

**ПРАВИЛА
РАБОТЫ АСУОП МО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНЫХ
БАНКОВСКИХ КАРТ**

1. ПРАВИЛА РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Настоящие правила (далее «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют условия и порядок функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области с участием Оператора и других Участников.

2. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ

2.1. Организатор – Участник Системы – исполнительный орган государственной власти Мурманской области, уполномоченный в сфере организации транспортного обслуживания населения.

2.2. Оператор – Открытое акционерное общество «Кольский геологический информационно-лабораторный центр» – Участник Системы, заключивший по результатам конкурса договор с Организатором на выполнение работ по внедрению, организации и обеспечению функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда на пассажирском транспорте общего пользования на территории Мурманской области. Оператор является правообладателем, имеющим имущественные права на знак обслуживания (товарный знак), документальный, программно-аппаратный комплекс и дизайн Системы. Оператор осуществляет координацию действий Участников Системы.

2.3. Пользователи/Держатели – Участники Системы – физическое лицо, осуществляющее оплату проезда бесконтактными банковскими картами; физическое лицо (в т. ч. уполномоченный представитель юридического лица или индивидуального предпринимателя) на имя которого эмитирована Карта, правомерно использующее ее на основании договора с Банком-эмитентом.

2.4. Банк-эмитент – банковская кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая эмиссию Карт.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ

3.1. АСУОП МО (или Система) - «Автоматизированная система учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области» (www.kapra51.pf) – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между Участниками Системы при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте с использованием Транспортной карты.

3.2. Правила работы Системы размещены в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.kapra51.pf.

Каждый из терминов и определений, установленных в настоящем разделе, сохраняет свое значение независимо от того, в каком месте раздела он встречается. В разделе слова, обозначающие единственное число, включают в себя и множественное, и наоборот.

3.3. Банковская карта (Карта) - платежная карта или иной форм-фактор инструмента оплаты¹, предназначенные для оплаты товаров, услуг, поддерживающие с помощью интегрированных технических средств и информационных элементов безналичную оплату услуг со счета карты, в том числе с использованием бесконтактной технологии PayPass/PayWave.

3.4. Банк-эмитент – банковская кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая эмиссию Карт.

¹ Mir Pay, Samsung Pay

3.5. Бесконтактная технология PayPass/PayWave – технология проведения операций с использованием карты, реализующаяся за счет применения на карте и устройстве приема (банкомата, электронного терминала) соответствующих технических и программных средств, и не предусматривающая непосредственного контакта микропроцессора/магнитной полосы карты и считывающих головок устройства приема.

3.6. Держатель/Пользователь - физическое лицо (в т. ч. уполномоченный представитель юридического лица или индивидуального предпринимателя) на имя которого эмитирована Карта, правомерно использующее ее на основании договора с Банком-эмитентом.

3.7. Документ - сформированный в электронной форме документ по Операции, содержащий Уникальный номер транзакции; является основанием для осуществления Расчетов по Операции; автоматически формируется в результате использования Карты Держателя на терминале и фиксируется в Реестре совершенных Операций.

3.8. Платежная система - международные платежные системы VISA International и MasterCard Worldwide (далее – VISA и MasterCard), национальная платежная система «Мир» (далее – Мир).

3.9. Программное обеспечение - программное обеспечение, устанавливаемое на терминал, необходимое для проведения операций с использованием банковских карт.

3.10. Расчет - операция по безналичному перечислению Оператором Заказчику суммы Возмещения по совершенной Операции.

3.11. Расчетный период - Один календарный день. Первый Расчетный период начинается в 00.00.00 часов календарного дня, в котором впервые совершена Операция и заканчивается в 23.59.59 часа того же календарного дня. Каждый последующий Расчетный период начинается в 00.00.00 часов соответствующего календарного дня и заканчивается в 23.59.59 часа того же календарного дня.

3.12. Расчетная информация - информация в электронном виде по Успешным операциям и Неуспешным операциям, совершенным с использованием банковских карт на терминалах, передаваемая в процессинговый центр Банка в рамках проведения процедуры Сверки итогов.

3.13. Реестр совершенных Операций - документ в электронной форме, содержащий информацию о количестве Операций, совершенных Держателями с использованием Карты на терминале, и количестве сформированных Документов.

3.14. Сервисная точка (СТ) - транспортное средство, в котором установлен(-ы) терминалы.

3.15. Транспортно-процессинговая платформа - внешний программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий работу программного обеспечения, необходимого для проведения Операций.

3.16. Уникальный номер транзакции – подтверждающий Валидацию буквенно-цифровой код, передаваемый Программно-аппаратным комплексом Банка Предприятию.

3.17. Успешная операция - операция оплаты услуг Заказчика, на которую был получен Код авторизации, совершенная Держателем с использованием Карты с помощью терминала.

3.18. Терминал – электронное программно-техническое устройство, установленное в СТ Заказчика, предназначенное для совершения держателем операций оплаты услуг Заказчика с использованием банковской карты.

3.19. Стоп-лист – формируемый список отдельных Карт или диапазонов Карт, прием которых к оплате услуг Заказчика не осуществляется. Карта включается в стоп-лист в случае, если при проведении авторизации получен отказ. Вывод карты из стоп-листа возможен в порядке, изложенном в пункте 4 настоящих Правил.

Термины, не определенные в Правилах, применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ БЕСКОНТАКТНЫХ БАНКОВСКИХ КАРТ В АСУОП МО

4.1. Для оплаты проезда принимаются бесконтактные карты Мир, VISA и MasterCard российских банков, а также устройства с поддержкой платёжных сервисов Mir Pay, Samsung Pay.

4.2. Операции регистрации проезда/провоза багажа с использованием банковских карт в транспортных терминалах осуществляются держателями только по картам, указанным в п. 4.1 настоящего Порядка.

4.3. Проведение операции регистрации проезда/провоза багажа с использованием банковской карты в транспортных терминалах осуществляется по бесконтактной технологии без ввода ПИН-кода.

4.4. Для оплаты проезда держатель Карты подносит ее к транспортному терминалу. Транспортный терминал выполняет проверку наличия Карты в стоп-листе.

4.5. В случае наличия Карты в стоп-листе на экране терминала выдается соответствующее информационное сообщение, говорящее о невозможности зарегистрировать проезд данной Картой.

4.6. В случае отсутствия Карты в стоп-листе происходит регистрация поездки/провоза багажа по Карте с фиксацией в памяти терминала.

Запрос на оплату поездки/провоза багажа передается Оператором в Банк в момент совершения закрытия рейса и /или смены и произведения выгрузки транспортного терминала кондуктором и/или каждые 30 минут на транспортных терминалах, поддерживающих выгрузку в фоновом режиме.

4.7. В случае успешной авторизации информация об оплате сохраняется в ТПП.

4.8. В случае неуспешной попытки авторизации по Карте в ТПП возникает задолженность за поездку/провоз багажа и Карта заносится в стоп-лист. Информация о неуспешной авторизации сохраняется в ТПП. Информация о задолженности за поездку/провоз багажа доступна для просмотра Оператору. Повторный проезд/провоз багажа по Карте, занесенной в стоп-лист, невозможен до погашения задолженности с последующим выводом из стоп-листа.

4.9. Самостоятельное погашение задолженности и вывод банковской карты из стоп-листа.

4.9.1. Пошаговая инструкция расположена по адресу:

<https://vk.com/@karta51-stop-list-i-oplata-proezda-bankovskimi-kartami?anchor=pogashenie-zadolzhenosti-na-bilet-nspk-ru>

https://карта51.пф/manuals/manuals_7/

4.9.2. Перейдите на страницу входа в личный кабинет пассажира по ссылке: <https://bilet.nspk.ru/>

4.9.3. В поле «Проверить задолженность» введите номер банковской карты, которую хотите проверить, и нажмите на значок самолёта.

4.9.4. По каждой неоплаченной поездке будут показаны дата и время билета, сумма долга и последние 4 цифры номера физической или виртуальной карты в телефоне в зависимости от того, чем регистрировали поездку.

4.9.5. Чтобы оплатить долг, нажмите на кнопку «Погасить в один клик». Банк автоматически произведёт списание средств. Мобильный банк пришлёт сообщение о списании.

Оплата проезда снова будет доступна примерно через сутки после погашения всех задолженностей.

4.10. Автоматическое погашение задолженности и вывод банковской карты и nfc-устройства из стоп-листа.

4.10.1. После первого отказа банк повторно обращается к карте по определённому расписанию в зависимости от платёжной системы карты.

Мир — через 1,5 часа, 1 день, 4 суток, 14 и 28 дней.

Виза — через 1 час, 1 день, 4 суток, 14 дней.

Мастеркард — через 1 сутки, 4 суток, 14 дней.

4.10.2. Обеспечьте наличие денежных средств на балансе карты и дождитесь повторного обращения банка к карте для списания.

4.11. Через 14 дней для Визы и Мастеркард и через 28 дней для карт Мир погасить задолженность по карте или nfc-устройству можно только самостоятельно на сайте bilet.nspk.ru или через обращение в тех. поддержку support@kgilc.ru.

4.12. Любой отказ в работе Системы, в том числе попадание банковской карты в стоп-лист, техническая неисправность транспортного терминала, техническая неисправность банковской карты, отсутствие у кондуктора транспортного терминала, не освобождает Пользователя от оплаты услуг, предоставляемых Перевозчиком. В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

ПРАВИЛА РАБОТЫ КОЛЛ – ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Колл-центр (информационно-консультационный центр) – справочно-информационная служба, занимающаяся обработкой входящих телефонных звонков от Клиентов и Пользователей. Сотрудник Колл-центра осуществляет взаимосвязь с Клиентами и Пользователями для получения ими необходимой информации, оказания им технических консультаций и оперативного решения возникших проблем.

1.2. Телефонные обращения Клиентов/Пользователей в Колл-центр подлежат аудиозаписи, количественному учету и регистрации.

1.3. Вопросы, обрабатываемые Колл-центром подразделяются на категории:

– техническая консультация (для сотрудников Системы (Агентов, сотрудников Поставщиков));

– консультативно-информационная консультация (для Клиентов/Пользователей).

1.4. В зависимости от возникших вопросов или запрашиваемой информации сотрудник Колл-центра для поиска и предложения оптимальных решений может перенаправить принятый вызов соответствующему специалисту, о чём предварительно проинформирует абонента.

1.5. Номер контактного телефона Колл-центра 8 (800)-200-60-05. Звонок по Мурманской области бесплатный.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

АСУОП МО – автоматизированная система учёта и оплаты проезда (далее «Система»).

Сотрудник Колл-центра – сотрудник информационно-консультационного центра, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов.

Клиент – гражданское или юридическое лицо, обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Пользователь – Участник Системы – гражданское лицо (владелец Транспортной карты), обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Специалисты Системы–Участники Системы – специалисты по сбору и обработке информационных данных и технической поддержке оборудования, работающие в Системе.

Вызов – любое обращение Клиента/Пользователя в Колл-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Очередь – группа вызовов, которые в настоящий момент не могут быть обслужены из-за занятости Сотрудников Колл-центра и находятся «на удержании», ожидая обслуживания.

Система интерактивного речевого взаимодействия – интерактивное Голосовое Меню (IVR) – это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Колл-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом с помощью тонального набора.

База знаний – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые Сотруднику Колл-центра для решения вопросов, связанных с повторяющимися проблемами и ошибками.

3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОТРУДНИКА КОЛЛ-ЦЕНТРА

3.1. Сотрудник Колл-центра осуществляет следующие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- прием вызова;
- регистрация вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- консультативная поддержка Клиентов/Пользователей;
- поиск и предложение оптимальных решений, в связи с возникшими вопросами;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Системы;
- оформление заказов от Клиентов/Пользователей;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, их передача к соответствующим специалистам;
- ввод в базу данных полученной информации;
- формирование баз данных по различным направлениям;

3.2. Вход в справочно-информационную систему:

3.2.1. Перед началом работы Сотрудник Колл-центра должен войти в систему – ввести свой логический идентификатор и пароль.

3.3. Прием вызова:

3.3.1. Работа Сотрудника Колл-центра определяется алгоритмом распределения вызовов по свободным Сотрудникам Колл-центра и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр.

3.3.2. Результатом приема вызова является:

- прием вызова свободным Сотрудником Колл-центра;
- формирование очереди;
- формирование Клиентом/Пользователем речевого сообщения;
- информирование Клиентов/Пользователей посредством интерактивного речевого взаимодействия.

3.3.3. Посредством интерактивного речевого взаимодействия, Клиент/Пользователь может получить справочную информацию:

- о режиме работы Системы;
- о перечне услуг, предоставляемых в рамках Системы;
- о порядке предоставления услуг;
- о маршрутах перевозок, участвующих в Системе;
- об адресах расположения территориальных Пунктов пополнения и приема предоплаты Пользователей за услуги перевозки и провоза багажа и режиме их работы;
- о видах Транспортных карт, реализуемых тарифов на них;
- об инструкциях пользования всех видов Транспортных карт.

3.3.4. При отсутствии необходимой Клиенту/Пользователю информации в системе автоинформирования Клиент/Пользователь может посредством интерактивного речевого взаимодействия связаться с Сотрудником Колл-центра или в случае, когда все Сотрудники Колл-центра заняты, ожидать ответа в автоматически формируемой очереди.

3.3.5. Оператор при подготовке ответа использует информацию, предоставленную Специалистами Системы, справочной информацией и базами знаний.

3.3.6. Свободный сотрудник Колл-центра принимает вызов Клиента/Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на заданный вопрос или предоставляет интересующую информацию. В случае, когда ответ на вопрос не может быть найден исключительно

собственными силами Сотрудника Колл-центра или ответ невозможно сформировать в данный, Сотрудник Колл-центра формирует информационный запрос и уведомляет Клиента/Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

3.3.7. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр. При ожидании ответа на вызов Клиент/Пользователь имеет возможность:

- прослушать справочную информацию о работе Системы;
- прослушать объявления работы Системы;
- прослушать сообщение о расчетном времени ожидания ответа в очереди;
- переключиться на систему интерактивного речевого взаимодействия.

3.4. Регистрация вызова.

3.4.1. На основании данных, поступающих от Клиента/Пользователя, Сотрудник Колл-центра осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Клиента/Пользователя в журнале регистрации и контроля за обращениями в Колл-центр.

3.4.2. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания контактной информации абонента: ФИО, вид и номер Транспортной карты) регистрируются (записываются), но не обрабатываются.

3.5. Формирование информационного запроса.

3.5.1. При формировании информационного запроса Сотрудник Колл-центра сообщает Клиенту/Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Для телефонных обращений Клиентов/Пользователей, поступивших в Колл-центр, устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») – в течение 15 минут;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») – в течение одного рабочего дня.

3.5.2. Сотрудник Колл-центра устанавливает наиболее удобную для Клиента/Пользователя форму получения ответа на вопрос:

- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Клиентом/Пользователем.

3.5.3. Руководитель отдела Колл-центра контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

3.5.4. При невозможности получения ответа в установленные сроки Сотрудником Колл-центра направляется Клиенту/Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого сроков исполнения.

3.5.5. Сотрудник Колл-центра формирует ответ Клиенту/Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КОЛЛ-ЦЕНТР

4.1. Клиент/Пользователь, обратившийся в Колл-центр, имеет возможность связаться с Сотрудником Колл-центра, оставить голосовое сообщение или найти ответ в системе интерактивного речевого взаимодействия, позвонив на ее номер.

4.2. В случае, если в системе интерактивного речевого взаимодействия Клиент/Пользователь не нашел ответ, то связавшись с Сотрудником Колл-центра или оставляя голосовое сообщение Клиент/Пользователь должен сообщить свою контактную информацию (ФИО, вид и номер Транспортной карты, контактный телефон) и подробно изложить описание вопроса или проблемы. Для Агентов и сотрудников Поставщика – должность, номер маршрута, далее изложить описание вопроса или проблемы.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

5.1. Время работы Колл-центра с 9:30 до 16:00 в будни. Звонки, произведённые в нерабочее время, принимаются и регистрируются в режиме автоответчика с последующей обработкой и обратной связью со стороны оператора согласно графику работы бесплатной линии консультации.

5.2. Для повышения качества обслуживания на бесплатной линии консультации оператором Колл-центра производится запись разговора.

5.3. Информация о режиме работы Колл-центра размещена на Интернет-сайте по адресу: www.карта51.рф.