

Національний банк України

Платіжна організація
Національної платіжної системи “Український платіжний простір”

СХВАЛЕНО

Рішення Ради Платіжної організації
Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
протокол від 03.01.2020 № 57/1/2020

**Методичні рекомендації
щодо обслуговування операцій з використанням
платіжних карток Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
у торговельній мережі**

ПРОСТІР

український платіжний простір

м. Київ

Зміст

I. Загальні положення	3
II. Загальний порядок здійснення безготівкових операцій у торговельній мережі з використанням платіжних карток НПС “ПРОСТІР”	4
III. Ідентифікація держателя платіжної картки НПС “ПРОСТІР”	6
IV. Основні заходи безпеки.....	7
V. Рекомендації для торговців	8
VI. Прикінцеві положення.....	8

СХВАЛЕНО
Рішення Ради Платіжної організації
Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
протокол від 03.01.2020 № 57/1/2020

**Методичні рекомендації
щодо обслуговування операцій з використанням платіжних карток
Національної платіжної системи “Український платіжний простір” у
торговельній мережі**

I. Загальні положення

1.1. Методичні рекомендації щодо обслуговування операцій з використанням платіжних карток Національної платіжної системи “Український платіжний простір” у торговельній мережі (далі – Рекомендації) розроблені відповідно до вимог Закону України “Про Національний банк України”, Закону України “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні”, Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.11.2014 № 705, Правил Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, затверджених рішенням Ради Платіжної організації НПС “ПРОСТІР” (протокол від 07.06.2013 № 213), із змінами (далі – Правила НПС “ПРОСТІР”), Вимог до дизайну і якості бланків платіжних карток Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, затверджених рішенням Ради Платіжної організації НПС “ПРОСТІР” (протокол від 02.06.2016 № 303/2016), із змінами та інших вимог з питань безпеки платежів і проведення безготівкових розрахунків.

1.2. Рекомендації визначають загальний порядок обслуговування операцій з використанням платіжних карток НПС “ПРОСТІР” у торговельній мережі та вимоги до підприємств торгівлі та сфери послуг під час здійснення такого виду розрахунків.

1.3. Терміни в Рекомендаціях уживаються в такому значенні:

авторизація – процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням платіжних карток;

держатель – фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжну картку для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в банку або здійснює інші операції із застосуванням зазначеної платіжної картки;

еквайр – банк або небанківська фінансова установа, яка має ліцензію Національного банку України на переказ коштів без відкриття

рахунків, яка надає послуги технологічного, інформаційного обслуговування розрахунків за операціями, що здійснюються з використанням платіжних карток;

емітент – банк-учасник НПС “ПРОСТІР”, який має право здійснювати емісію платіжних карток;

квитанція торговельного терміналу – документ, який підтверджує виконання або скасування операції з використанням платіжної картки;

код авторизації – набір цифр або букв і цифр, який формується і надається емітентом за результатами успішної авторизації;

операція “відміна” – скасування операції оплати у разі помилки касира, або якщо держатель відмовився від товару чи послуги до звірки підсумків роботи терміналу;

операція “оплата” – списання коштів з рахунку держателя платіжної картки у випадку придбання товару чи послуги;

операція “повернення” – здійснення зарахування коштів на рахунок держателя платіжної картки у випадку повернення товару;

персональний ідентифікаційний номер (ПІН) – код, який необхідний для підтвердження трансакції під час здійснення операцій з використанням платіжної картки та, в цілях безпеки, відомий тільки держателю;

торговельний термінал – платіжний пристрій, призначений для здійснення операцій оплати з використанням платіжних карток та, як правило, для друку документа, сформованого після проведення такої операції;

торговець – суб’єкт підприємницької діяльності, який, відповідно до договору з банком-еквайром, приймає до обслуговування платіжні картки з метою здійснення оплати вартості товарів чи послуг;

трансакція – інформація в електронному вигляді стосовно окремої операції із застосуванням платіжної картки.

Інші терміни, які використовуються в Рекомендаціях, уживаються в значеннях, визначених Законом України “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні”, Положенням про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.11.2014 № 705, іншими законами та нормативно-правовими актами Національного банку, Правилами НПС “ПРОСТІР” та іншими нормативними документами НПС “ПРОСТІР”.

II. Загальний порядок здійснення безготівкових операцій у торговельній мережі з використанням платіжних карток НПС “ПРОСТІР”

2.1. До роботи з торговельним терміналом допускається представник торговця, який виконує функції касира та пройшов інструктаж стосовно правил проведення безготівкових операцій з використанням платіжних карток та роботи з відповідним обладнанням та програмним забезпеченням.

2.2. Загальний порядок здійснення безготівкових операцій у торговельній мережі з використанням платіжних карток НПС “ПРОСТІР” є таким:

Етапи	Операція “оплата”	Операція “повернення”
Попередні умови	Наявність платіжної картки	Наявність платіжної картки, за якою відбулась операція оплати, фіскального чека та квитанції торговельного терміналу
Визначення суми операції	Сума операції вводиться на клавіатурі торговельного терміналу або передається з каси торговця	Сума операції береться з фіскального чеку та/або квитанції терміналу
Ідентифікація платіжної картки	Платіжна картка має містити обов’язкові реквізити – знак НПС “ПРОСТІР”, знак та ідентифікаційний напис емітента, перші 4 цифри ідентифікаційного номера емітента (далі – ІНЕ). Реквізити платіжної картки та їх розміщення наведено в додатках 1 та 2 до цих Рекомендацій	
Ідентифікація держателя	Ідентифікація держателя здійснюється торговцем за потреби, відповідно до розділу III	Ідентифікація держателя здійснюється торговцем обов’язково, відповідно до розділу III
Додаткова ідентифікація	Не потрібна	Ідентифікація операції оплати здійснюється за допомогою унікального номера операції, зазначеного на квитанції торговельного терміналу
Запит ПІН-коду	Запит ПІН-коду залежить від Правил платіжної системи та налаштувань емітента та еквайра.	
Здійснення операції	Під час здійснення операцій з використанням магнітної смуги або чипа торговець може самостійно провести зчитування картки держателя в торговельному терміналі. Під час здійснення операцій з використанням безконтактної технології держатель здійснює операцію самостійно шляхом піднесення платіжної картки до екрану торговельного терміналу або ПІН-клавіатури. Під час авторизації торговельний термінал еквайра зв’язується з емітентом для отримання дозволу на проведення операції.	
Отримання коду відповіді	Якщо операція неуспішна код відповіді містить причину відмови	
Друк квитанції	Торговельний термінал друкує дані операції на квитанції	

торговельного термінала	<p>торговельного термінала: назва платіжної системи; назва еквайра (обслуговуючого банку); назва та адреса торговця (торгової точки); контактні телефони; ідентифікатор платіжного пристрою; реквізити платіжної картки (номер вказується частково); вид операції; сума та валюта операції; дата та час операції; номер квитанції; унікальний номер операції, який ідентифікує операцію; код авторизації; місце для підпису держателя; місце для підпису касира.</p> <p>Якщо операція відбулась з введенням ПІН, місце підпису держателя містить напис “ПІН ОК” (або “PIN ОК”).</p>
Завершення операції	Торговець віддає держателю один примірник квитанції торговельного термінала та повертає платіжну картку

2.3. Якщо оплата товарів та послуг здійснюється в зоні самообслуговування торговця, ідентифікація держателя та платіжної картки не здійснюється.

III. Ідентифікація держателя платіжної картки НПС “ПРОСТІР”

3.1. Ідентифікація держателя може відбуватись:
під час повернення товару (коли відбуваються операції “повернення” або “відміна”);
якщо у торговця виник сумнів, що пред’явник картки є її держателем.

3.2. Під час ідентифікації торговець може попросити надати документ, який засвідчує особу держателя та звірити:
чи особа держателя відповідає фотографії у документі;
чи співпадає ім’я та прізвище, які вказані на платіжній картці (якщо платіжна картка персоніфікована), з даними документа, який пред’явлений держателем;
чи співпадає підпис на платіжній картці та у пред’явленому документі (за наявності).

3.3. Документом, який підтверджує особу держателя, може бути¹:

¹ Відповідно до розділу III Закону України “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”

паспорт громадянина України;
паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
дипломатичний або службовий паспорт України;
посвідчення водія;
посвідчення особи моряка;
посвідчення члена екіпажу;
посвідчення особи на повернення в Україну;
тимчасове посвідчення громадянина України.

Вимоги до документів:

документ не повинен бути прострочений;
відсутні ознаки переклеєної фотокартки;
фотографія в документі відповідає особі держателя.

3.4. Якщо клієнт не пройшов ідентифікацію, слід вжити заходи, які зазначені в розділі IV.

IV. Основні заходи безпеки

4.1. З метою забезпечення належного рівня безпеки проведення операцій у деяких випадках торговець може звернутися за консультацією до служби безпеки (центру авторизації) банку.

4.2. Умови, за яких треба звертатися до служби безпеки банку чи правоохоронних органів:

отримано код авторизації: вкрадено, загублена, шахрайство тощо;
фотографія в документі, який посвідчує особу, не відповідає особі, яка надає платіжну картку до оплати;
підозра щодо справжності наданих документів, які підтверджують особу;
у випадку виникнення будь-яких інших підозр щодо держателя або інших деталей операції.

4.3. Якщо оригінальний зразок підпису нечіткий (розмитий, напівстертий або нанесений новий підпис) доцільно підтвердити особу держателя.

4.4. Підставою для відмови у проведенні операцій торговцем є:
пред'явлення особою платіжної картки, емітованої на чуже ім'я (невідповідність підпису особи, яка пред'явила платіжну картку, зразку підпису на платіжній картці або невідповідність прізвища та/або ім'я на пред'явлених цією особою документах даним на платіжній картці, а також невідповідність особи держателя платіжної картки з фотокарткою на документах);
платіжна картка має пошкодження;
наявність ознак підроблення платіжної картки:

невідповідність перших 4 цифр, нанесених друком під ембосованим або нанесеним індентним друком номера платіжної картки, першим 4 цифрам номера платіжної картки;

магнітна смуга наклеєна поверх пластику;

змінені (перебиті або переклеєні) окремі реквізити платіжної картки.

V. Рекомендації для торговців

5.1. Торговцю не рекомендується:

проводити операції з використанням платіжної картки без жодного наявного реквізиту платіжної системи;

вимагати від держателя поставити підпис на відповідній панелі для підпису в разі його відсутності чи фізичного зносу/пошкодження самої панелі;

вимагати від держателя поставити підпис на квитанції платіжного терміналу в разі введення ПІН;

облаштовувати торговельний термінал сторонніми пристроями;

утримувати додаткову комісію з держателя якщо оплата за товари/послуги здійснюється з використанням платіжної картки;

залишати робоче місце разом із платіжною картою або передавати її будь-кому без дозволу держателя;

здійснювати операцію з використанням платіжної картки приховуючи від держателя торговельний термінал чи платіжну картку;

вимагати від держателя передати платіжну картку в разі оплати безконтактним способом;

вилучати картку без надання пояснень держателю;

вчиняти будь-які інші дії з використанням платіжної картки, які не пов'язані з проведенням платежу та/або поверненням коштів.

5.2. Торговцю рекомендується:

чітко та зрозумілим шляхом здійснювати на своєму робочому місці платіжні операції з використанням платіжної картки та не перешкоджати/заважати, якщо держатель використовує безконтактний спосіб оплати;

у разі виявлення на своєму робочому місці будь-якої платіжної картки (загублена, втрачена тощо) – вжити заходів для повернення її до банку, з яким укладено договір на обслуговування, якщо повернути її держателю неможливо.

VI. Прикінцеві положення

6.1. Банки-учасники НПС “ПРОСТІР” повинні враховувати в роботі ці Рекомендації.

6.2. Рекомендується надати можливість торговцям ознайомитись з Правилами НПС “ПРОСТІР”, які доступні на офіційному сайті, наведеному в

пункті 6.6 цих Рекомендацій.

6.3. Банки мають здійснювати ризик-моніторинг операцій у торговельній мережі відповідно до Методичних рекомендацій² (для запобігання та протидії шахрайству).

6.4. Банки мають право розробляти власні вимоги щодо обслуговування платіжних карток в торговельній мережі з урахуванням цих Рекомендацій та інших документів НПС “ПРОСТІР”.

6.5. Торговець на вимогу банку-еквайра повинен надавати будь-які документи для проведення розслідувань відповідно до Порядку вирішення спірних ситуацій³).

6.6. Більш детальну інформацію стосовно функціонування системи та перелік учасників можна отримати з наступних джерел:

на сайті НПС “ПРОСТІР” <http://prostir.gov.ua>;

на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/> (“Платежі та розрахунки”/НПС “ПРОСТІР”);

на сторінці НПС “ПРОСТІР” у соціальній мережі Facebook: <https://www.facebook.com/prostircards/>.

Заступник голови Ради,
заступник директора Департаменту
платіжних систем та інноваційного розвитку –
начальник управління роздрібних платежів


Ольга ВАСИЛЄВА


² Методичні рекомендації щодо параметрів моніторингу операцій із використанням електронних платіжних засобів Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, схвалені рішенням Ради Платіжної організації Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, протокол від 30.01.2018 № 57/2/2018

³ Порядок вирішення спірних ситуацій з використанням електронних платіжних засобів Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, затверджений рішенням Ради Платіжної організації Національної платіжної системи “Український платіжний простір”, протокол від 16.01.2017 № 3, із змінами

Додаток 1
до Методичних рекомендацій
щодо обслуговування операцій
з використанням платіжних карток
Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
у торговельній мережі

Реквізити платіжної картки НПС “ПРОСТІР”

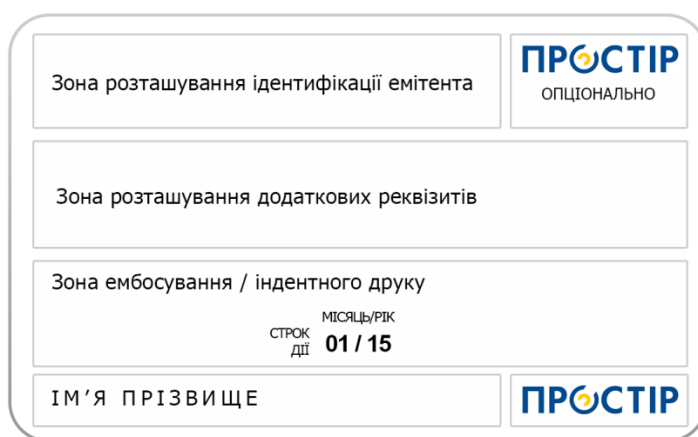
Знак НПС “ПРОСТІР”	<p>Стилізований напис назви НПС “ПРОСТІР” синього кольору з жовтою серединою у літері “О” українською або англійською мовою наноситься на лицьовій стороні картки.</p>  <p>Також може використовуватися зображення торговельної марки такого вигляду: кольорова на білому або прозорому тлі; чорно-біла на білому або прозорому тлі; монохромна на білому або прозорому тлі.</p>
Номер картки	Ембосуюється/наноситься індентним друком на лицьовій стороні картки, розпочинається з цифр “9804” і складається з 16 цифр з групуванням 4-4-4-4.
Термін дії картки	Ембосуюється/наноситься індентним друком на лицьовій стороні картки у першому рядку під номером картки, містить дату її закінчення у форматі мм/рр (наприклад, “12/19”).
Ім’я та прізвище держателя картки	Ембосуюється/наноситься індентним друком на лицьовій стороні картки під терміном дії картки.
Назва та/або логотип емітента платіжної картки	Міститься на лицьовій стороні платіжної картки, вказується, як правило, у верхній частині картки.
Перші чотири цифри ІНЕ	Розташовуються на лицьовій стороні картки, співпадають з першими чотирма цифрами номера картки, наносяться типографською фарбою окремим рядком контрастним кольором таким чином, щоб перша цифра була під першою цифрою номера картки.
Знак технології безконтактного розрахунку	Розташовується на лицьовій стороні картки, якщо платіжна картка має функціональну можливість здійснення безконтактних операцій, та має такий вигляд:

	
Назва, адреса та телефон банку-емітента, який є власником картки	Вказується на зворотній стороні платіжної картки НПС “ПРОСТІР” у нижньому/верхньому рядку та/або зі сторони смуги для підпису номер телефону, електронна адреса та назва банку-емітента, номер контактного центру для зв’язку.
Тризначний код перевірки платіжної картки	Тризначний код перевірки платіжної картки НПС “ПРОСТІР” наноситься справа в зоні смуги для підпису або у зоні розташування додаткових реквізитів/даних, який знаходиться справа від зони смуги для підпису.
Смуга для підпису	Розташована на зворотному боці платіжної картки, розміщується, як правило, під магнітною смугою та повинна містити чіткий підпис держателя платіжної картки.

Додаток 2
до Методичних рекомендацій
щодо обслуговування операцій
з використанням платіжних карток
Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
у торговельній мережі

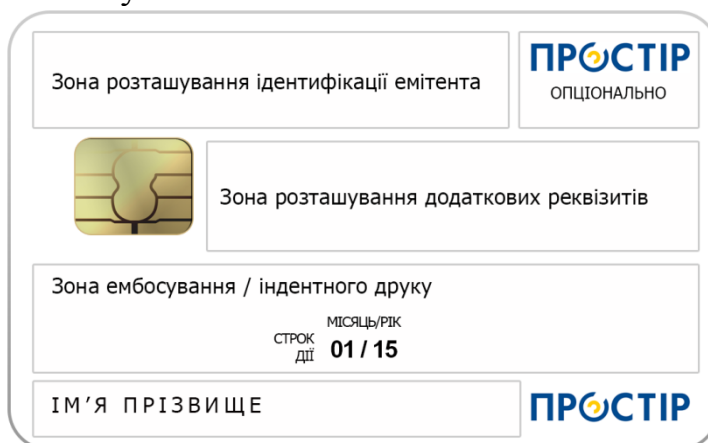
Розміщення реквізитів платіжної картки НПС “ПРОСТІР”

Розташування знаку НПС “ПРОСТІР” та зон на лицьовій стороні бланку картки, яка в якості носія даних має тільки магнітну смугу, наведено на малюнку 1.



Малюнок 1. Розташування зон на лицьовій стороні бланку картки, яка в якості носія даних має тільки магнітну смугу

Розташування знаку НПС “ПРОСТІР” та зон на лицьовій стороні бланку картки, яка в якості носія даних має чип-модуль EMV-стандарту та магнітну смугу наведено на малюнку 2.



Малюнок 2. Розташування зон на лицьовій стороні бланку картки, яка в якості носія даних має чип-модуль EMV-стандарту та магнітну смугу

Зона знаку НПС “ПРОСТІР” може бути розташована у верхній або нижній правій частині лицьової сторони бланку картки. У цій зоні розміщується знак НПС “ПРОСТІР” і, за потреби, назва платіжного інструмента та/або продукту.