

Національний банк України
Оператор Національної платіжної системи “Український
платіжний простір”

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

Із змінами, згідно з рішенням Ради
Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023)

**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”	5
III. Ідентифікація держателя платіжної картки НПС “ПРОСТІР”	7
IV. Основні заходи безпеки	8
V. Рекомендації для торговців	9
VI. Прикінцеві положення	10

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

Із змінами, згідно з рішенням Ради
Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023)

**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 послуги”, Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 164, 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 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 платіжних операцій і проведення безготівкових розрахунків.

(пункт 1.1 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))

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 платіжних операцій.

(пункт 1.2 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))

1.3. Терміни в Рекомендаціях уживаються в такому значенні:

авторизація – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням платіжної картки;

держатель – фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжну картку для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом;

еквайр – учасник НПС “ПРОСТІР”, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги;

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

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

код авторизації – комбінація цифр або літер і цифр, яка формується і надається емітентом або юридичною особою, що діє за його дорученням, під час 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;

ПІН – персональний ідентифікаційний номер, який відомий тільки держателю платіжної картки є комбінацією цифр та потрібний для автентифікації держателя під час здійснення операцій із використанням ЕПЗ;

фізичний платіжний термінал (платіжний термінал) – електронний програмно-технічний пристрій, що дає змогу здійснювати платіжні та інші операції з використанням платіжних карток;

торговець – суб’єкт підприємницької діяльності, який, відповідно до договору з еквайром, приймає до обслуговування платіжні картки з метою здійснення оплати вартості товарів чи послуг (включаючи послуги з видачі коштів у готівковій формі);

трансакція - інформація в електронній формі про окрему операцію із застосуванням ЕПЗ, яка сформована за результатами її виконання.

Інші терміни, які використовуються в Рекомендаціях, уживаються в значеннях, визначених Законом України “Про платіжні послуги”, Положенням про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 164, іншими законами та нормативно-правовими актами Національного банку,

Правилами НПС “ПРОСТІР” та іншими нормативними документами НПС “ПРОСТІР”.

*(пункт 1.3 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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

*(назва розділу зі змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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

*(пункт 2.1 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

2.2. Загальний порядок здійснення безготівкових розрахунків 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 платіжного терміналу
Визначення суми операції	Сума операції вводиться на клавіатурі платіжного терміналу або передається з каси торговця	Сума операції береться з фіскального чеку та/або квитанції платіжного 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 платіжного терміналу
Запит ПІН-коду	Запит ПІН-коду визначається Правилами НПС “ПРОСТІР” та залежить від налаштувань емітента та еквайра.	
Здійснення операції	Під час здійснення операцій з використанням магнітної смуги або чипа торговець може самостійно провести зчитування картки держателя в платіжному терміналі. Під час здійснення операцій з використанням безконтактної технології держатель здійснює операцію самостійно шляхом піднесення платіжної картки до екрану платіжного терміналу або ПІН-клавіатури. Під час авторизації платіжний 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 платіжного терміналу ¹	Платіжний термінал друкує дані операції на квитанції платіжного терміналу: <ul style="list-style-type: none"> ідентифікатор еквайра або інші реквізити, що дають змогу їх його ідентифікувати; ідентифікатор торговця (для юридичної особи: найменування та ідентифікаційний код за ЄДРПОУ, для фізичної особи, фізичної особи-підприємця та фізичної особи, яка провадить незалежну професійну діяльність: унікальний номер платіжного інструменту/номер рахунку/електронний гаманець/інший ідентифікатор); ідентифікатор платіжного пристрою; унікальний номер платіжного інструменту держателя (може зазначатися в замаскованому вигляді); призначення платіжної операції (вид операції); сума операції; дата/час здійснення операції; 	

¹ Квитанція платіжного терміналу може не друкуватися у випадках визначених Правилами НПС “ПРОСТІР”

	унікальний код операції (RRN), найменування платіжної системи та код авторизації або інший код, що ідентифікує операцію в ПРОСТІР.
Завершення операції	Торговець віддає держателю один примірник квитанції платіжного терміналу та, якщо операція оплати здійснювалась платіжною карткою з використанням магнітної смуги повертає платіжну картку.

(пункт 2.2. викладено у новій редакції згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))

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 посвідчує 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 (за наявності на платіжній картці панелі для підпису) та у пред’явленому документі (за наявності).

(пункт 3.2 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))

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

- 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) учасника НПС “ПРОСТІР”.

*(пункт 4.1 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023)*

4.2. Умови, за яких треба звертатися до служби безпеки учасника НПС “ПРОСТІР” 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.

*(пункт 4.2 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023)*

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 платіжний 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 платіжний 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.

(пункт 5.1 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС "ПРОСТІР" (протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023)

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. Учасники НПС “ПРОСТІР” повинні враховувати в роботі ці Рекомендації.

*(пункт 6.1 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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. Учасники НПС “ПРОСТІР” мають здійснювати ризик-моніторинг операцій у торговельній мережі відповідно до Методичних рекомендацій² (для запобігання та протидії шахрайству).

*(пункт 6.3 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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

*(пункт 6.4 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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

*(пункт 6.5 із змінами, внесеними згідно з рішенням Ради Оператора НПС “ПРОСТІР”
(протокол від 19.09.2023 № 57/24/2023))*

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

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

<https://bank.gov.ua/> (“Платежі та розрахунки”/НПС “ПРОСТІР”); на сторінці НПС “ПРОСТІР” у соціальній мережі Facebook: <https://www.facebook.com/prostircards/>.


Голова Ради,
директор Департаменту платіжних
систем та інноваційного розвитку

Андрій ПОДДЄРЬОГІН

Додаток 1
до Методичних рекомендацій
щодо обслуговування операцій з
використанням платіжних карток
Національної платіжної системи
“Український платіжний простір”
у торговельній мережі
(Додаток 1 із змінами внесеними згідно
з рішенням Ради Оператора НПС
“ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023
№ 57/24/2023))

Реквізити платіжної картки НПС “ПРОСТІР”

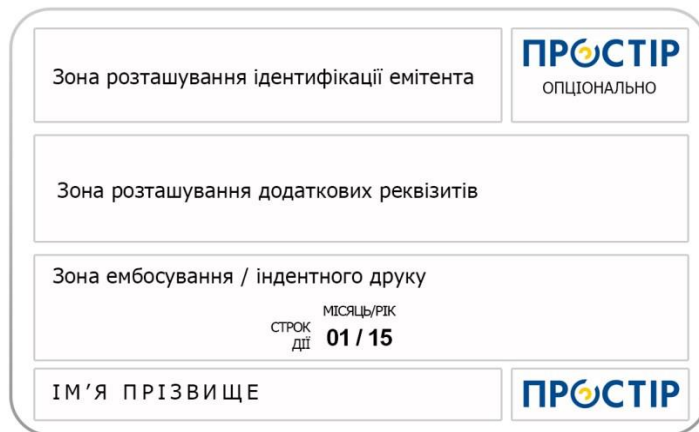
Знак НПС “ПРОСТІР”	<p>Стилізований напис назви НПС “ПРОСТІР” синього кольору з жовтою серединою у літері “О” українською або англійською мовою наноситься на лицьовій стороні картки.</p>  <p>Також може використовуватися зображення торговельної марки такого вигляду: кольорова на білому або прозорому тлі; чорно-біла на білому або прозорому тлі; монохромна на білому або прозорому тлі.</p>
Номер картки	Ембосується/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	Ембосується/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	Ембосується/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 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 телефона, електронна адреса та назва 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
(Додаток 2 із змінами внесеними згідно з
рішенням Ради Оператора НПС
“ПРОСТІР” (протокол від 19.09.2023
№ 57/24/2023))

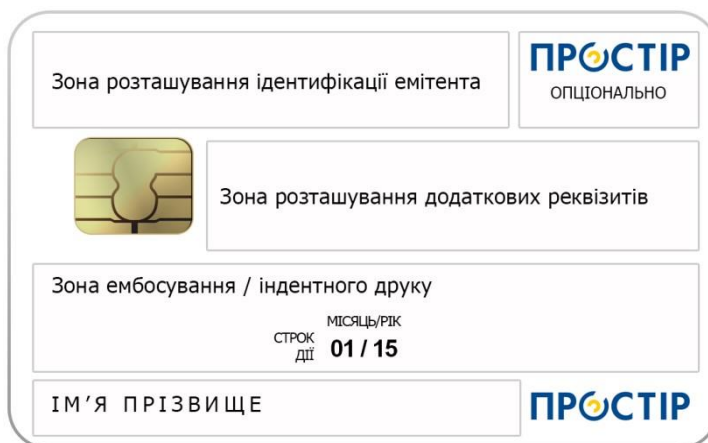
Розміщення реквізитів платіжної картки НПС “ПРОСТІР”

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



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

Розташування знаку НПС “ПРОСТІР” та зон на лицьовій стороні заготовки 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 заготовки 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 заготовки картки. У цій зоні розміщується знак НПС “ПРОСТІР” і, за потреби, назва платіжного інструмента та/або продукту.