

Правила обслуживания держателей карт

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ

1.1. Идентифицируйте банковскую карту (далее – карта), предъявляемую при оплате товаров (услуг), для этого произведите внешний осмотр карты с целью определения ее подлинности и действительности.

1.2. Не осуществляйте обслуживание карт, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия карты указан на ее лицевой стороне, ниже эмбоосированного на карте номера карты в формате мм/гг). На картах VISA Electron, срок действия может отсутствовать. Карта действительна с 00.00 часов первого дня месяца, указанного на ней (в нашем примере: с 00.00 часов 01 сентября 2006 г.) по 00.00 часов первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней.

1.3. Не осуществляйте обслуживание локальных карт, то есть карт, на которых указано, что они действуют только в одной стране, за исключением России: если карта является локальной, страна ее действия указана на лицевой стороне (Valid only in [название страны] – «Действительна только в [название страны]»).

Исключение составляют карты, на которых указано Valid only in Russia – «Действительна только в России». Такие карты должны обслуживаться на территории России без ограничений.

1.4. Определите по логотипу принадлежность карты к одной из обслуживаемых платежных систем: VISA Int., MasterCard WorldWide, UnionPay International, Japan Credit Bureau International, «МИР»

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОДЛИННОСТИ КАРТЫ

2.1. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений карты (изгибы, оплавленные участки, следы изменения номера карты, явные повреждения поверхности.).

2.2. Убедитесь в наличии подписи держателя карты на оборотной стороне карты и в отсутствии следов подделки самого поля для подписи. В случае осуществления попыток изменения подписи в поле для подписи появляется слово VOID (недействительно). Если подпись на карте (в поле для подписи) отличается от подписи на расчетном документе (товарном чеке, счете), следует провести отмену операции попросив предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае совпадения подписи на оборотной стороне карты с установленной подписью в документе удостоверяющий личность, провести операцию повторно.

Подпись на карте должна совпадать с подписью в расчетном документе (товарном чеке, счете).

Если подпись держателя карты на оборотной стороне карты отсутствует, карта является не действительной и не может быть принята к оплате (необходимо попросить держателя предъявить документ удостоверяющий личность, идентифицировать его, попросить расписаться в поле для подписи, сверить установленную подпись с подписью в документе удостоверяющий личность, после чего принять карту к оплате).

2.3. После определения принадлежности карты к одной из платежных систем убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:

2.3.1. Для карт VISA :

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип VISA в виде надписи VISA синего цвета с золотом (желтым) краем на букве V, расположенной в белом прямоугольнике / или VISA белого цвета на фоне цвета карты. Логотип расположен в правом верхнем нижнем углу карты или в левом верхнем углу карты;

- на всех типах карт на логотипе – ультрафиолетовый элемент в виде буквы «V»;

- номер карты, срок ее действия, имя клиента, эмбоссированные либо напечатанные (в этом случае на карте должно быть нанесено Electronic use only

- номер карты VISA, начинающийся с цифры «4» и состоящий из 16 цифр:

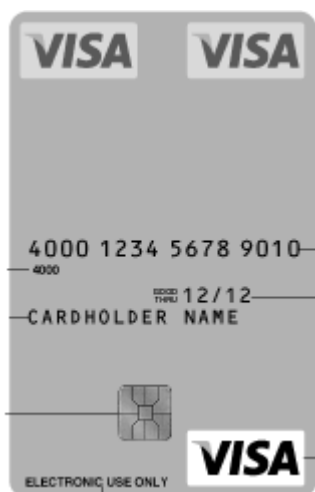
«4XXX XXXX XXXX XXXX».

Первые четыре цифры эмбоссированного (выбитого особым способом) номера карты должны совпадать с четырьмя цифрами БИН, напечатанными типографским способом (при наличии цифр БИН, напечатанными типографским способом), над или под номером карты. На картах VISA, Electron, номер карты может быть напечатан, а не эмбоссирован;

- срок действия карты на картах VISA, выпущенных по программе Electron , может отсутствовать или быть напечатанным, а не эмбоссированным;

- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования. На картах VISA Electron, персональные данные держателя карты могут отсутствовать или быть напечатанными;

Данные на картах могут быть расположены вертикально:



на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса (может быть голографическая), расположенная в верхней части карты, впаянная в пластик, а не наклеенная. На неэмбоссированных картах магнитная полоса может быть расположена в нижней части. Голографическая магнитная полоса содержит параллельные вертикальные и горизонтальные линии, изображение летящего голубя, между горизонтальными линиями содержится микрошрифт в виде повторяющегося слова «VISA»;

- полоса для подписи, стандартная, включающая в себя повторяющиеся горизонтальные линии белого и голубого цвета, либо разработанная банком-эмитентом;

- в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты;

- в поле для подписи – впечатаны или нанесены лазерным способом часть номера карты и три цифры кода безопасности CVV (код безопасности CVV расположен отдельно);

- полоса для подписи – ультрафиолетовый элемент в виде множественной надписи «VISA».

2.3.2. Для карт VISA Electron :

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип VISA Electron в виде надписи VISA Electron синего цвета с золотом (желтым) хвостиком на букве V, расположенной в белом прямоугольнике / или белого цвета на фоне карты. Логотип расположен в правом верхнем нижнем углу карты или в левом верхнем углу карты;

- на всех типах карт на логотипе – ультрафиолетовый элемент в виде буквы «V»;

- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты и срок ее действия, нанесенные лазерным способом или напечатанные, но не эмбоссированные. На картах VISA, выпущенных по программе Instant Issue, персональные данные держателя карты и срок действия могут отсутствовать;

- первые четыре цифры номера карты, совпадающие с четырьмя цифрами БИН, нанесенные типографским способом (при наличии цифр БИН, напечатанными типографским способом), под первой группой цифр номера карты;

- номер карты VISA Electron, начинающийся с цифры «4» и состоящий из 16 цифр: «4XXX XXXX XXXX XXXX». Разрешено использование номеров карт из 8 цифр: четыре первые цифры должны быть нанесены типографским способом, четыре последние напечатаны 4000 ____ ____ 1234;

также встречаются следующие варианты нанесения номеров карт:

____ 1232 ____ 1234,

____ ____ 1234 1234;

- текст ELECTRONIC USE ONLY / «Только электронное использование».

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, расположенная в верхней или нижней части, впаянная в пластик, а не наклеенная; на чиповых картах магнитная полоса располагается только в верхней части. По решению эмитента магнитная полоса может быть голографической. В этом случае голографическая магнитная полоса содержит параллельные вертикальные и горизонтальные линии, изображение летящего голубя в трех фазах полета, между горизонтальными линиями содержится микрорифт в виде повторяющегося слова VISA;

- полоса для подписи, стандартная, включающая в себя повторяющиеся горизонтальные линии белого и голубого цвета, либо разработанная банком эмитентом;

- в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты;

- в поле для подписи – впечатанная или нанесенная лазерным способом часть номера карты. Три цифры кода безопасности CVV наносятся, если номер карты нанесен полностью (код безопасности CVV может быть расположен отдельно);

- в полосе для подписи – ультрафиолетовый элемент в виде множественной надписи VISA.

2.3.3. Для карт MasterCard:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип MasterCard, представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard на их фоне, под надписью MasterCard – тень от букв;

- голограмма MasterCard в виде объемного изображения перекрещивающихся земных полушарий на фоне повторяющегося видимого невооруженным взглядом многоцветного текста MasterCard (может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты);

- эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифры «5» или «2» и состоящий из 16 цифр: «5XXX XXXX XXXX XXXX»; «2XXX XXXX XXXX XXXX»

- указанный типографским способом БИН банка;

- эмбоссированный срок действия карты: например, 09/17;

- буквы «МС», видимые на лицевой стороне карты в ультрафиолетовом свете (букв М в крайнем нижнем левом углу, буква С в крайнем нижнем правом углу);

- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования.

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- в поле для подписи – отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;
- в поле для подписи – текст под наклоном из повторяющихся слов MasterCard, написанный синим, красным и золотым/желтым цветами;
- в поле для подписи – три цифры кода безопасности CVC печатается на отдельной полосе белого цвета.

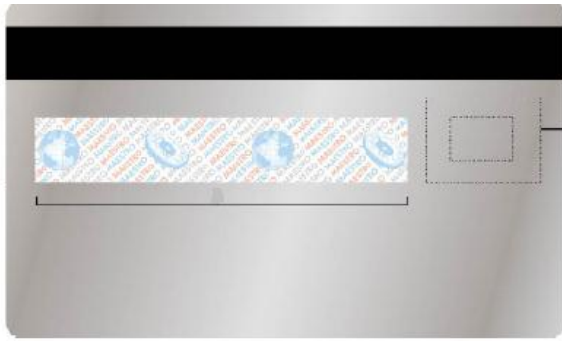
2.3.4. Для карт Maestro:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип Maestro, выполненный в виде надписи Maestro белым цветом на фоне двух пересекающихся кругов синего и красного цветов, под надписью Maestro – тень от букв (на лицевой стороне карты в нижнем правом углу или на обратной стороне в нижнем левом углу карты);
- название финансового института, выдавшего карту, номер карты, данные ее держателя и срок действия карты. Указанные данные могут быть нанесены на карту лазерным способом, впечатаны либо эмбоссированы;
- номер карты, начинающийся с цифры «6», который может состоять из 16-19 цифр: «6XXX XXXX XXXX 1234»: «6XXXXXXXX XXXXXXXX12», «6XXXXXXXX XXXXXXXX123».

на обратной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;

- ниже магнитной полосы в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты.

2.3.5. Для карт UnionPay:

на лицевой стороне карты дебетовой карты расположены:



- логотип UnionPay, выполненный в виде надписи UnionPay;

- номер карты, который может состоять из 13-19 цифр.

на лицевой стороне карты кредитной карты расположены:



- логотип UnionPay, выполненный в виде надписи UnionPay;

- голограмма: только на кредитных картах (на лицевой или оборотной стороне);

- эмбосированный номер карты, который состоит из 16 цифр;
- эмбосированная дата окончания срока действия карты;
- эмбосированное имя картодержателя.

логотипы UnionPay:

- старый: 
- новый: 
- англоязычный: 

На картах, эмитированных в более ранний срок, может быть размещен старый логотип.

Также могут встречаться карты с логотипами двух платежных систем (Dual-Brand) карты:



на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- ниже магнитной полосы в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты.

2.3.6. Для карт JCB:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип JCB, выполненный в виде надписи JCB белым цветом на фоне трех цветов синего, красного и зеленого, по букве на каждом цвете;

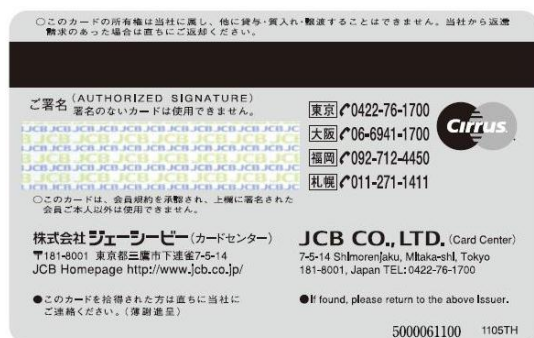
- голограмма в виде изображения восходящего солнца, радуги и микро-надписей JCB земного полушария (может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты); голограмма может быть цветной или серой;

- эмбоссированный номер карты;

- эмбоссированный срок действия карты;

- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования.

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;

- в поле для подписи – отчетливая (не затертая, не смазанная) подпись держателя карты;

- в поле для подписи – прямой текст из повторяющихся слов JCB.

2.3.7. Для карт «МИР»:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип «МИР»;
- голограмма «МИР»;
- эмбоссированный номер карты состоящий из 16 цифр;
- указанный типографским способом БИН банка;
- эмбоссированный срок действия карты: например, 09/07;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования.

на оборотной стороне карты расположены:

- магнитная полоса, впаянная в пластик, а не наклеенная;
- ниже магнитной полосы в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ

Основными признаками поддельных карт являются следующие:

- отсутствие БИН банка или отличие БИНа от первых четырех цифр карты (исключения составляют карты Maestro, на них БИН может отсутствовать);
- голограмма переливается всеми цветами радуги, но объем изображения отсутствует; фон тусклый, а изображение нечеткое;
- голограмма отслаивается и дает утолщение при надавливании;
- поле для подписи заклеено обычной белой бумагой, которая легко отслаивается и отделяется от карты; фон в виде трехцветной надписи MasterCard (для карт MasterCard), VISA (для карт VISA) отсутствует либо стерт;
- ламинирующая пленка отслаивается на краях карты в районе голограммы, неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных карт;
- БИН банка-эмитента легко стирается с карты;
- логотип платежной системы имеет нестандартные цвета, может стираться с карты.

логотип VISA в виде надписи VISA синего цвета с золотом (желтым) хвостиком на букве V, расположенной в белом прямоугольнике или белый логотип на фоне карты. Логотип расположен в правом верхнем нижнем углу карты или в левом верхнем углу карты;

логотип MasterCard, представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard на их фоне, под надписью MasterCard – тень от букв;

логотип Maestro, выполненный в виде надписи Maestro белым цветом на фоне двух пересекающихся кругов синего и красного цветов, под надписью Maestro – тень от букв (на лицевой стороне карты в нижнем правом углу или на обратной стороне в нижнем левом углу карты);

Все расхождения с параметрами, указанными выше, говорят о нестандартности цветов.

– микропечать вокруг логотипа практически не читается и / или легко стирается;

– в ультрафиолетовом свете не просматриваются / не четко видны изображения спецсимволов; иногда наблюдается свечение самой карты – торцевая часть карты темного цвета;

– под символами, нанесенными на карту путем эмбоссирования, просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков;

– номер карты, отображающийся на дисплее POS-терминала и / или распечатанный на квитанции (чеке счет) POS-терминала, отличается от эмбоссированного на карте.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ ТОВАРОВ (УСЛУГ)

С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ

4.1. Проведение электронной авторизации карт

4.1.1. Операция по обслуживанию карты при помощи POS-терминала производится в следующем порядке:

– осуществляется проверка карты по признакам подлинности и идентификация личности держателя карты;

- кассир определяет сумму к оплате и выбирает на кассе вид оплаты картой;

– карта проводится через считывающее устройство пин-пада: ридер магнитной полосы, чип-ридер или ридер бесконтактных карт;

– в том случае если сумма операции превышает 1000 рублей при обслуживании комбинированных карт, карт Cirrus/Maestro и бесконтактных карт, держателю карты предлагается набрать ПИН-код (персональный идентификационный номер) на пин-паде;

- в том случае если сумма операции превышает 1000 рублей при обслуживании карт с магнитной полосой держателю карты предлагается проставить подпись специальным стилусом на дисплее пин-пада;

- в том случае если сумма операции меньше или равна 1000 рублей при обслуживании карт с магнитной полосой и бесконтактных карт проставление подписи не требуется. При обслуживании комбинированных карт может быть запрошен ввод пин-кода;

– через некоторое время после ввода необходимых данных на дисплее POS-терминала появляется ответное сообщение об успешной авторизации или отказе;

– успешная авторизация подтверждает кассиру факт получения сервером Банка счета и в случае проставления клиентом подписи, открывает на дисплее кассы окно с изображением проставленной подписи клиентом;

- в случае явного несоответствия подписи на дисплее кассы подписи на карте держателя, кассир подтверждает несоответствие, в результате чего Банк отменяет проведенную авторизацию, а кассир предлагает держателю карты повторить процесс оплаты;

- в случае соответствия подписи на дисплее кассы подписи на карте держателя, кассир подтверждает соответствие, в результате чего касса печатает счет клиента и кассовый чек, которые передаются держателю карты.

4.1.2. Обслуживание карты при отрицательном результате авторизации:

Авторизация может завершиться с отрицательным результатом по двум причинам: вследствие технических проблем (например, проблем на линиях связи) либо в случае отказа авторизационного центра предоставить разрешение на совершение операции с использованием карты.

4.1.2.1. В случае если авторизация не выполнена по техническим причинам (например, получено сообщение «Операция прервана»), можно повторить попытку. Однако не допускается многократного проведения авторизации при получении отказов. При многократном получении отказов в проведении авторизации необходимо обратиться в Банк. Если в момент совершения транзакции на терминале присутствовало сообщение «Обмен данными», сотрудник, обслуживающий карту, ОБЯЗАН повторить попытку авторизации и, в случае неполучения ответа, обратиться в Банк.

ВНИМАНИЕ!!! Если при первом сеансе связи транзакция начала выполняться, но в момент окончания процесса авторизации связь с авторизационным центром оборвалась, POS-терминал переходит в режим автоотмены данной операции, которая будет отменена при проведении следующей операции при этом касса не распечатывает никаких чеков.

В случае если повторные попытки авторизации не увенчались успехом вследствие нерешенных проблем связи, сотрудник, осуществляющий обслуживание карты, может обратиться в техническую поддержку Организации.

4.1.2.2. В случае получения отказа авторизационного центра на совершение операции с использованием карты на кассе выводится сообщение об отказе, с описанием причин. В случае получения такого отказа не рекомендуется проведение повторных операций с данной картой более двух раз. При получении сообщения об изъятии карты, карта должна быть изъята в соответствии с порядком, изложенным в разделе 7 настоящих Правил, если это не угрожает безопасности сотрудника Организации.

4.1.3. Организация обязана оформить одну квитанцию (Счет) POS-терминала на общую сумму одного товара/услуги, приобретенного держателем карты в данной организации.

Оплата одного товара/услуги двумя и более счетами не допускается.

4.1.4. Карта должна предъявляться только держателем карты и ни при каких обстоятельствах не может быть передана другому лицу. Следует иметь в виду, что

профессиональный преступник может выглядеть весьма респектабельно и хорошо владеть правилами приема карт при оплате товаров и услуг. При возникновении каких-либо подозрений относительно того, что карта является подделкой или предъявлена лицом, не являющимся ее держателем, в обязательном порядке оформляется расчетный документ / квитанция, который (ая) представляется на подпись предъявителю карты, одновременно запрашивается документ, удостоверяющий личность (желательно в присутствии сотрудника службы безопасности), так же сотрудник Организации может обратиться в Банк по указанным в инструкции и на POS-терминале телефонам по коду «10»*.

* код 10 – условный код, который называет сотрудник ТСП при звонке в Банк, если у него есть подозрения, что карта поддельная или не принадлежит покупателю.

4.1.5. Проверка документа, удостоверяющего личность

4.1.5.1. Основным документом, удостоверяющим личность физического лица – гражданина Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации, При отсутствии у физического лица паспорта им может быть предъявлено временное удостоверение личности по форме № 2-П, выданное органом внутренних дел.

4.1.5.2. Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации – военнослужащих, являются:

– удостоверение личности военнослужащего – для офицеров, прапорщиков и мичманов Вооруженных Сил Российской Федерации;

– военный билет – для солдат, матросов, сержантов и старшин (только в период прохождения ими военной службы по призыву или контракту).

4.1.5.3. В качестве иных документов, удостоверяющих личность физических лиц, могут быть предъявлены:

– вид на жительство в Российской Федерации – для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;

– национальный заграничный паспорт – для иностранных граждан, временно находящихся на территории Российской Федерации;

– национальный паспорт – для лиц, являющихся гражданами СНГ;

- заграничный паспорт;

- водительское удостоверение.

5. ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ

5.1. Если в результате проведения операции получено подтверждение на ее проведение и соответствующий код авторизации, но клиент по каким-либо причинам в этот же день отказался от совершения покупки, и POS-терминал не был разгружен, необходимо провести отмену авторизации.

6. ОФОРМЛЕНИЕ СЧЕТА ПРИ ВОЗВРАТЕ СУММЫ

6.1. Возврат суммы за товары / услуги, оплаченные с использованием карт, не осуществляется путем выдачи наличных денежных средств, поэтому для возврата суммы необходимо оформить счет.

7. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

7.1. Рекомендуется убедиться в подлинности карты и законности ее использования, в случае если держатель карты:

- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь сотрудника организации во время проведения операции или оказывает на него психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- спрашивает о размере неавторизуемых операций в данной торговой точке;
- отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность, или предлагает расплатиться наличными вместо предъявления указанного документа.

7.2. К незаконным операциям с использованием карт относятся:

- использование или попытка использования карты лицом, не являющимся ее законным держателем;
- использование поддельной карты;
- использование для проведения операции вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с подлинной карты (так называемый «белый пластик»).

7.3. Карта подлежит изъятию в следующих случаях:

- а) при получении соответствующего сообщения на мониторе кассы при проведения авторизации;
- б) при несоответствии данных документа, удостоверяющего личность, предъявленного держателем карты, данным, указанным на карте;
- в) при явном несовпадении подписей держателя карты на карте и предъявленном документе, удостоверяющем личность, либо проставленной электронной подписи на Счете;
- г) при несовпадении номера карты и ФИ держателя на ее лицевой стороне и на Счете POS-терминала;
- д) при выявлении явных признаков подделки карты.

7.4. При получении сообщения центра авторизации о необходимости изъятия карты в соответствии с п. 7.3 настоящих Правил сотрудник организации должен выполнить следующие действия:

- изъять карту, если это не угрожает безопасности сотрудника;
- оформить расписку об изъятии карты Приложения №2 к Правилам;
- передать указанную расписку держателю карты и порекомендовать ему обратиться за разъяснениями причин изъятия карты в банк, выдавший ему карту;
- вернуть держателю карты документ, удостоверяющий личность;

– оформить акт изъятия карты по форме Приложения №1 к Правилам в двух экземплярах (акт подписывается сотрудником организации, изъявшим карту);

– сообщить об изъятой карте в Банк;

- передать в Банк акт об изъятии карты Приложение №1 к Правилам и изъятую карту.

7.5. При выявлении оснований для изъятия карты в соответствии с подпунктами б), в), г) и д) п. 7.3 настоящих Правил сотрудник организации должен выполнить следующие действия:

– изъять карту;

– по возможности принять меры к задержанию мошенника с помощью сотрудников службы безопасности или при запросе авторизации связаться с центром голосовой авторизации и назвать «Код 10», что дает возможность сотруднику организации сообщить о выявлении мошенника, не вызывая у него подозрений. В этом случае сотрудник центра авторизации проинформирует органы внутренних дел и вызовет наряд милиции по месту расположения точки обслуживания;

– сообщить в Банк о задержании мошенника.

7.6. **Внимание!** Изъятые или найденные карты подлежат сдаче в Банк в 10 дневный срок для последующего возвращения карт банку-эмитенту, то есть ее владельцу. Организации гарантировано вознаграждение за изъятие из незаконного обращения карты и дополнительное вознаграждение за задержание преступников.