

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ И ПЕРСОНАЛА  
ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТОРГОВОГО ТЕРМИНАЛА И ОБСЛУЖИВАНИЮ СУМОВОЙ  
ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ «UZKART»**

Настоящая Инструкция является обязательной к руководству и исполнению Персоналом  
ПРЕДПРИЯТИЯ

**1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КАРТАХ ДЕРЖАТЕЛЯ И ПРЕДПРИЯТИЯ**

1.1. Лицевая сторона Карты содержит:

- В верхней части логотип и название банка.
- С левой стороны, микропроцессор -«чип», обеспечивающий работоспособность Карты.
- Под «чипом» следующую информацию: уникальный номер Карты (состоящий из 17-ти цифр), срок действия Карты, Фамилия Имя Отчество Держателя на государственном языке, наименование ОРГАНИЗАЦИИ (для Корпоративной карты), код расчетно-эмиссионного центра банка, эмитировавшего Карту.
- Обратная сторона Карты содержит:
  - В верхней части текстовое сообщение о том, что Карта является собственностью банка и при ее нахождении необходимо предъявить Карту в банк по указанному адресу.
  - Контактный адрес и телефоны Головного Офиса банка по вопросам, касающимся Карт.

1.2. На Карту Держатель имеет возможность установить свои персональные идентификационные пароли (ПИНы), предназначенные для защиты от несанкционированного доступа к средствам, имеющимся на счете и Карте, а именно: ПИН1 и ПИН2.

<b>ПИН</b>	Персональный идентификационный номер, который может иметь максимальную длину до восьми цифр. ПИН лично и конфиденциально назначается/переназначается самим Держателем или его доверенным лицом и в дальнейшем используется ими для подтверждения правомочности совершаемых финансовых и информационных операций/транзакций с Картой. <b>Технология ЕМПС «UZKART» позволяет назначать для Карты два ПИНа: ПИН1 (пароль для зачисления средств на Карту) и ПИН2 (пароль для списания средств с Карты).</b>
<b>ПИН 1</b>	Персональный идентификационный номер лично и конфиденциально назначаемый/переназначаемый самим Держателем или его доверенным лицом и предназначенный для подтверждения правомочности совершаемых ими следующих финансовых и информационных операций посредством Карты: <ul style="list-style-type: none"><li>• Просмотр баланса счета Карты.</li><li>• Зачисление части средств на Карту со счета.</li><li>• Зачисление всех средств на Карту со счета.</li><li>• Авторизация Карты.</li></ul>

<b>ПИН 2</b>	<p>Персональный идентификационный номер лично и конфиденциально назначаемый/переназначаемый самим Держателем или его доверенным лицом и предназначенный для подтверждения правомочности совершаемых ими следующих финансовых и информационных операций посредством Карты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оплата товаров и услуг.</li> <li>• Оплата коммунальных услуг.</li> <li>• Получение наличности через банкомат, кассовый терминал, автоматизированное рабочее место контролера-кассира и др.</li> <li>• Получение информации о балансе Карты.</li> <li>• Получение информации о последних 20/30-ти операциях Карты.</li> <li>• Перевод средств с ЗСК на ОТСК Карты.</li> </ul>
--------------	---

1.3. Карта имеет два счета на которых Держатель по своему усмотрению может разместить средства, а именно:

<b>ЗСК</b>	Закрытый Счет Карты, средства на котором могут быть защищены ПИН2 и на который они (средства) изначально зачисляются при совершении операции «зачисление средств».
<b>ОТСК</b>	Открытый Счет Карты, средства на котором не защищены ПИНом и на который они (средства) могут быть переведены с ЗСК Карты самим Держателем или его доверенным лицом в торговом терминале, банкомате, учреждении банка при предъявлении ПИН2. Операцию, обратную, т.е. перевод средств с ОТСК на ЗСК можно выполнить только в учреждении банка, эмитировавшего Карту.

1.4. Карта имеет лимит «Период обслуживания» который ограничивает совершение по Карте операций в рамках 35-ти календарных дней без ее авторизации в Системе банка.

1.5. Также БАНК и ЕМПС «UZKART» могут установить для Карты другие лимиты, ограничивающие операции по ней.

1.6. В случае окончания Периода обслуживания необходимо выполнить с Картой одну из авторизующих операций «Авторизация», «Загрузка средств» на Торговом терминале, банкомате, инфокиоске или на АМРе в учреждении БАНКА. При этом, если при выполнении операции «Загрузка средств» вышло сообщение примерно следующего содержания «Ошибка. Нет средств для загрузки» - это означает, что авторизация Карты не была выполнена в Системе БАНКА и надо дополнительно провести операцию «Авторизация».

1.7. Торговая карта ПРЕДПРИЯТИЯ по размеру никак не отличается от Карты Держателя, за исключением внешних обозначений. Но функционально Торговая карта ПРЕДПРИЯТИЯ сильно отличается от карты Держателя. Так, например, Карта ПРЕДПРИЯТИЯ используется только для накопления совершенных транзакций с Картами Держателей и дальнейшего их инкассирования в Систему безналичных расчетов БАНКА. На основании инкассированных Транзакций банк проводит взаиморасчет с ПРЕДПРИЯТИЕМ. При инкассации Карты ПРЕДПРИЯТИЯ в нее записываются обновленные: нормативно-справочная информация (далее НСИ) и СТОП-ЛИСТ ЕМПС «UZKART». С Торговой карты ПРЕДПРИЯТИЯ невозможно совершение безналичных расчетов, а возможно только инкассирование накопленных в ней средств по совершенным Транзакциям с Картами в Систему безналичных расчетов БАНКА.

## 2. РАБОТА С ТОРГОВЫМ ТЕРМИНАЛОМ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЕРЖАТЕЛЕЙ

2.1. Торговый терминал – компактное устройство, позволяющее совершать транзакции между Торговой картой ПРЕДПРИЯТИЯ с Картами Держателей.

- 2.2. Торговый терминал имеет в своем составе: печатающее устройство, торговый и клиентский ридеры, блок питания, встроенный модем, дисплей и клавиатуру с цифровыми и функциональными кнопками.
- 2.3. Функциональные кнопки, расположенные рядом с дисплеем служат для выбора пунктов меню на дисплее терминала.
- 2.4. Функциональные кнопки, окрашенные в зеленый, красный, желтый цвета и расположенные рядом с цифровыми кнопками служат для разрешения/запрещения/корректировки операций и вводимых значений (суммы операций, ПИНЫ).
- 2.5. Меню Торгового терминала - это пункты, отображаемые на дисплее Торгового терминала, активировать или войти в которые можно нажатием соответствующих функциональных кнопок. Каждый пункт меню представляет собой слово или словосочетание, соответствующие одному из видов операций или функций, выполняемых в Торговом терминале. На дисплее Торгового терминала эти пункты меню располагаются в одну или две строки.
- 2.6. Основное меню - это меню первого уровня, которое изначально появляется на экране после включения Торгового терминала и, как правило, содержит пункты: «Оплата», «Клиент», «Торговец/Магазин/Предприятие», «Параметры / Настройки / Дополнительно».
- 2.7. Вхождение в тот или иной пункт меню производится нажатием соответствующей функциональной кнопки, которая расположена напротив/логически соответствует этому пункту меню.
- 2.8. Для перемещения по пунктам внутри меню используются соответствующие функциональные кнопки. Для выхода из текущего меню в предыдущее меню используется функциональная кнопка красного цвета.
- 2.9. Порядок действий Персонала ПРЕДПРИЯТИЯ при Инкассация Торговой карты через Торговый терминал
- 2.10. Проверьте наличие в Торговом терминале: Торговой карты (в соответствующем ридере); правильно заправленной бумаги (в достаточном количестве) в печатающем устройстве.
- 2.11. Подключите Торговый терминал в телефонную розетку к которой подведена работоспособная городская телефонная линия и к электросети.
- 2.12. Выберите на дисплее Торгового терминала пункт меню «Инкассация». Далее модем Торгового терминала начнет набор телефонного номера для дозвона в Систему Банка. При успешном дозвоне на дисплее Торгового терминала появится соответствующее сообщение и начнется процесс инкассации Торговой карты.
- 2.13. После успешной инкассации Торговой карты в Систему БАНКА на дисплее Торгового терминала появится соответствующее сообщение и распечатается Чек инкассации, в котором будут указана: сумма пакета инкассации, дата/время инкассации, номер Торговой карты, номер пакета инкассации, число Транзакций в пакете инкассации и другие реквизиты инкассации. Все Чеки инкассации Торговой карты ПРЕДПРИЯТИЕ должно хранить вместе с финансовыми бухгалтерскими документами ПРЕДПРИЯТИЯ.

- 2.14. После Инкассации, при попытке выполнить первую операцию «оплата» Торговый терминал запросит Персонал очистить список операций хранимых в памяти Торгового терминала. Перед выполнением очистки списка операций из памяти Торгового терминала Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ должен быть абсолютно уверен в том, что Транзакции по этим операциям были ранее успешно инкассированы в Систему БАНКА и обработаны. Если Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ не уверен (или не знает), что Транзакции по этим операциям успешно инкассированы в Систему БАНКА, то Персонал должен выбрать в Торговом терминале пункт меню «Распечатать операции» и получить весь список операций, хранимых в памяти Торгового терминала, который необходимо хранить вместе с финансовыми бухгалтерскими документами.
- 2.15. Если Персоналу необходимо получить распечатанный список операций Торгового терминала, но по каким либо причинам Торговый терминал не распечатал список операций или распечатал его неразборчиво, то Персонал должен попытаться повторить еще раз печать списка операций. Если при повторной попытке печать списка операций опять не прошла успешно, то ни в коем случае не очищать список операций в памяти Торгового терминала для продолжения работы, а доставить Торговый терминал в БАНК.
- 2.16. Инкассацию Торговой карты можно выполнить не только через Торговый терминал, но и в учреждении банка, выпустившем Торговую карту. Для этого необходимо вынуть Торговую карту из соответствующего ридера Торгового Терминала, доставить ее в банк и предъявить работнику банка по пластиковым картам, который выполнит все необходимые действия для инкассации Торговой карты. Требуйте от работника банка предоставления Персоналу чека инкассации торговой карты.
- 2.17. Операцию «Инкассация Торговой карты» Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ обязан выполнять ежедневно, поскольку эта операция обеспечивает поддержание необходимого уровня безопасности в Инфраструктуре ЕМПС «UZKART». В процессе инкассирования Торговой карты на нее записываются новые актуальные версии СТОП-ЛИСТА и нормативно-справочной информации ЕМПС «UZKART».
- 2.18. Помните, что пока Персонал не выполнит инкассацию Торговой карты в Систему БАНКА, безналичные средства, записанные в Торговую карту в результате совершенных Транзакций с Картами Держателей, не попадут на расчетный счет ПРЕДПРИЯТИЯ.
- 2.19. Если Торговая карты ПРЕДПРИЯТИЯ была утеряна или стала неисправна, то еще не инкассированные с нее Транзакции можно вручную ввести в Систему БАНКА только с Подтверждающих документов: чеки операций и/или список операций Торгового терминала, которые должны обязательно содержать разборчивые сертификаты каждой Транзакции и номера счетов Карт Держателей, по которым были совершены эти Транзакции – без этих данных ручной ввод в Систему БАНКА Транзакций с Подтверждающих документов невозможен. В этом случае ПРЕДПРИЯТИЕ понесет убытки, которые банк не возместит ПРЕДПРИЯТИЮ. Помните, что Чек инкассации Торговой карты

также не предоставляет возможности ввода с него в Систему БАНКА Транзакций.

- 2.20. При получении Торгового терминала, Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ обязан требовать от БАНКА и проверять правильное формирование Торговым терминалом Чека оплаты, в котором должны обязательно выводиться на печать: код банка; сертификаты транзакции; номер счета Карты Держателя; номер Торговой карты; правильное наименование ПРЕДПРИЯТИЯ или его торговой точки, в которой устанавливается Торговый терминал; дата/время выполнения Транзакции; вид операции; номер карты Держателя и реквизиты банка –эмитента Карты Держателя.

### **3. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА»**

- 3.1. Держатель предъявляет Карту Персоналу торговой точки для проведения оплаты за товар/услугу.
- 3.2. Обслуживающий Персонал визуально определяет принадлежность Карты к ЕМПС «UZKART» согласно единому логотипу ЕМПС «UZKART» или отдельному логотипу БАНКА.
- 3.3. Если по единому логотипу ЕМПС «UZKART» или по отдельному логотипу БАНКА, предъявленная Карта определена как допустимая к обслуживанию, то обслуживающий Персонал устанавливает ее в картридер Торгового терминала и нажимает соответствующий пункт меню.
- 3.4. Персонал набирает на клавиатуре Торгового терминала стоимость товара/услуги и передает Держателю выносную клавиатуру или поворачивает к нему сам Торговый терминал (для удобства Держателя) для ознакомления и последующего подтверждения/отклонения Держателем суммы оплаты.
- 3.5. При отклонении Держателем суммы оплаты, нажатием красной кнопки, операция оплаты отменяется, средства с карты Держателя не списываются и соответственно не зачисляются на Торговую карту ПРЕДПРИЯТИЯ, Карта возвращается Персоналом обратно Держателю, а товар/услуга не передаются Держателю – Транзакция не была проведена
- 3.6. Если Держатель одобряет сумму Транзакции нажатием зеленой кнопки, то после этого, в соответствии с настройкой Торгового терминала, возможно совершение операции «оплата» по 4 вариантам:
- Автоматический платеж – это когда программное обеспечение терминала автоматически определяет баланс ОТСК Карты и если он позволяет оплатить стоимость покупки, то списывает средства с ОТСК Карты. В противном случае на дисплее терминала появится запрос ввести ПИН2 Вашей Карты для совершения платежа с ЗСК Карты.
  - Ручной платеж – это когда программное обеспечение терминала автоматически определяет баланс ОТСК и ЗСК Карты и если они оба позволяют оплатить стоимость покупки, то на дисплее терминала появится выбор платежа с ЗСК или ОТСК. Вы сами, выбрав тот или иной

- счет Карты, нажатием соответствующей кнопки согласно меню терминала, сможете задать счет Карты с которого будет оплачена покупка.
- ЗСК платеж – это когда платеж может быть осуществлен только с ЗСК Карты.
  - ОТСК платеж - это когда платеж может быть осуществлен только с ОТСК Карты.
- 3.7. После одобрения Держателем суммы Транзакции (нажатием зеленой кнопки) и ввода им ПИН2 в терминале совершается Транзакция, после успешного завершения которой Торговый терминал распечатает чек операции и на его дисплее появится сообщение об успешном выполнении Транзакции.
- 3.8. При выполнении Транзакции, терминал проводит взаиморасчет между Торговой картой и Картой Держателя, в результате чего средства с Карты Держателя списываются и зачисляются на Торговую карту. Далее, на терминале, печатаются два экземпляра чека оплаты товара/услуги, один из которых вместе с товаром и Картой передается Держателю, а второй экземпляр остается у Персонала торговой точки. Операция «Оплата» завершена.
- 3.9. Если по какой-либо причине Держатель решил вернуть в сроки установленные действующим законодательством Республики Узбекистан, товар за который уже была успешно проведена Транзакция на Торговом терминале, то Персонал должен оформить Чек на Возврат платежа согласно установленной банком форме, с обязательным заполнением всех его полей. В Чеке на Возврат платежа указываются наименование товара, сумма Транзакции, причина возврата, данные Карты Держателя и реквизиты ПРЕДПРИЯТИЯ и его торговой точки, в которой проводилась Транзакция. Чек на Возврат платежа заполняется в трех экземплярах, по одному для: Держателя, ПРЕДПРИЯТИЯ и БАНКА и подписываются Держателем и представителями ПРЕДПРИЯТИЯ/Торговой точки. Со стороны ПРЕДПРИЯТИЯ Чек на Возврат платежа заверяется печатью/штампом. БАНК на основании Чека на Возврат платежа и если соответствующая Транзакция была успешно инкассирована в Систему безналичных расчетов БАНКА и ей не был присвоен статус «Отложенная Транзакция», «Транзакция для Расследования», «Не сквитованная Транзакция» или другие статусы, не позволяющие обработать Транзакцию и если на момент выполнения Транзакции Карта не числилась в СТОП-ЛИСТЕ, а также если Транзакция не была совершена в течение срока действия Критической ситуации в Системе, осуществляет возмещение средств на счет Держателя со счета ПРЕДПРИЯТИЯ в размере суммы поступившей Транзакции в Систему БАНКА, но не более суммы, указанной в Чеке на Возврат платежа.
- 3.10. Дополнительно на Торговом терминале можно выполнять следующие сервисные операции:
- Печать информации о балансе Карты или вывести эту информацию на дисплей терминала;
  - Печать списка 20/30-ти последних операций, совершенных по Карте, с указанием даты и суммы этих операций;

- Смена ПИН1 и ПИН2 Карты;
  - Перевод все средства или их части с ЗСК на ОТСК Карты;
  - Зачисление средств со счета на Карту (требуется подключение Торгового терминала к городской телефонной линии связи и его настройка);
  - Просмотр баланса счета Карты (требуется подключение Торгового терминала к городской телефонной линии связи и его настройка);
  - Авторизация Карты (требуется подключение Торгового терминала к городской телефонной линии связи и его настройка).
- 3.11. При выполнении операций на Торговом терминале необходимо внимательно читать появляющиеся на его дисплее сообщения и неукоснительно следовать их инструкциям. Меню и появляющиеся сообщения на дисплее Торгового терминала интуитивно понятны для пользователей. В случае затруднений в правильности своих действий БАНК настоятельно рекомендует Персоналу торговой точки ПРЕДПРИЯТИЯ связаться с работниками БАНКА и запросить у них консультацию по возникшему вопросу.
- 3.12. Особо внимательным следует быть Персоналу при смене Держателем ПИН1 или ПИН2 его Карты. Сначала Держателю необходимо ввести на клавиатуре Торгового терминала или выносной клавиатуре клиента действующий ПИН1 или ПИН2 и нажать зеленую кнопку. После этого на дисплее Торгового терминала или выносной клавиатуры клиента появится приглашение ввести новый ПИН и повторно его подтвердить. Если все действия Держателем были сделаны без ошибок, на дисплее появится сообщение об успешном выполнении смены ПИНа. После появления такого сообщения операция смены ПИН1 или ПИН2 Карты Держателя считается завершенной успешно и на Карте Держателя действует уже новый ПИН1 или ПИН2, установленный Держателем.
- 3.13. Если по какой-либо причине Держатель не смог или не успел подтвердить новый ПИН1 или ПИН2, то на его Карте действует старый ПИН1 или ПИН2.
- 3.14. Если Держатель три раза неправильно ввел действующий ПИН1 или ПИН2 Карты, то данный ПИН на Карте блокируется и для разблокировки ПИНа Держателю необходимо обратиться в учреждение БАНКА, в котором ему выдали Карту, имея при себе паспорт.
- 3.15. Для выполнения операции «зачисление средств/части средств» или «авторизация» Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ должен подключить Торговый терминал к городской телефонной линии связи и ввести в терминал необходимый номер телефона учреждения БАНКА (сообщается БАНКОМ Персоналу ПРЕДПРИЯТИЯ). После успешного установления соединения с Системой БАНКА на дисплее Торгового терминала появится сообщение, следуя которому Держатель сможет выполнить данные операции.

#### **4. ТРЕБОВАНИЕ К УСЛОВИЯМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТОРГОВОГО ТЕРМИНАЛА**

- 4.1. Условия эксплуатации Торгового терминала должны соответствовать условиям эксплуатации для аналогичного класса оборудования и быть не хуже условий эксплуатации для кассовых аппаратов.

- 4.2. Питание полнофункциональных стационарных терминалов осуществляется от первичной электросети напряжением 220 вольт переменного тока 50 герц.
- 4.3. Категорически запрещается эксплуатировать Торговый терминал в помещении с повышенной влажностью и запыленностью, в противном случае Торговый терминал может выйти из строя.
- 4.4. Правила эксплуатации, помимо применяемых к аналогичному классу электронных устройств, включают в себя и другие требования, которые Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ обязан неукоснительно выполнять, а именно:
- 4.5. Не применять к Торговому терминалу и Торговой карте значительных механических усилий.
- 4.6. Не подвергать Торговый терминал и Торговую карту химическим, температурным и другим видам воздействий, которые могут привести к их выходу из строя, включая встроенное программное обеспечение.
- 4.7. Не разбирать, не ремонтировать и не передавать третьим лицам Торговый терминал, Торговую карту и другое, полученное от банка оборудование.
- 4.8. Не пытаться проникнуть в программное обеспечение Торгового терминала и Торговой карты для любых целей.
- 4.9. Предохранять Торговый терминал и Торговую карту от попадания на них прямых солнечных лучей и другого излучения, кроме бытового освещения.
- 4.10. Не вынимать (и следить, чтобы Держатель этого не делал) Карту и Торговую карту из соответствующих ридеров Торгового терминала в момент совершения Транзакции/операции с Картой. Необходимо обязательно дождаться завершения текущей Транзакции/операции, а уже после этого вынимать Карту из ридера.
- 4.11. Не подключать Торговый терминал к неисправным электрическим розеткам и телефонным линиям.
- 4.12. Перед совершением операции, персоналу ПРЕДПРИЯТИЯ необходимо удостовериться, что в Торговый терминал правильно заправлена в достаточном количестве и готова к печати чековая бумага.
- 4.13. В момент совершения операции не отключать Торговый терминал от электросети и от телефонной линии (если выполняются операции «зачисление средств», «авторизация»).
- 4.14. В момент печати Торговым терминалом чека операции или списка операций не производить прогона бумаги, нажатием соответствующей кнопки на клавиатуре Торгового терминала, и не производить принудительного вытягивания печатающегося чека или списка операций.
- 4.15. В случае смены Персонала ПРЕДПРИЯТИЯ, который был ранее обучен представителями БАНКА работе с Торговым терминалом, ПРЕДПРИЯТИЕ обязано обеспечить новому Персоналу соответствующее обучение бывшим Персоналом или представителем БАНКА.
- 4.16. Не допускать попадания в Торговый терминал посторонних предметов, которые могут привести к выходу из строя Торгового терминала, его отдельных компонентов, Торговой карты и/или Карты Держателя.
- 4.17. К работе с Торговым терминалом, Торговой картой, Картой Держателя и другим, полученным от БАНКА оборудованием допускается только Персонал

ПРЕДПРИЯТИЯ, прошедший обучение у представителя БАНКА и ознакомленный с настоящей Инструкцией ПРЕДПРИЯТИ под роспись. Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ, назначенный для работы с Торговым терминалом письменно фиксируется ПРЕДПРИЯТИЕМ и БАНКОМ по форме согласно настоящему Договору.

## **5. БЕЗОПАСНАЯ РАБОТА В СИСТЕМЕ ЕМПС «UZKART»**

- 5.1. Во избежание нарушений уровня безопасности ЕМПС «UZKART» ПРЕДПРИЯТИЕ обязано обеспечить и контролировать выполнение его Персоналом следующих правил:
  - 5.1.1. Ежедневно проводить Инкассацию Торговой карты Торгового терминала ПРЕДПРИЯТИЯ и хранить чеки инкассации.
  - 5.1.2. Беречь Торговую карту, Торговый терминал и другое, полученное от БАНКА оборудование, от утери, потери работоспособности и попадания их к третьим лицам.
  - 5.1.3. Неукоснительно соблюдать правила: работы с Торговым терминалом; обслуживания Держателя; эксплуатации и безопасности.
  - 5.1.4. Оказывать, в случае необходимости, помощь Держателям при возникновении у них затруднений с выполнением операций по Карте.
  - 5.1.5. Обеспечивать своевременное обновление информационных и рекламных материалов ЕМПС «UZKART» и БАНКА, размещенных на видных местах и в зоне обслуживания клиентов ПРЕДПРИЯТИЯ.
  - 5.1.6. Своевременно уведомлять БАНК о всех фактах поломки и/или утери Торгового терминала, Торговой карты и другого, полученного от БАНКА оборудования.
  - 5.1.7. Не запрашивать у Держателя ПИНов его Карты.
  - 5.1.8. В случае, если у Держателя Карты ЧОАКБ «Универсалбанк» возникли проблемы при выполнении операций в Торговом терминале ПРЕДПРИЯТИЯ, Персонал ПРЕДПРИЯТИЯ обязан оказать этому Держателю содействие в их решении, а при невозможности их решить самостоятельно, Персонал должен оперативно связаться с работниками БАНКА для получения необходимой консультации.
  - 5.1.9. Информировать Держателя о необходимости обеспечения сохранности чеков операций, проведенных в Торговом терминале ПРЕДПРИЯТИЯ.
  - 5.1.10. Контролировать разборчивую печать в Торговом терминале ПРЕДПРИЯТИЯ чеков: операций с Картой держателя, инкассации Торговой карты, списка операций Торгового терминала.
  - 5.1.11. Хранить чеки: операций с Картами, Инкассаций Торговой карты, списков операций Торгового терминала вместе с финансовыми бухгалтерскими документами ПРЕДПРИЯТИЯ.
  - 5.1.12. Удерживать карты Держателей, которые Торговый терминал определил как находящиеся в СТОП-ЛИСТЕ.
  - 5.1.13. Персоналу ПРЕДПРИЯТИЯ немедленно сообщать в БАНК о всех фактах попыток мошеннических действий с Картами со стороны Держателей.

- 5.1.14. Персоналу ПРЕДПРИЯТИЯ не возвращать Держателю наличные денежные средства при возврате Держателем оплаченного Картой товара/услуги, а оформлять в обязательном порядке Чек возврата платежа согласно условиям Настоящего Договора с БАНКОМ.
- 5.1.15. Не завышать стоимость товара/услуги при его оплате Картой.
- 5.1.16. Контролировать разборчивость печати Торговым терминалом чеков операций, инкассаций и списков операций и при некачественной печати немедленно предъявлять в БАНК Торговый терминал для диагностики и ремонта.