫ Вашей Карты. При раскрытии Вами другому лицу ПИНа/ов Карты, вся ответственность за совершенные Транзакции по Карте все равно будет за Вами, поскольку только Вы являетесь Держателем Карты.

Если Вы обнаружили, что Ваш ПИН был, помимо Вашего желания, раскрыт другим лицом, то необходимо конфиденциально переназначить ПИН в ближайшем терминале, банкомате или учреждении БАНКА.

Помните, что после троекратного ввода неправильного ПИНа, ПИН блокируется. В связи с этим внимательно следите за тем, чтобы во время набора ПИНа при каждом нажатии на соответствующую кнопку клавиатуры, на дисплее терминала или на экране банкомата отображалась стилизованная «звездочка». Это будет означать, что все нажатые цифры ПИНа на клавиатуре терминала или банкомата были приняты в обработку. Иначе из-за недостаточного надавливания Вами на кнопку клавиатуры или ее неисправности Вы можете случайно заблокировать набираемый ПИН Карты.

При неправильно введенном ПИНе (3 раза) – ПИН Карты блокируется. На Карте запоминаются попытки неправильно введенного ранее ПИНа – помните об этом!

Если Вы два раза ввели неправильно ПИН, а на третий раз ввели его правильно, то число попыток ввода ПИНа восстанавливается до 3-х.

Разблокировка ПИНа возможна только в учреждении БАНКА, выпустившего Вам Карту. Для этого необходимо иметь при себе свой паспорт и доверенность, если Карта выпущена для доверенного лица.

В учреждении БАНКА Вашу Карту проверят и разблокируют. В ходе выполнения процедуры разблокировки Вы должны будете установить лично и конфиденциально свои новые ПИНЫ Карты.

### **Хранение и передача Карты другим лицам.**

Карта является инструментом безналичных расчетов, повышает безопасность Ваших средств и предоставляет дополнительные удобства при совершении Вами покупок товаров и услуг. Однако без соблюдения Вами ряда мер безопасности, преимущества Карты перед наличными средствами будут незначительны.

Поэтому Вы всегда должны помнить и выполнять следующие правила:

Не храните Карту вместе с бумажником и наличными деньгами, а также в тех местах одежды, где высока вероятность случайного повреждения Карты (например задний карман брюк, вместе с ключами и т.п.).

Не передавайте Карту, даже на короткое время посторонним лицам, если Вы не в состоянии потом проконтролировать совершаемые ими действия с Картой. Периодически проверяйте наличие Карты.

Запомните наизусть номер Вашей Карты и код учреждения БАНКА, выпустившего Карту, которые нанесены на ее лицевой стороне.

Если Вы решили доверить пользование Вашей Картой другому лицу, то необходимо оформить это нотариально и убедиться, что доверенное лицо ознакомилось и усвоило рекомендации настоящей Инструкции и готово их неукоснительно выполнять.

Всегда старайтесь визуально контролировать действия с Вашей Картой со стороны Персонала ТСП и никогда не оставляйте Карту в Банкомате или Торговом терминале.

Не воздействуйте на чип Карты различными способами и не используйте Карту не по прямому назначению – это приведет к ее поломке.

### **Действия при утере/порче и нахождении ранее утерянной Карты.**

Если Вы или доверенное лицо утратили Карту, то Вы должны срочно сообщить об этом в учреждение БАНКА, выдавшего Вам Карту.

Если Вы не имеете возможности лично и оперативно прибыть в БАНК для подачи письменного заявления об утере и установке Карты в СТОП-ЛИСТ/блокировке ССКС/Счета Карты, то необходимо прислать такое заявление по факсу, но в дальнейшей в течение одного банковского дня необходимо обязательно прибыть в БАНК и сдать оригинал заявления в срок согласно условиям Договора.

При этом, если по утерянной Карте, будут совершены Транзакции, то соответствующие суммы также не будут Вам возвращены БАНКОМ. Поэтому не зачисляйте ВСЕ средства на Карту с ССКС, старайтесь зачислять на Карту только те суммы, которые Вы планируете потратить в ближайшие дни.

Если Вы нашли ранее утерянную Карту по которой ранее подали заявление в БАНК об ее утере и установке в СТОП-ЛИСТ, то ни в коем случае не пытайтесь воспользоваться этой Картой как средством безналичного платежа. Так как Ваша Карта уже находится в СТОП-ЛИСТЕ и может быть заблокирована в терминале, банкомате и другом устройстве обслуживания Инфраструктуры.

В первую очередь Вы должны позвонить в БАНК и сообщить о нахождении ранее утерянной Карты. После этого Вам необходимо прибыть в БАНК для подачи заявления установленного образца о нахождении ранее утерянной Карты (факсовые сообщения о нахождении Карты БАНК не принимает в обработку!). На основании Вашего заявления Карта будет исключена из СТОП-ЛИСТА. После этого работник БАНКА Вам сообщит в течении какого времени Вы сможете воспользоваться Картой в Инфраструктуре.

В случае если Ваша найденная Карта при попытке ею воспользоваться в Инфраструктуре была заблокирована по СТОП-ЛИСТУ, то Вам необходимо предъявить Карту в БАНК для ее разблокировки. При себе необходимо иметь паспорт и доверенность (для доверенного лица).

Помните, что БАНК не будет возмещать Вам средства по транзакциям, которые произошли по Вашей Карте в случаях если:

Транзакции были совершены после того как Карта была включена в СТОП-ЛИСТ.

В результате произошедшего технического сбоя в момент выполнения Транзакции, стало невозможно определить состояние Карты и Торгового терминала, а также результат Транзакции.

Транзакция произошла в момент Критического Состояния Системы согласно условиям Договора.

Чек на возврат платежа не был оформлен должным образом и/или Транзакция не поступила в Систему БАНКА и/или Транзакции Системой БАНКА был присвоен один из специальных статусов согласно условиям Договора.

### **Действия при сбойной ситуации, произошедшей во время использования Карты.**

Вы должны всегда помнить, что Карта и оборудование Инфраструктуры, в которой она используется, хоть и являются высокотехнологичными современными программно-техническими устройствами, но тоже могут быть подвержены сбоям различного характера. Ниже приведен перечень наиболее распространенных сбоев и внестатных ситуаций при использовании Карты: 1. Сбойное зачисление средств на Карту.

При не зачислении средств на Карту и их обнулении на картсчете, Вам необходимо дождаться распечатывания чека операции. После этого распечатать в этом же устройстве историю 10-ти последних операций Карты. Затем обратиться в учреждение БАНКА выпустившего Карту. При себе необходимо иметь Карту, паспорт и/или доверенность.

### **Сбойная операция «Оплата» в торговом терминале.**

При совершении операции «Оплата» в ТСП, при преждевременном изъятии Карты из клиентского картридера, возможно возникновение сбойной ситуации, результат которой может быть не определен. В этом случае Вам необходимо дождаться распечатывания торговым терминалом чека операции. После этого распечатать в этом же терминале историю операций Карты и информации по Торговой Карте ТСП. После этого Персоналу ТСП необходимо проинкассировать Торговый терминал ТСП в систему безналичных расчетов обслуживающего банка, а Вам обратиться с учреждение БАНКА по факту произошедшего с Вашей Картой сбоя в ТСП.

Во избежание вышеуказанных сбоев Вы должны контролировать чтобы:

- Персонал ТСП перед совершением операции с Вашей Картой, убедился, что торговый терминал исправен, в него заправлена и готова к печати чековая бумага (если терминал полнофункциональный) и в него установлены автономные питающие элементы – батарейки (если минитерминал).

- В момент совершения операции в терминале с Вашей Картой Персонал ТСП не вынимал из картридеров терминала Вашу Карту и Торговую Карту ТСП, и не отключал терминал от электросети (если терминал полнофункциональный), и не изымал из терминала автономные элементы питания (если минитерминал). Если выполнение Транзакции началось, необходимо обязательно дождаться ее завершения, а уже после этого вынимать Карту из картридера терминала.

- В момент печати чека операции или контрольной ленты терминалом Персонал ТСП не производил прогона бумаги, нажатием соответствующей кнопки клавиатуры терминала, и не производил вручную принудительного вытягивания печатающегося чека операции или контрольной ленты терминала.

- Чек операции был распечатан разборчиво с обязательным указанием: кода банка, сертификатов транзакции, номера Карты и ее счета, номера торговой карты, даты/времени Транзакции и других реквизитов Транзакции.

Примечание:

- Никогда и ни при каких обстоятельствах не оставляйте чеки операций с Вашей Картой возле банкомата или торгового терминала где Вы совершали операцию по Карте.

- Если банкомат захватил Вашу Карту, то Вы должны обратиться в учреждение БАНКА (контактный телефон должен быть указан на чеке банкомата), которое обслуживает данный банкомат. При себе необходимо иметь паспорт и доверенность (для доверенного лица).

- Если банкомат слишком долго выполняет какую либо операцию с Вашей Картой (Вам кажется что банкомат «завис») постарайтесь дождаться выполнения операции и получить Карту обратно. В противном случае банкомат может вернуть Карту другому постороннему лицу.

### **Блокировка и разблокировка карты с помощью SMS-банкинга**

В системе «UZKARD EMV» есть возможность подключения услуги SMS-банкинга. Вы, используя функциональность SMS-банкинга, можете посредством отправки SMS со своего мобильного телефона запросить выполнение определенных операций по карте. Функциональность SMS-банкинга доступна только при отправлении SMS-сообщений с того номера телефона, к которому была привязана данная карта при подключении SMS-сервиса. Если в заявлении к Вашей карте будет подключена услуга SMS-банкинга, то с помощью услуги этой услуги можно выполнять следующие действия:

- выполнять блокировку карты (транзакционно);
- выполнять разблокировку карты (транзакционно).

SMS-сообщения должны иметь следующий формат:

- 1) Блокировка карты:

BLOCK <6 последних цифр номера карты>

Например: BLOCK 235720

2) Разблокировка карты:

UNBLOCK <6 последних цифр номера карты>

Например: UNBLOCK 235720

Примечание: При блокировке карты посредством SMS-банкинга ей будет присваиваться специальный статус («заблокировано клиентом»). Разблокировка карты через SMS-банкинг возможна только в случае, если статус карты – «заблокировано клиентом». Если карта была заблокирована через Call-центр Банка или посредством обработки соответствующего заявления, то разблокировка карты через SMS-банкинг невозможна

Если сообщение не будет соответствовать описанному выше формату, то SMS-шлюз должен отправить клиенту сообщение:

Oshibka formata zaprosa <текст сообщения клиента> дает держателю.