

**Банковская деятельность
Информационные технологии
ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ПЕРИФЕРИЙНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ
Интерфейс пользователя и выходные документы**

**Банкаўская дзейнасць
Інфармацыйныя тэхналогіі
ПРАГРАМНЫЯ СРОДКІ ПЕРЫФЕРЫЙНАГА
АБСТАЛЯВАННЯ
Інтэрфейс карыстальніка і выхадныя дакументы**

Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения



Ключевые слова: платежные операции, периферийное оборудование, интерфейс пользователя, выходные документы

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Расчетным центром Национального банка Республики Беларусь

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от __ _____ 2018 г. № ____

3 Разработан во исполнение постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 08 ноября 2017 г. № 442

3 ВЗАМЕН ТКП 064-2012 (07040)

Настоящий стандарт проведения расчетов не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Национального банка Республики Беларусь

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение | IV |
| 1 Область применения..... | 1 |
| 2 Нормативные ссылки | 1 |
| 3 Термины и определения..... | 1 |
| 4 Общие положения | 2 |
| 5 Требования к интерфейсу пользователя и выходным документам | 3 |
| 5.1 Общие требования к интерфейсу пользователя и выходным документам | 3 |
| 5.2 Требования к стартовой процедуре..... | 5 |
| 5.3 Требования к процедуре идентификации | 5 |
| 5.4 Требования к процедуре выбора операции | 6 |
| 5.5 Требования к процедуре определения суммы операции | 7 |
| 5.6 Требования к процедуре авторизации..... | 7 |
| 5.7 Требования к процедуре формирования выходных документов | 8 |
| 5.8 Требования к заключительной процедуре | 10 |
| 6 Требования к информационной совместимости программных средств, среде функционирования и безопасности | 10 |
| 6.1 Требования к информационной совместимости..... | 10 |
| 6.2 Требования к программным средствам..... | 10 |
| 6.3 Требования к среде функционирования программных средств | 11 |
| 6.4 Требования к обеспечению защищенности | 11 |
| 7 Порядок оценки соответствия программных средств | 11 |
| 7.1 Общий порядок оценки соответствия | 11 |
| 7.2 Контроль соответствия требованию «Построение алгоритма функционирования периферийного оборудования» | 11 |
| 7.3 Контроль соответствия требованию «Способность периферийного оборудования совершать платежные операции» | 12 |
| 7.4 Контроль соответствия требованию «Отсутствие искажений платежных данных в процессе совершения операций, в том числе при возникновении нестандартных ситуаций»..... | 12 |
| 7.5 Контроль соответствия требованию «Полнота и правильность эксплуатационной документации» | 12 |
| 7.6 Контроль соответствия требованию «Корректная обработка ошибочных данных» | 13 |
| 7.7 Контроль соответствия требованию «Соответствие реализованных и описанных в эксплуатационной документации возможностей» | 13 |
| 7.8 Контроль соответствия требованию «Функционирование программных средств периферийного оборудования в средах, указанных в эксплуатационной документации» | 13 |
| Приложение А (обязательное) Сообщения интерфейса пользователя, выводимые на экран | 14 |
| Приложение Б (рекомендуемое) Формы экранов..... | 15 |
| Приложение В (обязательное) Форма выходных документов | 20 |
| Приложение Г (обязательное) Описание полей выходных документов (реквизитов операции)..... | 21 |

Введение

Настоящий стандарт проведения расчетов (далее – стандарт) содержит требования к интерфейсу пользователя периферийного оборудования, предназначенного для совершения платежных операций с использованием различных инструментов платежа – наличных денежных средств, банковских платежных карточек, других носителей информации, позволяющих идентифицировать пользователя в соответствии с правилами различных платежных систем.

Настоящий стандарт также содержит требования к выходным документам, которые формируются на бумажном носителе или на экране периферийного оборудования в процессе совершения платежных операций.

Общие требования к информационной совместимости программных средств периферийного оборудования и порядок их оценки изложены в СПР 4.01.

Порядок контроля программных средств на предмет соответствия требованиям настоящего стандарта изложен в СПР 4.02.

В настоящем стандарте реализованы положения Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 18 января 2013 г. № 34.

СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

**Банковская деятельность. Информационные технологии
ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ПЕРИФЕРИЙНОГО ОБОРУДОВАНИЯ
Интерфейс пользователя и выходные документы****Банкаўская дзейнасць. Інфармацыйныя тэхналогіі
ПРАГРАМНЫЯ СРОДКІ ПЕРЫФЕРЫЙНАГА АБСТАЛЯВАННЯ
Інтэрфейс карыстальніка і выхадныя дакументы**

Banking activity. Information technologies
Software of the external equipment
User's interface and outlet documents

Дата введения 2018-03-01

1 Область применения

Настоящий стандарт проведения расчетов (далее – стандарт) устанавливает требования к интерфейсу пользователя и выходным документам, которые формируются программными средствами периферийного оборудования (далее – программные средства) при совершении платежных операций на территории Республики Беларусь.

Требования настоящего стандарта распространяются на программные средства любого вида периферийного оборудования различных платежных систем, функционирующего на территории Республики Беларусь: банкоматы, инфокиоски, платежные терминалы, торговые автоматы и другие.

Требования настоящего стандарта в части интерфейса пользователя не распространяются на периферийное оборудование, работающее в операторном режиме.

Требования настоящего стандарта не распространяются на интерфейс пользователя и выходные документы, формируемые для обслуживающего персонала (кассиров, операционистов, операторов и т.д.).

Требования настоящего стандарта не распространяются на платежные операции, совершаемые в небанковских устройствах самообслуживания, предназначенных для совершения платежных операций на фиксированную сумму и в которых отсутствуют графический экран, клавиатура для ввода ПИН-кода и принтер (например, турникет в метро, автомат по продаже напитков и т.д.).

Требования настоящего стандарта применяются при разработке программных средств периферийного оборудования и проведении оценки их соответствия требованиям настоящего стандарта.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

СПР 4.01 Банковская деятельность. Информационные технологии. Программные средства участников расчетов. Требования и порядок оценки.

СПР 4.02 Банковская деятельность. Информационные технологии. Программные средства участников расчетов. Контроль соответствия.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 18.01.2013 № 34, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 безоператорный режим работы: Режим работы периферийного оборудования, когда для совершения операции присутствие обслуживающего персонала в точке обслуживания не требуется.

3.2 бесконтактный носитель информации: Банковская платежная карточка, смартфон, браслет, часы и любой другой носитель информации, который способен взаимодействовать с периферийным оборудованием с помощью электромагнитных волн без физического контакта.

Проект, первая редакция

СПР 4.03-2018

3.3выходные документы: Карт-чеки, чеки, квитанции, ордера, реестры и другие документы в электронном виде и (или) на экране или бумажном носителе, предназначенные для подтверждения факта совершения платежной операции и служащие основанием для оформления платежных инструкций.

3.4интерфейс пользователя: Совокупность средств визуализации для взаимодействия пользователя с периферийным оборудованием, включающая все доступные пользователю системные объекты и функции в виде графических компонентов экрана (значков, кнопок, меню, окон, списков и т. п.) и оборудования с произвольным доступом (с помощью клавиатуры или экрана) ко всем видимым объектам.

3.5платежная операция (операция): Иницилируемый пользователем единичный факт использования периферийного оборудования для приобретения товаров или оплаты услуг, получения (внесения) наличных денег или справочной информации.

3.6основное меню: Выводимый на экран периферийного оборудования перечень (список) операций, доступных для выбора пользователем.

3.7периферийное оборудование для совершения платежных операций (периферийное оборудование): Совокупность программных и технических средств, предназначенная для совершения платежных операций, взаимодействия с процессинговыми центрами и хранения информации.

3.8правила платежной системы: Утвержденные в установленном порядке документы платежной системы, описывающие перечень и порядок выполнения платежных операций.

3.9реквизиты платежной операции (реквизиты операции): Определяемые правилами платежной системы сведения, необходимые для совершения платежной операции.

3.10среда функционирования: Необходимые и достаточные условия функционирования программных средств периферийного оборудования, характеризующиеся требованиями к техническим компонентам периферийного оборудования, средствам связи и процессинговым центрам.

3.11тестирование методом «черного ящика»: Тестирование функциональное или нефункциональное, без знания внутренней структуры компонента или системы.

3.12точка обслуживания: Место совершения операции, оборудованное периферийным оборудованием.

3.13устройство самообслуживания: Периферийное оборудование, работающее в безоператорном режиме и различающееся по функциям: устройства самообслуживания банка (банкоматы и инфокиоски) и небанковские устройства самообслуживания (торговые автоматы).

3.14экран периферийного оборудования (экран): Элемент периферийного оборудования, предназначенный для отображения в процессе совершения операции символьной визуальной информации.

4 Общие положения

4.1 Выполнение требований настоящего стандарта, предъявляемых к программным средствам периферийного оборудования, формирующим интерфейс пользователя и выходные документы, должно обеспечивать:

- выполнение единообразных и однозначных действий при совершении операции;
- унификацию алгоритмов совершения операций на различных видах периферийного оборудования;
- создание условий для уверенного и безопасного использования периферийного оборудования при совершении платежных операций;
- использование единообразной формы выходных документов, содержащих достоверные и безопасные сведения об операции.

4.2 Формирование интерфейса пользователя и выходных документов периферийным оборудованием осуществляется посредством программных и технических средств и определяется перечнем доступных к совершению операций. Перечень операций определяется разработчиком и указывается в эксплуатационной документации периферийного оборудования.

4.3 Интерфейс пользователя формируется путем построения диалога между пользователем и периферийным оборудованием с целью предоставления пользователю исчерпывающих сведений и данных, необходимых для совершения операций.

4.4 Выходные документы формируются в виде карт-чеков или иных документов, определенных правилами платежной системы. Количество формируемых копий выходных документов регулируется правилами платежной системы.

4.5 В настоящем документе по тексту приведены примеры сообщений на русском языке. При выборе иного языка следует использовать соответствующие сообщения на выбранном языке.

5 Требования к интерфейсу пользователя и выходным документам

5.1 Общие требования к интерфейсу пользователя и выходным документам

5.1.1 Периферийное оборудование должно обеспечивать формирование интерфейса пользователя и выходных документов путем последовательного выполнения ряда процедур, каждая из которых определяет отдельный этап совершения операции. Допускается реализация дополнительных альтернативных сценариев работы периферийного оборудования при условии наличия сценария, соответствующего требованиям настоящего стандарта.

5.1.2 В устройствах самообслуживания операции с использованием карточек должны совершаться в следующем порядке:

- стартовая процедура;
- процедура идентификации пользователя (если требуется согласно правилам платежной системы);
- процедура выбора операции (если их несколько);
- процедура определения суммы операции;
- процедура авторизации (если требуется согласно правилам платежной системы);
- процедура формирования выходных документов;
- заключительная процедура.

5.1.3 В небанковских устройствах самообслуживания операции без использования карточек должны совершаться в следующем порядке:

- стартовая процедура;
- процедура выбора операции (если их несколько);
- процедура определения суммы операции;
- процедура авторизации (если требуется согласно правилам платежной системы);
- процедура формирования выходных документов;
- заключительная процедура.

5.1.4 Интерфейс пользователя периферийного оборудования и выходные документы должны формироваться на одном из государственных языков. При наличии технической возможности в устройствах самообслуживания пользователю должна быть предоставлена возможность выбора другого государственного языка. Если данное периферийное оборудование обслуживает карточки международных платежных систем, то пользователю должна быть предоставлена возможность выбора английского языка либо английского и нескольких иных иностранных языков.

5.1.5 Исправное периферийное оборудование, работающее в режиме самообслуживания и имеющее возможность приема платежных карточек, должно во время ожидания соответствующих действий пользователя выводить на экран сообщение «ВСТАВЬТЕ КАРТОЧКУ» на выбранном языке. Данное сообщение допускается не выводить, если место приема карточек обозначено мигающей подсветкой.

Возле места приема карточек рекомендуется размещать изображение карточки с указанием ее правильной ориентации, а при обслуживании бесконтактных носителей информации на устройстве самообслуживания в месте считывания данных должна изображаться соответствующая пиктограмма.

Допускается вывод на экран динамического изображения, показывающего правильную ориентацию карточки, изображений товарных знаков (знаков обслуживания) платежных систем и (или) рекламных сообщений. Размещение рекламных сообщений не должно препятствовать обслуживанию пользователей. Рекламная информация должна соответствовать действующему законодательству Республики Беларусь.

5.1.6 Для устройств самообслуживания высота шрифта на экране периферийного оборудования должна быть не менее 10 мм или не менее 4 % от размера диагонали экрана для устройств самообслуживания с экранами по диагонали меньше 25 сантиметров. Цвет фона должен быть контрастным по отношению к шрифту. Рекомендуется использование одного из шрифтов типа: Arial, Microsoft Sans Serif,Tahoma или аналогичных. Не рекомендуется одновременно использовать более трех вариантов написания выбранного типа шрифта (цвет, размер, выделение, курсив и т.п.).

5.1.7 Цвет фона клавиш (рамок клавиш) или цвет шрифта надписей на клавишах, изображаемых на графических экранах устройств самообслуживания, должен соответствовать выполняемой функции, а именно:

- зеленый цвет используется для подтверждения ввода правильного значения или согласия пользователя с предложенным вариантом, например, «ВВОД» или «ДА»;
- красный цвет используется для отмены операции, отказа от предложенного варианта или возврата в предыдущее меню, например, «ОТМЕНА» или «НЕТ»;

СПР 4.03-2018

– желтый цвет используется для корректировки введенного значения, например, «СБРОС» или «КОРРЕКТИРОВКА».

5.1.8 На графических экранах устройств самообслуживания клавишу «ВВОД» (или «ДА») рекомендуется размещать справа внизу, клавишу «ОТМЕНА» (или «НЕТ») – слева внизу, клавишу «СБРОС» (или «КОРРЕКТИРОВКА») при ее наличии – слева над клавишей «ОТМЕНА».

Допускается вертикальное расположение клавиш, при этом клавишу «ВВОД» (или «ДА») рекомендуется размещать справа внизу, клавишу «ОТМЕНА» (или «НЕТ») – справа вверху, клавишу «СБРОС» (или «КОРРЕКТИРОВКА») при ее наличии – между клавишами «ВВОД» и «ОТМЕНА».

5.1.9 Поле для вводимых пользователем значений реквизитов операции должно размещаться в центре экрана и выделяться цветом фона или контрастной рамкой. Введенные пользователем реквизиты операции должны подтверждаться нажатием клавиши «ВВОД» или соответствующим образом обозначенного поля на сенсорном экране периферийного оборудования. В процессе ввода реквизитов операции пользователю должна быть предоставлена возможность корректировки вводимых значений при помощи клавиши «СБРОС». Допускается вместо клавиши «СБРОС» использовать клавишу «КОРРЕКТИРОВКА» в том случае, когда размещенная на клавиатуре для ввода ПИН-кода клавиша, реализующая данную функцию, имеет аналогичное обозначение.

5.1.10 Числовые значения выводимых на экран и выходных документы сумм рекомендуется разбивать на триады справа.

5.1.11 Номера банковских счетов, выводимые на экран и выходные документы, разбиваются на тетрады.

5.1.12 В процессе совершения операции допускается вывод на экран подсказок и поясняющей информации. Размер шрифта подсказок не должен превышать размер основного текста.

5.1.13 При наличии технической возможности нажатие пользователем любой клавиши должно сопровождаться коротким звуковым сигналом. Для привлечения внимания пользователя и с целью побуждения его к действию одновременно с выводимыми на экран сообщениями «ВОЗЬМИТЕ ДЕНЬГИ», «ВОЗЬМИТЕ ЧЕК», «ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» или аналогичными рекомендуется подавать прерывистый звуковой сигнал.

5.1.14 При наличии технической возможности допускается во время совершения операции дублировать выводимую на экран информацию голосовым сообщением.

5.1.15 В устройствах самообслуживания банка должна быть реализована возможность установки обслуживающим персоналом времени ожидания действий пользователя, по истечении которого карточка должна быть возвращена. В банкоматах должна быть реализована возможность установки обслуживающим персоналом времени предъявления денег. Если карточка и (или) деньги в течение установленного времени не были взяты, то они должны быть забраны устройством. Временные интервалы времени ожидания определяются банком.

Рекомендуется выводить на экран соответствующее сообщение об установленных временных ограничениях и счетчик времени, оставшегося в распоряжении пользователя.

5.1.16 Во время совершения операции нажатие пользователем любых клавиш не должно приводить к переходу периферийного оборудования в состояние, при котором пользователь не сможет самостоятельно продолжить операцию либо отказаться от ее совершения.

5.1.17 Требования к построению фраз и образов.

5.1.17.1 Согласие пользователя на выполнение того или иного действия, предложенного периферийным оборудованием в вопросительной форме, должно подтверждаться при помощи нажатия клавиши «ДА», отказ – клавиши «НЕТ».

5.1.17.2 Подтверждение вводимых числовых значений реквизитов операции и ввод ПИН-кода (при необходимости) должны выполняться пользователем путем нажатия клавиши «ВВОД». В других случаях в процессе выполнения операции допускается вместо клавиши «ВВОД» использовать функциональные клавиши с надписями конкретного содержания в повелительном наклонении неопределенной формы глагола, например: «ВЫБРАТЬ», «ВЫПОЛНИТЬ», «ОПЛАТИТЬ».

5.1.17.3 Все выводимые на экран сообщения, побуждающие пользователя к какому-либо действию, должны быть выражены глаголом в повелительном наклонении множественного числа, например: «ВЫБЕРИТЕ ОПЕРАЦИЮ», «ВСТАВЬТЕ КАРТОЧКУ», «ВВЕДИТЕ СУММУ».

5.1.17.4 Информационные сообщения, характеризующие результат выполнения этапа операции, формируются в краткой форме страдательного причастия прошедшего времени единственного числа среднего рода, например: «ЗАЧИСЛЕНО», «ВЫДАНО», «ОДОБРЕНО БАНКОМ».

5.1.17.5 Допускается констатирующая форма информационных сообщений, например: «ЗАКОНЧИЛАСЬ БУМАГА В ЧЕКОВОМ ПРИНТЕРЕ», «ПОДОЖДИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫПОЛНЯЕТСЯ АВТОРИЗАЦИЯ», «НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ».

5.1.17.6 Для обозначения денежных единиц следует использовать буквенные коды валют, приведенные в Общегосударственном классификаторе Республики Беларусь «Валюты» ОКРБ 016-99. Использование графического обозначения валют (например: Br, €, \$) не допускается.

5.1.17.7 Допускается выводить одновременно несколько сообщений, например «НЕВЕРНЫЙ ПИН-КОД» и «ВВЕДИТЕ ПИН-КОД».

5.1.18 Выводимые на экран сообщения должны формироваться в соответствии с приложением А из набора слов и фраз на русском языке или соответствующих им на белорусском и английском языках. При отсутствии в данном наборе необходимых вариантов, следует использовать другие слова и фразы на соответствующем языке с соблюдением требований, изложенных в 5.1.15.

5.1.19 Рекомендуемые формы экранов различных процедур приведены в приложении Б.

5.2 Требования к стартовой процедуре

5.2.1 Если в периферийном оборудовании реализован дополнительный альтернативный сценарий работы, то на экран устройства самообслуживания должно выводиться предложение о выборе варианта, например: «СТАНДАРТНЫЙ ИНТЕРФЕЙС» или «АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ИНТЕРФЕЙС». Вместо слов «АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ИНТЕРФЕЙС» допускается выводить иное сообщение, например: «ИНТЕРФЕЙС ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ» или «ИНТЕРФЕЙС ДЛЯ СТУДЕНТОВ».

5.2.2 Стартовая процедура платежной операции в устройстве самообслуживания, которое позволяет совершать операции, как с использованием банковской платежной карточки, так и с помощью наличных денежных средств, должна начинаться с выбора способа оплаты. Допускается осуществлять выбор способа оплаты после процедуры определения суммы операции.

5.2.3 Стартовая процедура платежной операции в устройстве самообслуживания, совершаемой только с использованием банковской платежной карточки, начинается с обработки карточки в считывающем устройстве периферийного оборудования.

5.2.3.1 В случае неверной ориентации карточки, использования просроченной или неисправной карточки или карточки, обслуживание которой в данной точке обслуживания не осуществляется, на экран рекомендуется выводить сообщение «КАРТОЧКА НЕ ОБСЛУЖИВАЕТСЯ. ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» и карточка подлежит возврату пользователю.

5.2.3.2 На экран периферийного оборудования, работающего в режиме самообслуживания, должно выводиться приглашение к выбору языка интерфейса пользователя, которое отображается на всех языках, доступных к выбору на данном периферийном оборудовании. Выбор языка должен осуществляться единичным нажатием соответствующей клавиши. При выборе языка рекомендуется размещать клавишу «ВЕРНУТЬ КАРТОЧКУ» на экране слева внизу.

5.2.3.3 В случае отсутствия технической возможности обслуживания пользователя в полном объеме на экран устройства самообслуживания должно выводиться предупреждающее сообщение на выбранном языке, например: «ЗАКОНЧИЛАСЬ БУМАГА В ЧЕКОВОМ ПРИНТЕРЕ. ЖЕЛАЕТЕ ПРОДОЛЖИТЬ?», «ДА», «НЕТ» или «В БАНКОМАТЕ ЗАКОНЧИЛИСЬ НАЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ. ЖЕЛАЕТЕ ПРОДОЛЖИТЬ?», «ДА», «НЕТ». В случае положительного ответа периферийное оборудование переходит к следующей процедуре, в случае отрицательного ответа – возвращает карточку пользователю.

5.2.3.4 При выявлении средствами диагностики периферийного оборудования технических неисправностей или других причин невозможности обслуживания и при наличии технической возможности на экран должно выводиться соответствующее сообщение, например, «ВРЕМЕННО НЕ ОБСЛУЖИВАЕТ» на всех поддерживаемых данным периферийным оборудованием языках. В этом режиме карточка приниматься к обработке не должна, подсветка места приема карточек, при ее наличии, должна быть выключена.

5.2.3.5 В случае использования в устройстве самообслуживания банка карточки, выпущенной иным банком-эмитентом, и при наличии технической возможности рекомендуется выводить на экран информационное сообщение о возможном взимании банком-эмитентом комиссионного вознаграждения.

5.2.4 Стартовая процедура платежной операции, совершаемая без использования банковской платежной карточки либо с использованием бесконтактных носителей информации, должна состоять из этапов, описанных в 5.2.3.2-5.2.3.4.

5.2.5 Входными данными стартовой процедуры является информация, считанная с карточки и (или) введенная пользователем. Стартовая процедура заканчивается переходом к процедуре идентификации либо возвратом карточки. Рекомендуемые формы экранов стартовой процедуры приведены в Б.1.

5.3 Требования к процедуре идентификации

5.3.1 Процедура идентификация осуществляется для установления личности пользователя.

СПР 4.03-2018

5.3.2 Идентификация пользователя осуществляется способом, определяемым правилами платежной системы.

5.3.3 При вводе ПИН-кода пользователя банковской платежной карточки каждая вводимая цифра должна отображаться на экране символами «*» или «X». Введенное значение ПИН-кода должно подтверждаться клавишей «ВВОД». Корректировка неверно введенных цифр осуществляется с помощью клавиши «СБРОС» (или «КОРРЕКТИРОВКА»), при этом выполняется полная очистка поля для ввода ПИН-кода независимо от количества ранее введенных цифр. При нажатии клавиши «ОТМЕНА» периферийное оборудование переходит к заключительной процедуре.

5.3.4 При наборе ПИН-кода допускается ввод только цифровых символов. Количество вводимых символов определяется правилами платежной системы.

5.3.5 В случае ввода неверного ПИН-кода периферийное оборудование должно вывести на экран сообщение «НЕВЕРНЫЙ ПИН-КОД» и предложить пользователю ввести ПИН-код повторно. Количество попыток ввода ПИН-кода определяет банк-эмитент. После превышения количества попыток ввода ПИН-кода на экран устройства самообслуживания выводится сообщение «ОТКЛОНЕНО. ОБРАТИТЕСЬ В СВОЙ БАНК. ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» и карточка возвращается пользователю.

5.3.6 Если операции с использованием данной карточки запрещены банком-эмитентом, то на экран выводится сообщение «ОТКЛОНЕНО. ОБРАТИТЕСЬ В СВОЙ БАНК. ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» и карточка возвращается пользователю.

5.3.7 В случае получения требования банка об изъятии карточки на экран выводится сообщение «КАРТОЧКА ИЗЪЯТА ПО ТРЕБОВАНИЮ БАНКА. ОБРАТИТЕСЬ В СВОЙ БАНК».

5.3.8 Действия, перечисленные в 5.3.5-5.3.7, допускается выполнять в ходе процедуры авторизации.

5.3.9 Входными данными процедуры идентификации является информация, введенная пользователем. Процедура идентификации завершается переходом к процедуре выбора операции, возвратом карточки либо ее изъятием. Рекомендуемые формы экранов процедуры идентификации приведены в Б.2.

5.4 Требования к процедуре выбора операции

5.4.1 Процедура выбора операции начинается выводом на экран основного меню на языке, выбранном пользователем. Основное меню должно включать в себя перечень операций (групп операций), доступных к совершению на данном периферийном оборудовании в текущий момент времени. Также должно быть предоставлена возможность возврата карточки, если операция совершается с ее использованием.

Рекомендуется выводить на экран информационное сообщение «ВЫБЕРИТЕ ОПЕРАЦИЮ:». Рекомендуется не выводить на экран названия платежных операций, которые в данный момент не могут быть выполнены по тем или иным причинам.

5.4.2 В меню «ОПЛАТА УСЛУГ» рекомендуется выполнять группировку однотипных операций в подменю по следующим признакам:

- оплата услуг банка (возврат кредитов, перевод средств со счета на счет и др.);
- оплата небанковских услуг (коммунальные платежи, услуги связи, охраны и др.).

Дальнейшую группировку подменю оплаты услуг рекомендуется осуществлять по поставщикам однородных услуг и регионам, например: операторы связи (стационарной и мобильной), охрана квартир (по районам), провайдеры интернет-услуг и др.

5.4.3 В каждом меню и подменю процедуры выбора операции должна размещаться клавиша «ОТМЕНА», при нажатии на которую выполняется возврат из подменю в предыдущее меню, затем в основное меню.

5.4.4 При построении большого списка операций рекомендуется реализовывать функцию прокрутки изображения на экране. Клавиши прокрутки должны располагаться справа. Выбираемая операция должна выделяться изменением цвета шрифта или фона.

5.4.5 Выбор операции должен осуществляться нажатием соответствующей клавиши с наименованием операции. При реализации функции прокрутки изображения на экране выбор операции должен осуществляться нажатием клавиши «ВЫБРАТЬ», которая должна размещаться справа внизу.

5.4.6 В периферийном оборудовании, работающем в операторном режиме, выбор операции выполняется обслуживающим персоналом.

5.4.7 Входными данными процедуры выбора операции является информация, введенная пользователем. Процедура выбора операции завершается для финансовых операций переходом к процедуре определения суммы операции, для информационно-справочных операций – к процедуре авторизации и, при необходимости, возвратом карточки пользователю. Рекомендуемые формы экранов процедуры выбора операции приведены в Б.3.

5.5 Требования к процедуре определения суммы операции

5.5.1 Процедура определения суммы операции в устройствах самообслуживания начинается с вывода на экран предложения ввода реквизитов выбранной операции. При наборе пользователем суммы операции и других ее реквизитов на экране устройства самообслуживания должны размещаться клавиши «ВВОД», «СБРОС» и «ОТМЕНА».

5.5.2 В банкоматах при совершении операции выдачи наличных денег должна быть реализована возможность выбора валюты и суммы операции из числа фиксированных сумм либо набора произвольной суммы. Если в банкомат загружен только один вид валюты, то выбор валюты не производится. Значения фиксированных сумм определяются банком. При наборе произвольной суммы на экран должна выводиться справочная информация о номиналах денежных знаков, имеющихся в наличии в банкомате в текущий момент. При наборе пользователем суммы, которая не может быть выдана, на экран банкомата выводится соответствующее сообщение, после чего банкомат возвращается в режим набора произвольной суммы.

5.5.3 В устройствах самообслуживания при совершении операций оплаты услуг для однозначной идентификации определенного вида услуг должна быть реализована возможность ввода дополнительной информации, например: номера договора, номера лицевого счета, номера телефона, показаний счетчиков расхода и др. Перечень дополнительной информации определяется правилами платежной системы. В зависимости от вида оплачиваемых услуг сумма операции оплаты услуг может быть предложена периферийным оборудованием на основании информации, полученной от поставщика услуг, введена непосредственно пользователем или скорректирована при помощи клавиши «СБРОС».

5.5.4 В устройствах самообслуживания при совершении операции оплаты товаров сумма операции может формироваться на основании цены единицы товара и введенного пользователем требуемого его количества, например, литров топлива определенного сорта. Также возможен выбор суммы операции, исходя из нескольких критериев, например, наименования станции назначения, категории поезда и класса вагона.

5.5.5 Если в устройствах самообслуживания по той или иной операции взимается комиссионное вознаграждение, которое рассчитывается в момент совершения операции, то оно должно включаться в сумму операции. В сумму операции могут быть также включены различные штрафы и пени при их наличии.

5.5.6 Сумма операции и исходные данные, которые имеют отношение к ее формированию, в том числе показатели счетчиков, тарифы, номера лицевых счетов, комиссионное вознаграждение, штрафы, пени и другие реквизиты операции должны быть выведены на экран до подтверждения суммы операции пользователем. Суммы комиссионных вознаграждений, штрафов и пени при их наличии должны выводиться на экран отдельной строкой.

5.5.7 В периферийном оборудовании, работающем в операторном режиме, ввод суммы операции выполняется обслуживающим персоналом.

5.5.8 Сумма операции должна быть доступна пользователю для просмотра до момента подтверждения им данной суммы.

5.5.9 Подтверждение суммы операции в устройствах самообслуживания осуществляется пользователем путем нажатия соответствующих клавиш, например: «ВВОД», «ВЫДАТЬ» или клавиши, которой соответствует фиксированная сумма операции. При использовании бесконтактных носителей информации подтверждение пользователем суммы операции осуществляется путем поднесения носителя информации к месту, обозначенному пиктограммой.

5.5.10 При нажатии клавиши «ОТМЕНА» периферийное оборудование должно перейти к процедуре выбора операции.

5.5.11 Входными данными процедуры определения суммы операции является информация, введенная пользователем и (или) полученная от процессингового центра. Процедура определения суммы операции в зависимости от введенной пользователем информации заканчивается переходом к процедуре авторизации либо возвратом к процедуре выбора операции. Рекомендуемые формы экранов процедуры определения суммы операции приведены в Б.4.

5.6 Требования к процедуре авторизации

5.6.1 Процедура авторизации осуществляется с целью получения разрешения на совершение платежной операции на определенную сумму, если это предусмотрено правилами платежной системы. Периферийное оборудование должно выполнять авторизацию автоматически без участия оператора или пользователя. В соответствии с правилами платежной системы в процессе авторизации может быть запрошен ПИН-код, ввод которого осуществляется согласно 5.3.5-5.3.7.

СПР 4.03-2018

5.6.2 При совершении оплаты наличными денежными средствами в ходе процедуры авторизации проверяется платежеспособность предъявленных пользователем денежных знаков. Место предъявления наличных денежных средств должно быть обозначено на устройстве самообслуживания соответствующими пиктограммами со списком номиналов денежных знаков. Допускается список номиналов денежных знаков, принимаемых к оплате, выводить на экран устройства самообслуживания. После обработки каждого денежного знака на экран должна выводиться текущая сумма всех денежных знаков, принятых к оплате в данном сеансе.

5.6.3 Если авторизация прошла успешно, то на экран выводится сообщение «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА БАНКОМ» или «ОДОБРЕНО», после чего:

- при совершении операции оплаты услуг платежный терминал и устройство самообслуживания переходят к процедуре формирования выходных документов;

- небанковское устройство самообслуживания при совершении операции оплаты товаров выводит на экран соответствующее сообщение, например, «ВОЗЬМИТЕ БИЛЕТ» и переходит к процедуре формирования выходных документов. В зависимости от условий оплаты и вида товара его отпуск допускается осуществлять после формирования выходных документов. Если в процессе отпуска товара выясняется отсутствие такой возможности, то периферийное оборудование должно предоставлять возможность совершения операции отмены оплаты либо оплаты на частичную сумму. Порядок совершения таких операций определяется правилами платежной системы;

- банкомат выводит на экран сообщение «ВОЗЬМИТЕ ДЕНЬГИ», выдает установленную согласно 5.5 сумму наличных денег, после чего переходит к процедуре формирования выходных документов. Если деньги в течение определенного банком промежутка времени не были забраны пользователем, то банкомат должен забрать деньги, вывести на экран сообщение «ДЕНЬГИ НЕ ЗАБРАНЫ. ОБРАТИТЕСЬ В БАНК. ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» и вернуть карточку.

5.6.4 В случае отрицательного результата авторизации на экран выводится соответствующее сообщение с указанием причины отказа, например, «НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ», после чего устройство самообслуживания переходит к заключительной процедуре.

5.6.5 Входными данными процедуры авторизации являются реквизиты операции и информация о результате авторизации, полученная периферийным оборудованием согласно правилам платежной системы и (или) банка. Процедура авторизации в зависимости от результата завершается выполнением действий согласно данному подразделу и переходом к процедуре формирования выходных документов или к заключительной процедуре. Рекомендуемые формы экранов процедуры авторизации приведены в Б.5.

5.7 Требования к процедуре формирования выходных документов

5.7.1 Выходные документы, формируемые периферийным оборудованием, должны соответствовать требованиям настоящего стандарта при их воспроизведении на экране или на бумажном носителе. На основании выходных документов должно быть обеспечено получение однозначной, неизменной и достоверной информации о совершенной операции.

5.7.2 Реквизиты операции, отображаемые на экране периферийного оборудования, в выходных документах, и записанные на машинном носителе информации компонента среды функционирования, который выполняет функцию процессинга, должны соответствовать друг другу.

5.7.3 Выходные документы устройств самообслуживания должны формироваться на одном из государственных языков, а при наличии технической возможности – на языке, выбранном пользователем в ходе стартовой процедуры.

5.7.4 При невозможности формирования периферийным оборудованием выходных документов по техническим причинам, совершение операций возможно только после вывода на экран соответствующего предупреждения и получения подтверждения пользователя о согласии на дальнейшее продолжение операции.

5.7.5 Пользователь вправе отказаться от печати выходных документов.

5.7.6 Информация, размещаемая в выходных документах, должна содержать основную общую часть для всех операций и дополнительную информацию, специфическую для той или иной операции.

5.7.7 Выходные документы должны формироваться в соответствии с приложениями В и Г. При невозможности разместить данные в одной строке допускается их перенос на следующую строку без искажения смысла содержания поля и разрыва цифровых данных и единиц их измерения.

5.7.8 Основная общая часть выходных документов для всех видов операций должна содержать следующую информацию:

5.7.8.1 Реквизиты точки обслуживания, включая:

- наименование банка (его учреждения) или наименование организации торговли (сервиса) или другого юридического лица, индивидуального предпринимателя, предоставляющего услуги по осуществлению платежных операций;
- адрес точки обслуживания (для мобильных устройств – юридический адрес владельца периферийного оборудования) и номер телефона для справок;
- идентификационный номер устройства в платежной системе или уникальный номер устройства, зарегистрированный в процессинговом центре согласно правилам платежной системы.

5.7.8.2 Наименование и номер выходного документа (номер операции в учетном периоде), позволяющие однозначно идентифицировать операцию. Рекомендуется указывать номер реестра или пакета документов и номер выходного документа через дробь, например: «КАРТ-ЧЕК № 533/0023». Наличие данного поля в выходных документах, формируемых устройствами самообслуживания, определяется правилами платежной системы.

5.7.8.3 Дату и время совершения операции.

5.7.8.4 Реквизиты платежной карточки согласно правилам платежной системы или иную информацию, идентифицирующую пользователя.

5.7.8.5 Наименование операции, например: «ОПЛАТА», «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ ДЕНЕГ», «ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА», «ОТМЕНА ОПЛАТЫ», «ВОЗВРАТ» и другие операции согласно правилам платежной системы. Наименование операции может быть представлено в сокращенном или развернутом виде, например: «ВЫДАЧА НАЛИЧНЫХ», «ОПЛАТА ЗА ТЕЛЕФОН». Сокращенные или развернутые наименования операции должны иметь однозначное толкование.

5.7.8.6 Сумму операции в цифровом выражении, которая указывается с точностью до минимальной единицы денежного обращения, установленной нормативными правовыми актами Национального банка Республики Беларусь с учетом сумм комиссионного вознаграждения банка и (или) пени (при их наличии). Рекомендуется использовать слова: «СУММА:», «ВЫДАНО:», «ОПЛАЧЕНО:», «КОМИССИЯ:», «СУММА ОПЕРАЦИИ:» и т.п.

5.7.8.7 Буквенный код валюты, с использованием которой совершалась операция.

5.7.8.8 Сформированный в соответствии с правилами платежной системы код, подтверждающий авторизацию операции.

5.7.8.9 Признак ввода ПИН-кода пользователем, поле для подписи пользователя и операциониста (кассира) либо иной способ проверки принадлежности карточки пользователю в соответствии с правилами платежной системы. При совершении операций в устройствах самообслуживания данный реквизит не указывается.

5.7.9 Дополнительные реквизиты операции, размещаемые в выходных документах, должны содержать следующую информацию:

5.7.9.1 Сведения о производителе услуги или о получателе платежа, позволяющие однозначно установить лицо, в пользу которого должны быть перечислены средства при совершении платежной операции или операции перевода со счета на счет в устройствах самообслуживания банка.

5.7.9.2 Сведения о потребителе услуг, позволяющие однозначно идентифицировать потребителя, например: номер лицевого счета или абонента, номер телефона, адрес и т.п.

5.7.9.3 Оплачиваемый период, количество единиц оплачиваемой услуги или товара в натуральном выражении и тариф за одну единицу, если исчисление суммы операции оплаты услуг или товара осуществляется на основании данных критериев.

5.7.9.4 Другие реквизиты операции согласно правилам платежной системы.

5.7.10 В случае нештатного завершения операции рекомендуется размещать на выходных документах служебные сообщения, например: об отсутствии связи, об изъятии карточки устройством самообслуживания, о блокировке счета и др.

5.7.11 Высота печатаемых знаков на выходных документах должна быть для прописных букв не менее 2,4 мм, для строчных букв (при их использовании) – не менее 2,0 мм, ширина прописных или строчных букв – не менее 1,5 мм. Допускается для термохимической печати высота печатаемых знаков не менее 2,4 мм и ширина – не менее 1,2 мм. Отпечатки символов на всем поле выходных документов должны быть четкими, легко и однозначно читаемыми.

5.7.12 Допускается указывать в выходных документах определяемую правилами банка справочную (например, сумму доступных средств) или рекламную информацию, которая должна размещаться до и/или после полей, приведенных в приложении В.

5.7.13 Во время предъявления пользователю сформированных выходных документов на экран устройства самообслуживания должно выводиться сообщение «ВОЗЬМИТЕ ЧЕК», сопровождаемое при наличии технической возможности повторяющимися звуковыми сигналами и мигающей подсветкой.

5.7.14 Входными данными процедуры формирования выходных документов являются реквизиты операции, считанные с карточки, введенные пользователем и (или) полученные от процессингового центра. Завершается данная процедура формированием и выдачей выходных документов пользователю,

СПР 4.03-2018

формированием соответствующей записи о совершенной операции на машинном носителе информации процессингового центра и переходом периферийного оборудования к заключительной процедуре. Рекомендуемые формы экранов процедуры формирования выходных документов приведены в Б.6.

5.8 Требования к заключительной процедуре

5.8.1 Заключительная процедура начинается выводом на экран устройства самообслуживания результата выполнения операции и сообщением о предоставлении пользователю возможности выбора продолжения либо завершения работы, например: «ЖЕЛАЕТЕ ПРОДОЛЖИТЬ?», «ДА», «НЕТ».

5.8.2 Если пользователь выбирает продолжение, то устройство самообслуживания должно перейти к процедуре идентификации (при использовании карточки) или к процедуре выбора операции в остальных случаях.

5.8.3 Если пользователь отказывается, то устройство самообслуживания должно перейти к стартовой процедуре, а в случае использования платежной карточки вывести на экран сообщение «ВОЗЬМИТЕ КАРТОЧКУ» и вернуть карточку пользователю.

5.8.4 Если в течение установленного времени пользователь не забрал карточку, то устройство самообслуживания должно вывести на экран сообщение, например: «ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИСТЕКЛО. КАРТОЧКА ИЗЪЯТА. ОБРАТИТЕСЬ В СВОЙ БАНК», забрать карточку и перейти к стартовой процедуре.

5.8.5 Входными данными заключительной процедуры является информация, введенная пользователем. Завершается данная процедура выдачей карточки пользователю или переходом к соответствующей процедуре. Формы экранов заключительной процедуры приведены в Б.7.

6 Требования к информационной совместимости программных средств, среде функционирования и безопасности

6.1 Требования к информационной совместимости

6.1.1 Общие требования к программным средствам приведены в СПР 4.01.

6.1.2 Специальные требования к информационной совместимости программных средств периферийного оборудования, среде их функционирования и безопасности, а также ссылки на соответствующие пункты настоящего стандарта, содержащие эти требования и методы их контроля, приведены в таблице 6.1.

Таблица 6.1

| Специальные требования к информационной совместимости | Ссылки на требования | Ссылки на методы |
|--|----------------------|------------------|
| Построение алгоритма функционирования периферийного оборудования | 6.2.1 | 7.2 |
| Способность периферийного оборудования совершать платежные операции | 6.2.1, 6.2.2 | 7.3 |
| Отсутствие искажений платежных данных в процессе совершения операций, в том числе при возникновении нестандартных ситуаций | 6.4.1 | 7.4 |
| Полнота и правильность эксплуатационной документации | 6.2.3 - 6.2.5 | 7.5 |
| Корректная обработка ошибочных данных | 6.4.2 | 7.6 |
| Соответствие реализованных и описанных в эксплуатационной документации возможностей | 6.2.2, 6.4.3 | 7.7 |
| Функционирование программных средств периферийного оборудования в средах, указанных в эксплуатационной документации | 6.3 | 7.8 |

6.2 Требования к программным средствам

6.2.1 Программные средства должны формировать интерфейс пользователя и выходные документы в соответствии с алгоритмом, приведенным в 5.1, и в порядке, описанном в эксплуатационной документации.

6.2.2 Реализованные и описанные в эксплуатационной документации возможности программных средств должны соответствовать друг другу.

6.2.3 Изготовитель (разработчик) должен присваивать уникальные обозначения и вести нумерацию версий программных средств в соответствии с локальными нормативными актами.

6.2.4 Эксплуатационная документация на программные средства должна содержать в себе всю необходимую для функционирования информацию, включая инструкции для различных сред функционирования и описание особенностей совершения платежных операций.

6.2.5 Эксплуатационная документация на программные средства должна быть оформлена в соответствии с локальными нормативными актами изготовителя (разработчика).

6.3 Требования к среде функционирования программных средств

6.3.1 В эксплуатационной документации на программные средства должна быть зафиксирована и описана среда их функционирования.

6.3.2 Для сред функционирования, указанных в эксплуатационной документации, должны обеспечиваться инсталляция программных средств и его работоспособность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.4 Требования к обеспечению защищенности

6.4.1 Искажение данных операции при формировании интерфейса пользователя и выходных документов, в том числе при возникновении нестандартных ситуаций, не допускается.

6.4.2 Ввод пользователем любых данных и команд не должен приводить к неработоспособности периферийного оборудования.

6.4.3 Доступ обслуживающего персонала к периферийному оборудованию должен быть ограниченным.

6.4.4 Специальные требования по обеспечению безопасности в ходе совершения операций определяются правилами платежных систем.

7 Порядок оценки соответствия программных средств

7.1 Общий порядок оценки соответствия

7.1.1 Порядок оценки программных средств на предмет соответствия требованиям стандартов изложен в СПР 4.01.

7.1.2 Решение о соответствии требованиям настоящего стандарта принимается уполномоченным Национальным банком Республики Беларусь органом на основании анализа документации и результатов испытаний программных средств периферийного оборудования.

7.1.3 Контроль программных средств на предмет соответствия требованиям настоящего стандарта проводится согласно в СПР 4.02 с дополнениями, приведенными в 7.2-7.8.

7.1.4 Испытания программных средств в средах функционирования, заявленных и описанных изготовителем (поставщиком), проводятся в аккредитованных испытательных лабораториях (центрах).

7.1.5 В процессе испытаний допускается объединять проверки по соответствию нескольким требованиям к информационной совместимости периферийного оборудования, среде функционирования и безопасности, что должно быть отражено в программе и методике испытаний (тестирования). Программа и методика испытаний подлежат согласованию с уполномоченным органом.

7.2 Контроль соответствия требованию «Построение алгоритма функционирования периферийного оборудования»

В ходе испытаний (тестирования) программных средств периферийного оборудования проверяются следующие контролируемые в процессе оценки соответствия показатели:

- последовательность действий при выполнении заявленных операций;
- полнота информации, выводимой на экран;
- полнота информации, размещенной на выходных документах;
- достоверность информации, выводимой на экран;
- достоверность информации, размещенной на выходных документах;
- достоверность информации, полученной процессинговым центром;
- место размещения и форматы полей информации, выводимой на экран;
- место размещения информации и форматы полей выходных документов;
- размер шрифта текста, выводимого на экран;
- размер шрифта текста, используемого при печати выходных документов;
- цвета шрифта и фона текста, выводимого на экран.

СПР 4.03-2018

7.3 Контроль соответствия требованию «Способность периферийного оборудования совершать платежные операции»

7.3.1 В ходе испытаний (тестирования) программных средств проверяется возможность совершения периферийным оборудованием операций в соответствии с порядком, описанном в эксплуатационной документации и определенном правилами платежных систем в фиксированной среде функционирования. Проверке подлежит весь перечень описанных в эксплуатационной документации операций.

7.3.2 В зависимости от перечня описанных в эксплуатационной документации операций в ходе испытаний (тестирования) программных средств должны выполняться следующие базовые тесты:

- совершение операции выдачи наличных денег на фиксированную сумму;
- совершение операции выдачи наличных денег на произвольную сумму;
- совершение операции вноса наличных денег;
- совершение операции оплаты услуг на фиксированную сумму;
- совершение операции оплаты услуг на произвольную сумму;
- совершение операции оплаты услуг на сумму, формируемую на основе количества оплачиваемой услуги в натуральном выражении;
- совершение операции перевода средств со счета на счет;
- совершение операции просмотра суммы средств на счете;
- совершение операции получения выписки с карт-счета;
- совершение операции оплаты товара на фиксированную сумму;
- совершение операции оплаты товара на произвольную сумму;
- совершение операции оплаты товара на сумму, формируемую на основе количества оплачиваемого товара в натуральном выражении и тарифа;
- совершение других операций, описанных в эксплуатационной документации.

7.4 Контроль соответствия требованию «Отсутствие искажений платежных данных в процессе совершения операций, в том числе при возникновении нестандартных ситуаций»

7.4.1 В ходе испытаний (тестирования) программных средств проверяется отсутствие искажений данных при совершении операций, а именно: данные, приведенные на выходных документах и зафиксированные на машинном носителе периферийного оборудования и процессингового центра, должны соответствовать реквизитам операции.

7.4.2 В ходе испытаний (тестирования) программных средств должно быть проконтролировано отсутствие ситуаций, при которых вследствие ввода пользователем любых данных или команд программные средства периферийного оборудования и (или) среда их функционирования входят в состояние, в котором пользователь не может совершать операции, либо происходит потеря или повреждение данных.

7.4.3 Отсутствие искажений данных проверяется при возникновении следующих нестандартных ситуаций: прекращение подачи электропитания, обрыв связи, превышение времени ожидания, неверные действия пользователя. Если в эксплуатационной документации описана реакция периферийного оборудования на возникновение и других нестандартных ситуаций, например, переход в другой режим работы, то они также подлежат проверке.

7.5 Контроль соответствия требованию «Полнота и правильность эксплуатационной документации»

7.5.1 Эксплуатационная документация на программные средства должна быть достаточно понятной, полной и простой для изучения, достаточной, чтобы обеспечить помощь потенциальным потребителям при оценке пригодности продукта до его приобретения. Структуру эксплуатационной документации и порядок ее обозначения определяет разработчик (поставщик).

Эксплуатационная документация должна быть внутренне непротиворечивой. Каждый термин должен иметь один и тот же смысл по всем документам. Формулировки в описании продукции должны быть корректными.

7.5.2 Содержание эксплуатационной документации должно быть проконтролировано на наличие:

- спецификации продукции;
- наименования и адреса разработчика продукции и (или) его поставщика;
- ссылок на нормативные документы, которым должна удовлетворять данная продукция;

- описания программных средств (системные и прикладные программные средства, их конфигурации и версии, объектные или загрузочные модули и т.д.) и физических компонентов периферийного оборудования (аппаратная конфигурация);
- описания среды функционирования, в которой функционирует данное программное средство, включая описание порядка его взаимодействия с процессинговым центром;
- порядка инсталляции программных средств, указаний на возможность проведения инсталляции пользователем;
- обзора функций, реализуемых продукцией, и элементов данных, необходимых для их реализации;
- отличия от предыдущей версии (при наличии);
- информации по процедурам сохранения данных и проверки корректности входных данных;
- информации о мобильности (переносимости) продукции;
- описания требований по безопасности;
- руководства пользователя (инструкций по эксплуатации) для обслуживающего персонала;
- предложений по поддержке и сопровождению продукции при эксплуатации.

7.5.3 Порядок контроля версий системных и прикладных программных средств должен быть описан в эксплуатационной документации.

7.6 Контроль соответствия требованию «Корректная обработка ошибочных данных»

В ходе испытаний (тестирования) программных средств проверяется сохранение работоспособности периферийного оборудования при вводе пользователем любых данных или команд на различных этапах совершения операции. Реакция программных средств периферийного оборудования на ввод таких данных и команд должна быть описана в эксплуатационной документации.

7.7 Контроль соответствия требованию «Соответствие реализованных и описанных в эксплуатационной документации возможностей»

7.7.1 В ходе испытаний (тестирования) программных средств проверяется соответствие реализованных и описанных в эксплуатационной документации возможностей.

7.7.2 В ходе испытаний (тестирования) программных средств проверяется отсутствие свободного доступа обслуживающего персонала к периферийному оборудованию для изменения его конфигураций и настроек. Порядок доступа обслуживающего персонала должен быть описан в эксплуатационной документации.

7.8 Контроль соответствия требованию «Функционирование программных средств периферийного оборудования в средах, указанных в эксплуатационной документации»

7.8.1 В ходе испытаний (тестирования) программных средств периферийного оборудования проверяется его работоспособность для сред функционирования, описанных в эксплуатационной документации.

7.8.2 Программные средства, функционирующие в различных средах, должны иметь отличные друг от друга обозначения.

7.8.3 Изменение среды функционирования программных средств должно расцениваться как их модернизация.

Приложение А
(обязательное)

Сообщения интерфейса пользователя, выводимые на экран

| Назначение сообщения | На русском языке | На белоруской мове | English |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Сообщения, побуждающие пользователя к какому-либо действию | введите ПИН-код | увядзіце ПІН-код | enter PIN |
| | введите сумму | увядзіце суму | enter amount |
| | возьмите карточку | вазьміце картку | remove card |
| | возьмите деньги | вазьміце грошы | take your cash |
| | вставьте карточку | устаўце картку | insert card |
| | выберите операцию | выберыце аперацыю | choose a transaction |
| | выберите сумму | выберыце суму | choose an amount |
| | выберите язык | выберыце мову | choose a language |
| | нажмите клавишу | націсніце кlawішу | press a key |
| попробуйте снова | паспрабуйце зноў | try again | |
| Подтверждение выполнения операции или отказ от нее | ввод | увод | enter |
| | вернуть карточку | вярнуць картку | return the card |
| | выбрать | выбраць | select |
| | выдать | выдаць | issue |
| | выполнить | выканаць | implement |
| | оплатить | аплаціць | pay |
| | отмена | адмена | cancel |
| сброс | скід | clear | |
| Информационные сообщения | временно не обслуживает | часова не абслугоўвае | out of service |
| | время обслуживания истекло | час абслугоўвання скончыўся | your time is up |
| | выдано | выдадзена | eject |
| | выполняется запрос в банк | выконваецца запыт у банк | execute calling in to bank |
| | зачислено на счет | залічана на рахунак | enter in an account |
| | карточка в стоп-листе | картка ў стоп-лісце | card in stop-list |
| | карточка изъята | картка забрана | card withdrawn |
| | карточка не обслуживается | картка не абслугоўваецца | not accepted |
| | неверная сумма | няправільная сума | incorrect amount |
| | неверный ПИН-код | няправільны ПІН-код | incorrect PIN |
| | неверный счет | няправільны рахунак | incorrect account |
| | недостаточно средств | недастаткова сродкаў | not sufficient funds |
| | обратитесь в свой банк | звярніцеся ў свой банк | call your bank |
| | одобрено банком | адобрана банкам | approved |
| | отклонено | адхілена | declined |
| | ошибка карточки | памылка карткі | card error |
| | ошибка операции | памылка аперацыі | operation error |
| | ошибка связи с банком | памылка сувязі з банкам | timeout |
| | подождите, пожалуйста | пачакайце, калі ласка | please wait |
| | с вклада на счет | з укладнага рахунку | from deposit account |
| | с кредитного счета | з крэдытнага рахунку | from credit account |
| | с текущего счета | з бягучага рахунку | from current account |
| | спасибо | дзякуй | thank you |
| вкладные операции | укладныя аперацыі | deposit operations | |
| Наименования операций | выдача наличных денег | выдача наяўных грошай | cash issue |
| | оплата товара | аплата тавару | payment for merchandise |
| | операции со счетом | аперацыі з рахункам | operations with account |
| | оплата услуг | аплата паслуг | payment for services |
| | отмена оплаты | адмена аплаты | cancel payment |
| | перевод средств со счета на счет | перавод сродкаў з рахунку на рахунак | transferring from account to account |
| | сумма на счете | сума на рахунку | value in account |

Приложение Б
(рекомендуемое)
Формы экранов

Б.1 Формы экранов стартовой процедуры приведены на рисунках Б.1 – Б.6.

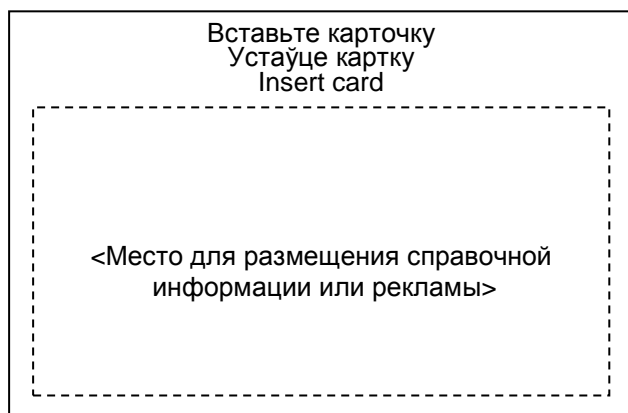


Рисунок Б.1 – Стартовый экран

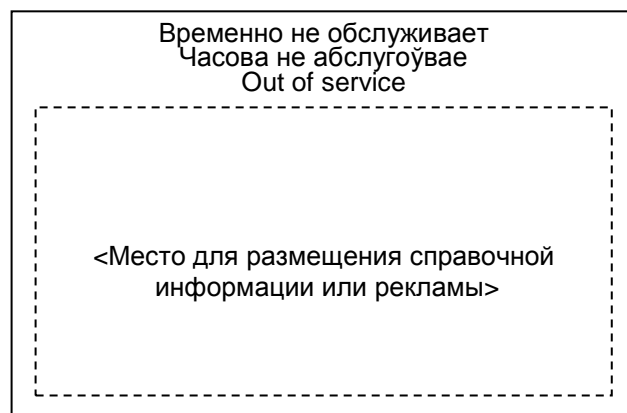


Рисунок Б.2 – Неисправное оборудование

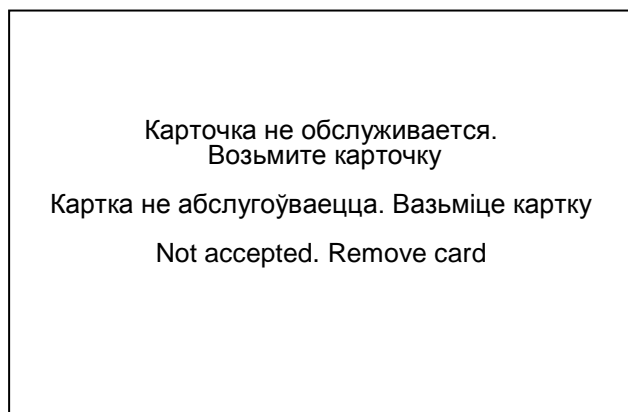


Рисунок Б.3 – Невозможность работы с карточкой

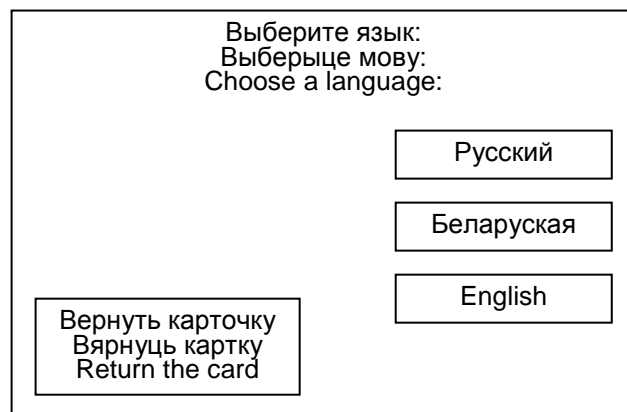


Рисунок Б.4 – Выбор языка интерфейса

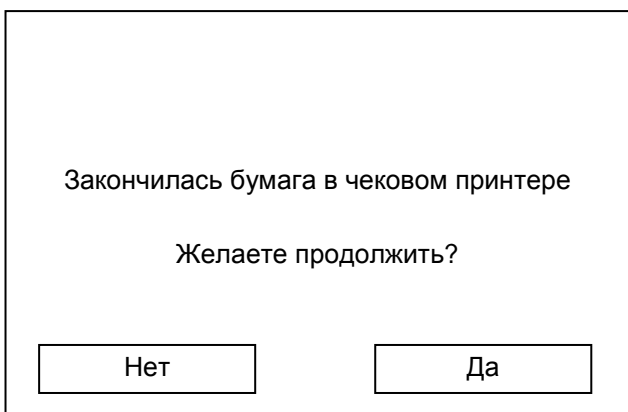


Рисунок Б.5 – Сообщение о неполном функционале

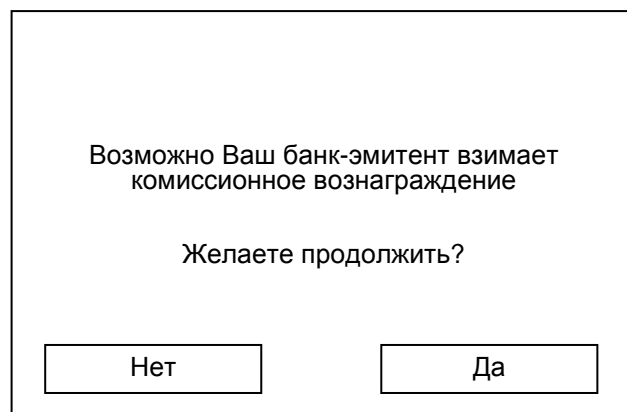


Рисунок Б.6 – Предупреждение о возможном взимании комиссионного вознаграждения банком-эмитентом

СПР 4.03-2018

Б.2 Формы экранов процедуры идентификации приведены на рисунках Б.7 – Б.10.

Введите ПИН-код:

Сброс

Отмена

Ввод

Рисунок Б.7 – Ввод ПИН-кода

Неверный ПИН-код

Введите ПИН-код:

Сброс

Отмена

Ввод

Рисунок Б.8 – Повторный ввод ПИН-кода

Отклонено

Обратитесь в свой банк

Возьмите карточку

Рисунок Б.9 – Сообщение о невозможности совершения операции с карточкой

Карточка изъята по распоряжению банка

Обратитесь в свой банк

Рисунок Б.10 – Сообщение об изъятии карточки

Б.3 Формы экранов процедуры выбора операции приведены на рисунках Б.11 – Б.14.

Выберите операцию:

Сумма на счете

Выдача наличных

Выписка со счета

Оплата услуг

Переводы

Погашение кредита

Вернуть карточку

Рисунок Б.11 – Выбор операции (основное меню)

Оплата услуг

Связь

ЖКУ

Интернет

Налоги

Охрана

Другие

Отмена

Рисунок Б.12 – Выбор операции оплаты услуг

<Наименование операции (услуги)>
Выберите регион:

| |
|--------------------|
| Минск |
| Минская область |
| Брест |
| Брестская область |
| Витебск |
| Витебская область |
| Гомель |
| Гомельская область |
| Гродно |

Отмена Выбрать

Рисунок Б.13 – Выбор региона поставщика услуг

<Наименование операции (услуги)>
Выберите поставщика услуги:

| |
|---------------|
| ЖЭС-1 |
| ЖЭС-3 |
| ЖЭС-12 |
| ЖЭС-14 |
| ЖЭС-15 |

Отмена Выбрать

Рисунок Б.14 – Выбор поставщика услуг

Б.4 Формы экранов процедуры определения суммы операции приведены на рисунках Б.15 – Б.22.

Выдача наличных денег
Выберите сумму, BYN:

| | |
|----|-----|
| 10 | 100 |
| 20 | 200 |
| 50 | 500 |

Отмена Набор суммы

Рисунок Б.15 – Выбор суммы операции выдачи наличных денег

Выдача наличных денег
Введите сумму, BYN:

190

Загружены номиналы: 5, 10, 20, 50

Сброс Отмена Ввод

Рисунок Б.16 – Ввод суммы операции выдачи наличных денег

Оплата услуг связи
Введите номер телефона (с кодом региона):

017 123 45 67

Сброс Отмена Ввод

Рисунок Б.17 – Ввод идентификационных данных

<Наименование операции (услуги)>
<Получатель платежа>
<Дополнительные реквизиты>

Введите сумму, BYN:

25

Сброс Отмена Ввод

Рисунок Б.18 – Ввод суммы операции

СПР 4.03-2018

Перевод средств со счета на счет
Введите номер карточки получателя:

Введите сумму, BYN:

Рисунок Б.19 – Ввод реквизитов операции перевода средств со счета на счет

Перевод средств со счета на счет
Номер карточки получателя:
1234 5678 9012 3456
Сумма перевода, BYN: 200
Комиссия банка, BYN: 4
Сумма операции, BYN: 204

Рисунок Б.20 – Подтверждение суммы операции с комиссионным вознаграждением банка

<Наименование операции (услуги)>
Оплаченное показание счетчика:

Введите текущее показание счетчика:

Рисунок Б.21 – Ввод показаний счетчиков

<Наименование операции (услуги)>
<Получатель платежа>
<Дополнительные реквизиты>
Оплаченное показание счетчика: 635
Текущее показание счетчика: 643
Оплачиваемое количество: 8
Тариф за единицу, BYN: 5.25
Сумма операции, BYN: 42.00

Рисунок Б.22 – Подтверждение суммы операции

Б.5 Формы экранов процедуры авторизации приведены на рисунках Б.23 – Б.24.

<Наименование операции (услуги)>
Превышено время ожидания ответа банка
Возьмите карточку
Попробуйте снова

Рисунок Б.23 – Сообщение об отсутствии ответа на авторизационный запрос

<Наименование операции (услуги)>
Операция одобрена банком

Рисунок Б.24 – Сообщение о положительном результате авторизации

Б.6 Формы экранов процедуры формирования выходных документов приведены на рисунках Б.25, Б.26.

<Наименование операции (услуги)>

Чек печатать?

Нет Да

Рисунок Б.25 – Запрос о печати чека

<Наименование операции (услуги)>

Возьмите чек

Рисунок Б.26 – Предложение взять чек

Б.7 Формы экранов заключительной процедуры приведены на рисунках Б.27 – Б.30.

Операция выполнена

Желаете продолжить?

Нет Да

Рисунок Б.27 – Завершение выполненной операции

Операция не выполнена

Недостаточно средств

Желаете продолжить?

Нет Да

Рисунок Б.28 – Сообщение о недостатке средств

Спасибо!

Возьмите карточку

Рисунок Б.29 – Предложение забрать карточку

Время обслуживания истекло

Карточка изъята

Обратитесь в свой банк

Рисунок Б.30 – Сообщение об изъятии карточки

Приложение В
(обязательное)
Форма выходных документов

| | |
|--|---------|
| <Реквизиты точки обслуживания> | |
| <Наименование документа и его номер> | |
| <Наименование операции> | |
| <Дата> | <Время> |
| <Реквизиты карточки или иного идентификатора пользователя> | |
| <Дополнительные реквизиты операции> | |
| <Сумма, валюта> | |
| <Комиссионное вознаграждение, валюта> | |
| <Сумма операции, валюта> | |
| <Код авторизации> | |
| <Способ идентификации> | |

Приложение Г
(обязательное)

Описание полей выходных документов (реквизитов операции)

| Наименование поля | Описание поля |
|--|---|
| Реквизиты точки обслуживания | Поле должно содержать в любой последовательности следующую информацию: - наименование банка или организации торговли (сервиса), при этом для банковских устройств указывается сокращенное наименование банка или его учреждения, для небанковских устройств указывается сокращенное наименование организации торговли (сервиса); - адрес точки обслуживания и номер телефона для справок; - регистрационный номер периферийного оборудования, присваиваемый процессинговым центром |
| Наименование документа и его номер | Указывается наименование и номер документа, например, «КАРТ-ЧЕК № .../...». Наименование документа и формат номера документа определяется банком. Допускается размещение дополнительной информации, например, «ДЛЯ КЛИЕНТА» |
| Наименование операции | Наименование платежной операции, например: «Выдача наличных», «Оплата», «Оплата за (наименование услуги)», «Перевод средств», «Отмена оплаты» и др. |
| Дата | Дата совершения операции указывается арабскими цифрами в следующем виде: «ДД.ММ.ГГГГ», где ДД – число, ММ – месяц, ГГГГ – год. Дата, указанная в выходном документе, и дата, установленная в периферийном оборудовании, должны совпадать |
| Время | Время совершения операции указывается арабскими цифрами в следующем виде: «ЧЧ:ММ:СС», где ЧЧ – часы, ММ – минуты, СС – секунды. Значение секунд допускается не указывать. Время, указанное в выходном документе, должно соответствовать времени периферийного оборудования |
| Реквизиты карточки или иного идентификатора пользователя | Указываются реквизиты карточки в формате, определяемом правилами платежной системы, или иные идентификационные данные пользователя, позволяющие установить его личность |
| Дополнительные реквизиты операции | Сведения о получателе платежа, о производителе и потребителе услуги, значения счетчиков, тарифы и другая информация согласно 4.7.8 |
| Сумма, валюта | Сумма оплачиваемого товара или услуги в цифровом выражении с указанием буквенного кода валюты операции |
| Комиссионное вознаграждение, валюта | Сумма комиссионного вознаграждения банка в цифровом выражении с указанием буквенного кода валюты операции. Поле должно заполняться при взимании банком комиссионного вознаграждения при совершении операции |
| Сумма операции, валюта | Общая сумма совершаемой операции в цифровом выражении с указанием буквенного кода валюты операции. Поле должно заполняться при наличии поля «Комиссионное вознаграждение» |
| Код авторизации | Уникальный номер, сформированный в соответствии с требованиями платежной системы, подтверждающий разрешение банка-эмитента на совершение данной операции, и другая служебная информация согласно правилам банка, например: «ОДОБРЕНО БАНКОМ. КОД:XXX» |
| Способ идентификации | Указывается способ идентификации: ввод ПИН-кода, место для подписей либо иной способ. Способ идентификации определяется правилами системы. При совершении операций в устройствах самообслуживания данное поле отсутствует |

