Приложение 5
к Порядку оказания ОАО «Сбер Банк» услуг эквайринга и платежного сервиса API организациям торговли (сервиса)

РУКОВОДСТВО
ПО ПРАВИЛАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (СЕРВИСА)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	3
2.	Термины и условия	3
3.	Оплата товаров (работ, услуг)	5
4.	Операция «ОТМЕНА»	9
5.	Операция «ВОЗВРАТ»	10
6.	Проведение операций с использованием бесконтактного интерфейса	10
7.	Завершение работы (смены)	11
8.	Контроль и хранение платежных документов	11
9.	Действия кассира в особых ситуациях	12
10.	Приложение: Отличительные признаки карточек	15

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В настоящем Руководстве по правилам обслуживания держателей карточек в организациях торговли (сервиса) (далее – Руководство) описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей карточек Mastercard, Maestro, VISA, БЕЛКАРТ и «Мир» в ОТС с использованием терминального оборудования.

2. Вопросы установки, программирования и технического обслуживания терминального оборудования, а также обучения персонала правилам его использования организациями торговли (сервиса) (далее – ОТС) не являются предметом регулирования настоящего Руководства. Данные вопросы регулируются отдельными договорами, заключаемыми ОТС с поставщиками терминального оборудования.

3. Право работы на терминальном оборудовании и обслуживания держателей карточек имеют только сотрудники ОТС, прошедшие обучение и изучившие настоящее Руководство (далее – кассиры). Возмещение ОТС денежных средств по безналичным платежам осуществляется только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра сформированного при закрытии смены в терминальном оборудовании. Поэтому необходимо ежедневно производить закрытие смены по безналичным операциям за день (при отсутствии возможности оборудования закрытии смены в автоматическом режиме). В случае нарушения кассирами в работе положений Руководства ОАО «Сбер Банк» (далее – Банк) вправе не перечислять ОТС суммы по платежам с использованием Карточек.

ГЛАВА 2
ТЕРМИНЫ И УСЛОВИЯ

4. В настоящем Руководстве нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

авторизация – разрешение банка-эмитента и (или) владельца платежной системы на совершение операции при использовании карточки. В результате проведения авторизации возникает обязательство банка-эмитента или банка-эквайера по переводу денежных средств. Авторизация может не осуществляться в случаях, предусмотренных правилами платежной системы;

банк-эмитент – банк, банк-нерезидент, осуществляющие эмиссию карточек и принявшие на себя обязательства по перечислению денежных средств со счетов клиентов в соответствии с условиями договоров об использовании карточек и (или) обязательства по перечислению денежных средств в соответствии с условиями кредитных договоров, предусматривающих предоставление кредита при использовании кредитной карточки;

банк – эквайер – банк, юридическое лицо - нерезидент, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, заключившие с организациями торговли (сервиса) договоры по приему и

обработке информации о платежах, совершенных держателями карточек при использовании карточек, осуществлению расчетов по указанным платежам в соответствии с заключенными договорами и (или) обслуживающие держателей Карточек по операциям при использовании карточек;

банковская платежная карточка (карточка) – платежный инструмент, эмитированный банком-эмитентом для доступа к банковскому счету, проведению безналичных платежей за товары (работы, услуги), получению наличных денежных средств, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Для совершения операций в ОТС карточка может быть представлена на физическом носителе, путем указания её реквизитов, а также через мобильное устройство, которое позволяет совершать операции по технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (технологии NFC);

выносная клавиатура (ПИН-пад) – устройство, подсоединенное к платежному терминалу для ввода ПИН-кода;

карт-чек – документ на бумажном носителе и (или) в электронном виде, служащий подтверждением совершения операции при использовании карточки и являющийся основанием для оформления платежных инструкций для осуществления безналичных расчетов;

клиент (держатель карточки) – физическое лицо, имеющее право совершать операции с использованием карточки;

операция – действие, осуществляемое ОТС/клиентом, в том числе операция оплаты, операция отмены, операция возврата, совершенная с использованием карточки (в том числе с использованием реквизитов карточки/без предъявления карточки в ОТС);

организация торговли (сервиса) (ОТС) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, нотариальные конторы, нотариусы, осуществляющие нотариальную деятельность в нотариальном бюро, юридические консультации, адвокатские бюро, а также адвокаты, осуществляющие адвокатскую деятельность индивидуально, иные субъекты хозяйствования, заключившие договоры с банком-эквайером и осуществляющие в соответствии с условиями данных договоров реализацию товаров, выполнение работ, оказание услуг с оплатой в безналичном порядке посредством использования карточек;

ПИН-код – персональный идентификационный номер, используемый для идентификации держателя карточки;

платежный терминал – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для регистрации операций при использовании карточек с последующим формированием карт-чека и реестра (отчета) операций по итогам дня в электронном виде и на бумажном носителе;

процессинговый центр – ОАО «Банковский процессинговый центр» и (или) процессинговый центр Банка;

терминальное оборудование – электронные, мобильные платежные терминалы различных моделей и способов подключения к процессинговому

центру (POS-терминалы, mPOS-устройства); специализированное автоматизированное рабочее место кассира ОТС (аппаратно-программный комплекс), функции которого аналогичны функциям электронного платежного терминала;

транзакция – операция, инициируемая держателем карточки, следствием которой является дебетование или кредитование его счета с использованием карточки;

чиповая карточка – карточка со встроенным микропроцессором стандарта EMV платежных систем VISA, Mastercard, , БЕЛКАРТ, «Мир».

CVV2/CVC2 код (Card Verification Value 2/Code 2) – код проверки подлинности карточек, как правило, состоящий из трех цифр, но возможно и четыре. Код расположен на обратной стороне карточки, на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее.

5. Обслуживаемые платежные карточки

Обслуживаемые Карточки	Mastercard, Maestro, VISA, VISA Electron, БЕЛКАРТ, БЕЛКАРТ-Maestro, «Мир». Внешние признаки и стандарты принимаемых карточек описаны в Приложении к настоящему Руководству. Общий дизайн карточек может быть различным в зависимости от банка-эмитента.

Транзакции могут быть проведены с помощью бесконтактного устройства (бесконтактная карточка, мобильный телефон, часы, брелок и др.)

ГЛАВА 3
ОПЛАТА ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)

6. Идентификация клиента.

6.1. Кассир обязан произвести идентификацию клиента перед проведением операций (за исключением операций с бесконтактными карточками и иными устройствами (часы, мобильный телефон, часы, брелок и др.);

6.2. При предъявлении карточки зрительно определить правомерность использования карточки по гендерному признаку. Например, в случае предъявления женщиной карточки, выпущенной на мужское имя, и наоборот, необходимо отказать в проведении операции;

6.3. Провести идентификацию внешности личности держателя карточки в соответствии с фотографией (при наличии ее на карточке). К фотографиям, предназначенным для идентификации личности держателя карточки, не относятся изображения на карточках с индивидуальным дизайном;

6.4. При наличии подозрений, что человек, изображенный на фотографии, предназначенной для идентификации личности держателя карточки, не является лицом, ее предъявившим, а также в случаях, когда принадлежность карточки вызывает подозрения, кассир вправе запросить документ, удостоверяющий личность, и провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность.

Идентификация личности клиента по документу, удостоверяющему личность, проводится следующим образом.

Необходимо зрительно сверить личность клиента с фотографией в документе, удостоверяющем личность, проверить срок действия данного документа, сравнить фамилию, имя, подпись клиента, указанную в документе, удостоверяющем личность, с фамилией, именем и подписью на карточке. В случае установления расхождений кассир обязан отказать в проведении операции.

7. Идентификация карточки.

7.1. Кассир обязан проверить подлинность (наличие на карточке обязательных реквизитов) и действительность карточки путем визуального контроля ее внешнего вида и считывания данных терминалом с магнитной полосы/микропроцессора стандарта EMV карточки (за исключением случаев проведения операции по бесконтактной карточке), предъявленной к оплате.

Проверка карточки кассиром осуществляется в следующем порядке.

Перед выполнением операции оплаты товара (услуги) кассир обязан визуально проверить карточку на наличие следующих признаков:

на карточке должны быть: номер, срок действия, имя и фамилия клиента (имя и фамилия клиента в некоторых случаях могут отсутствовать), отличительные признаки платежной системы;

подпись клиента;

срок окончания действия карточки «Valid Thru» (действительно до: месяц/год), указанный на ее лицевой стороне, не истек;

срок вступления карточки в силу «Valid from» (действительно с: месяц/год) уже наступил (при его наличии на лицевой стороне карточки);

действие карточки не ограничено территориально, т.е. не принимаются карточки, на лицевой стороне которых имеется надпись «valid only in (страна)» (действительна только в […]), за исключением карточек с надписью «VALID ONLY IN BELARUS»;

магнитная полоса и подпись на оборотной стороне карточки не подвергались видимым изменениям, нельзя принимать карточки, если на полосе для подписи видно слово «VOID» (недействительно) или «Недействительна», «Образец карты», «Специальная карта»;

Если клиент предъявил неподписанную карточку, то перед совершением операции кассир обязан:

попросить держателя карточки подписать ее до того, как будет совершена операция. При отказе клиента подписать карточку кассир обязан отказать клиенту в проведении операции по данной карточке;

после проставления клиентом подписи на карточке необходимо запросить документ, удостоверяющий личность, и провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность. В случае отказа клиента в предоставлении документа кассир должен отказать в проведении операции;

фотография на карточке (если она есть) соответствует внешности держателя;

встроенный микропроцессор – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки (может отсутствовать) (изображение встроенного микропроцессора –);

отсутствуют внешние дефекты на карточке (отверстия, срезы, отслоения, трещины, оплавления, проколы, изгибы и т.д.).

Отличительные признаки карточек описаны в приложении к Руководству.

При обслуживании держателей бесконтактных карточек на терминальном оборудовании, кассир обязан:

- перевести терминальное оборудование в режим обработки карточки по бесконтактной технологии в соответствии с руководством, предоставленным поставщиком терминального оборудования, по работе с используемой моделью терминального оборудования;
- предложить клиенту поднести бесконтактную карточку (или иное бесконтактное устройство) к экрану терминала;
- успешное считывание информации с карточки подтверждается специальным звуковым и световым сигналами. Если на мониторе терминала появится запрос ПИН-кода, предложить клиенту ввести его на клавиатуре терминала/ПИН-пада;
- на экране терминала появится уведомление о том, что операция прошла успешно.

8. Процедура оплаты товаров (работ, услуг) осуществляется в следующем порядке.

Для проведения операции оплаты товаров (работ, услуг) с использованием платежной карточки необходимо выполнить следующие действия:

сформировать на кассовом аппарате сумму покупки/платежа;

провести операцию оплаты на терминальном оборудовании в соответствии с правилами, установленными поставщиком терминального оборудования.

По итогам проведения операций распечатываются карт-чеки, содержащие следующие реквизиты:

идентификатор терминала;
название ОТС;
адрес ОТС;
телефон ОТС;
номер карт-чека;
номер отчета;
получатель чека («для банка», «для клиента»);
тип операции («оплата», «отмена», «возврат»);
дата операции;
время операции;
маскированный номер карты;
способ обработки карточки;
валюта и сумма операции;
идентификатор приложения, карточка (если карточка чиповая);
код ответа системы на запрос;

код авторизации.

При совершении операции кассир обязан сверить информацию на карт-чеке с данными на карточке (номер карточки). Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на Карточке, проводится операция «ОТМЕНА» в соответствии с правилами, установленными поставщиком терминального оборудования, и дальнейшие действия проводятся согласно главе 9 «Действия кассира в особых ситуациях» настоящего Руководства.

Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, на карт-чеке «ДЛЯ БАНКА» вместо надписи «Принадлежность карты подтверждена ПИН-кодом» печатается строка «Подпись клиента». В таком случае клиент подписывает карт-чек «ДЛЯ БАНКА» после чего его подпись на карт-чеке сверяется кассиром с образцом подписи на карточке. Если подписи совпадают, первый экземпляр карт-чека и карточка передаются кассиром клиенту. Экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе. На этом операция считается завершенной.

Если подпись клиента на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на карточке, кассир просит клиента предъявить документ, удостоверяющий или иной документ, подтверждающий его личность (для неперсонализированных карточек (карточки, на которых отсутствует имя и фамилия держателя карточки) в этом случае необходимо произвести отмену операции (см. главу 5 Руководства «Операция «Возврат»).

Если сверить подпись клиента на карточке с образцом подписи на карт-чеке не представляется возможным, кассиру рекомендуется действовать согласно главе 9 «Действия кассира в особых ситуациях» настоящего Руководства.

После идентификации личности держателя карточки данные документа (наименование документа, кем выдан, серия и номер документа) необходимо записать на обратной стороне карт-чека «ДЛЯ БАНКА». В случае отсутствия документа, или, если предъявитель карточки не является держателем карточки – провести отмену операции, затем вернуть карточку клиенту.

Если операция по какой-либо причине была отклонена, печатается один карт-чек с надписью «ОТКАЗАНО» и сообщением о причине отказа. Например, «Код 116.: Недостаточно средств». Этот карт-чек не имеет надписи «Код: 00 – Завершено успешно» и не может служить основанием для подтверждения платежа. В этом случае операция по оплате товаров (работ, услуг) признается не совершенной.

При совершении операции «ОПЛАТА» по карточкам запрещается разделять стоимость покупки и (или) сумму чека на несколько частей с последующей их оплатой карточками в виде отдельных операций в рамках лимитных сумм, не требующих ввода ПИН-кода, кроме случаев, когда часть суммы оплачивается одной карточкой, а другая часть оплачивается другой карточкой или другой формой оплаты.

ГЛАВА 4
ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

9. Операция «ОТМЕНА» выполняется до закрытия текущей смены на платежном терминале, в следующих случаях:

по инициативе клиента;

произошла ошибка при вводе суммы, а карт-чек уже распечатан;

подпись клиента на карт-чеке не соответствует образцу подписи на карточке при отсутствии документа, удостоверяющего или подтверждающего личность клиента;

несовпадение данных имени и (или) фамилии клиента на карточке и в документе, удостоверяющем или подтверждающем личность;

номер Карточки на карт-чеке отличается от указанного на карточке.

При проведении операции «ОТМЕНА» происходит разблокировка суммы на счете, доступ к которому обеспечивается при использовании карточки, по ранее проведенной операции, и сумма отмененной операции становится доступна для последующих расходных операций.

10. Операция проводится в соответствии с правилами, установленными поставщиком терминального оборудования.

Оба экземпляра карт-чека подписываются кассиром. Возвращает экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе ОТС.

ГЛАВА 5
ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

11. Операция «ВОЗВРАТ» выполняется в том случае, если клиент отказывается от оплаченного с использованием карточки товара (работы, услуги), уже после закрытия смены на терминале, либо, если необходимо вернуть клиенту только часть суммы по проведенной операции «ОПЛАТА». При этом необходимым условием проведения указанной операции является сверка номера карточки, которая будет использована для выполнения данной операции, с номером карточки на чеке по соответствующей операции «ОПЛАТА». Деньги за возвращенный товар (работу, услугу) станут доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «ВОЗВРАТ», а только спустя некоторое время после закрытия смены на терминале. Если номер карточки и (или) срок ее действия на экране отличаются от указанных на карточке, кассир нажимает на платежном терминале <Нет> (или красную или желтую клавиши) и выполняет действия согласно главе 9 Руководства «Действия кассира в особых ситуациях», при совпадении информации кассир нажимает клавишу <Да> (или зеленую клавишу).

Далее кассир сверяет информацию на карт-чеке с данными на чиповой карточке. Если номер карточки на карт-чеке отличается от указанного на чиповой карточке, кассир выполняет операцию «ОТМЕНА» и выполняет действия согласно главе 9 настоящего Руководства «Действия кассира в особых ситуациях».

Оба экземпляра карт-чека подписываются кассиром. Возвращает экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе.

ГЛАВА 6
ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО ИНТЕРФЕЙСА

12. Проведение операций с использованием бесконтактного интерфейса аналогично проведению операций с использованием контактного интерфейса.

При этом:

бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - клиент не передает карточку или другой платежный инструмент, используемый для оплаты (например, браслет, брелок, мобильный телефон или другое устройство), кассиру, а самостоятельно прикладывает карточку или другой платежный инструмент к считывающему устройству терминала для проведения операции. При оплате по бесконтактной технологии проверка отличительных элементов не требуется;

операция в пределах определенных сумм (установленных банком-эквайером) проводится без ввода ПИН-кода/проставления подписи;

операция свыше определенных сумм (установленных банком-эмитентом) проводится с вводом ПИН-кода/проставлением подписи.

Бесконтактная операция, проведенная в пределах лимита, при котором не требуется ввод ПИН-кода, в дальнейшем не может быть оспорена клиентом.

При оплате бесконтактными платежными инструментами необходимо предоставить возможность клиентам самостоятельно прикладывать бесконтактный платежный инструмент к бесконтактному интерфейсу терминального оборудования для считывания данных.

ГЛАВА 7
ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ (СМЕНЫ)

13. Закрытие смены (сверка итогов) осуществляется в следующем порядке.

По итогам выполненных на терминальном оборудовании операций за день (смену), проводится закрытие смены, в результате которого выполняется отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета по сверке.

Ввиду того, что возмещение денежных средств по безналичным платежам, совершенным с использованием карточек, производится Банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра операций с карточками, который передается терминальным оборудованием в момент закрытия смены, такое закрытие смены («Отчет по сверке») по прошедшим в ОТС операциям с использованием карточек (если они были) производится ежедневно.

Банк имеет право не перечислять денежные средства по операциям с карточками в случае несвоевременного закрытия смены по операциям с карточками.

14. В случае обнаружения расхождений при сверке итогов, необходимо позвонить по телефону, указанному в руководстве поставщика терминального оборудования, для выяснения причин несоответствия сумм.

15. Порядок представления поставщику терминального оборудования информации о невозможности осуществления операций при использовании карточек (сбои в работе, поломка терминального оборудования), а также порядок принятия поставщиком терминального оборудования мер по обеспечению проведения операций при использовании карточек регулируются соглашениями между поставщиком терминального оборудования и ОТС.

Представление клиентам информации о невозможности осуществления операций при использовании карточек производится ОТС любым доступным способом в письменной или устной форме (оповещение клиентов через радиоузел, размещение объявлений на рабочих местах кассиров ОТС и т.д.), обеспечивающим доведение указанной информации до сведения клиентов.

ГЛАВА 8
КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

16. По результатам операций за день (смену) ОТС обязана провести закрытие смены, сформировать и отправить электронный реестр, распечатать отчет на бумажном носителе. Закрытие смены на оборудовании и отправка электронного реестра в обработку должны осуществляться в один день. Электронный реестр содержит информацию обо всех проведенных в ОТС операциях. В нем представлена в электронном виде вся информация, содержащаяся в карт-чеках. Электронный реестр передается в процессинговый центр, и после сверки и обработки информация из него включается в файлы для проведения расчетов, поступающие в Банк. На основании информации, содержащейся в файлах, получаемых от процессингового центра, Банк в сроки, оговоренные в договоре, проводит расчеты с ОТС.

17. В случае если сверка электронного реестра прошла неуспешно (выявлено несоответствие сумм) для выяснения причин расхождения необходимо позвонить:

по оборудованию, подключенному через ОАО «Банковский процессинговый центр» по телефону 8 (017) 299-25-58;

по оборудованию, подключенному через ООО «Сервис Деск Техно» или ООО «СейлСервиСолюшенс» по телефонам Центра клиентской поддержки бизнес-клиентов Банка 8 (029) 359-99-11, 8 (033) 348-99-11, 8 (017) 359-99-11.

18. Отчет на бумажном носителе отражает суммарный итог электронного реестра и должен содержать данные о дате, количестве, сумме и валюте проведенных операций. В отчете на бумажном носителе должна содержаться информация о количестве операций, по которым формируются карт-чеки для

Банка, которые должны быть приложены к отчету. Форма отчета на бумажном носителе зависит от типа используемого терминального оборудования.

В случае невозможности закрытия смены непосредственно на терминальном оборудовании, не позднее следующего рабочего дня ОТС направляет в подразделение Банка по месту заключения договора на обслуживание держателей карточек, письмо о принудительном закрытии смены по операциям с карточками, с указанием причин невозможности закрытия смены.

19. Отчет на бумажном носителе («Отчет по сверке»), подписанный ответственным исполнителем ОТС, с первыми экземплярами карт-чеков хранится в ОТС не менее 24 месяцев с даты совершения операций. По первому требованию копии карт-чеков должны представляться в Банк. Хранение должно производиться в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации.

ГЛАВА 9
ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В ОСОБЫХ СИТУАЦИЯХ

20. Кассир не должен возвращать карточку клиенту (если это не сопряжено с угрозой для его жизни или здоровья) в случаях:

если от системы авторизации процессингового центра пришло сообщение «изъять карту» в виде сообщения на чеке «КОД: XXX КАРТУ ИЗЪЯТЬ»;

если предъявленная карточка имеет признаки подделки.

21. Основные признаки подделки платежных карточек:

номер карточки, нанесенный на карточке, не совпадает с номером на чеке после проведения операции;

на карточках Mastercard и VISA отсутствует голограмма, либо вместо нее нанесено изображение «голограммы» на фольге, которая может отслаиваться;

на лицевую и (или) обратную сторону карточки нанесена прозрачная самоклеящаяся пленка, которая может отслаиваться на краях карточки или в районе эмбоссированного номера карточки;

на карточках Mastercard и VISA отсутствует четырехзначный номер, дублирующий первые 4 цифры номера карточки, либо он нанесен легко смывающейся краской;

в ультрафиолетовом свете отсутствует изображение летящего голубя на карточках VISA или изображение букв «M» и «C» на карточках Mastercard или светятся сами карточки;

на полосе для подписи клиента отсутствуют наклонные надписи «Mastercard» и «VISA» для карточек Mastercard и VISA соответственно.

Если карточка или поведение ее предъявителя кажутся подозрительными, и кассир не может самостоятельно принять решение о продолжении операции, необходимо позвонить:

по оборудованию, подключенному через ОАО «Банковский процессинговый центр» по телефону 8 (017) 299-25-59 (круглосуточно);

по оборудованию, подключенному через ООО «Сервис Деск Техно» по телефону 8 (017) 359-95-95 (режим работы указан в руководстве данного поставщика терминального оборудования);

по оборудованию, подключенному через ООО «СейлСервиСолюшенс» по по телефонам Центра клиентской поддержки бизнес-клиентов Банка 8 (029) 359-99-11, 8 (033) 348-99-11, 8 (017) 359-99-11;

попросить провести авторизацию «**по коду 10**» и действовать согласно поступающим от оператора инструкциям.

При получении сообщения от процессингового центра «изъять карту» кассир должен:

изъять карточку у клиента и предложить ему обратиться в банк, выпустивший карточку, за разъяснениями;

оформить и выдать клиенту справку об изъятии карточки;

не позднее первого рабочего банковского дня, следующего за днем изъятия карточки, обеспечить передачу изъятой карточки в подразделение Банка, заключившее с ОТС договор на обслуживание держателей карточек.

Наименование ОТС / Merchant Name _____

СПРАВКА / PICK-UP REPORT

В связи с получением авторизационного ответа «изъять карту» / In accordance with the authorization response «pick-up»
Карточка/card _____ № _____
тип / type номер / number
была изъята из обращения / has been pickuped.
Имя, фамилия клиента / Client Name _____

Дата / Date «_____»_____ 20___г. Время / Time _____

Кассир / Cashier _____ (_____)
подпись / signature фамилия / surname

Если карточку по какой-либо причине изъять не удалось, необходимо сообщить об этом:

по оборудованию, подключенному через ОАО «Банковский процессинговый центр» по телефону 8 (017) 299-25-59 (круглосуточно);

по оборудованию, подключенному через ООО «Сервис Деск Техно» по телефону 8 (017) 359-95-95 (режим работы указан в руководстве данного поставщика терминального оборудования);

по оборудованию, подключенному через ООО «СейлСервиСолюшенс» по телефонам Центра клиентской поддержки бизнес-клиентов Банка 8 (029) 359-99-11, 8 (033) 348-99-11, 8 (017) 359-99-11.

Приложение
к Руководству по правилам обслуживания
держателей карточек в организациях
торговли (сервиса)

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ КАРТОЧЕК

Обращаем внимание, что общий дизайн карточек может отличаться в зависимости от банка-эмитента.

1. Отличительные признаки карточек Mastercard

– логотип Mastercard на лицевой стороне карточки;

встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;

магнитная полоса на обратной стороне карточки, может быть черной или голографической;

номер карточки начинается с цифры 5 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;

номер карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), срок действия карточки эмбоссированы на лицевой стороне карточки;

слева под номером карточки должен быть нанесен четырехзначный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;

голограмма в виде двух полушарий присутствует на всех карточках за исключением карточек с голографической магнитной полосой. Располагается на лицевой стороне (в этом случае последние 4 цифры номера карточки должны быть эмбоссированы по голограмме) либо на обратной стороне карточки;

под ультрафиолетовым светом на лицевой стороне карточки должны быть отчетливо видны буквы «M» и «C»;

Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID»;

на полосе для подписи нанесены последние четыре цифры номера карточки;

трехзначный код безопасности нанесен в специальном поле белого цвета справа от полосы для подписи.

2. Отличительные признаки карточек Maestro

– логотип Maestro;

встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;

номер карточки начинается с цифры 6, 5, 4 или 3 (на некоторых карточках номер может отсутствовать или быть указан не полностью) и состоит, как

правило, из 16 – 19 цифр. На некоторых карточках номер может быть указан частично или отсутствовать. На месте номера карточки может быть напечатан номер банковского счета;

слева под номером карточки должен быть нанесен четырехзначный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки (если номер карточки присутствует);

имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), номер и срок действия карточки должны быть напечатаны или эмбоссированы на лицевой стороне карточки;

магнитная полоса на оборотной стороне карточки;

полоса для подписи может быть белой или содержать защитный текст и орнамент. Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID».

3. Отличительные признаки карточек VISA

– логотип VISA в правом верхнем или в правом нижнем углу карточки (для чиповых карт – в левом верхнем углу);

на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);

встроенный микропроцессор (может отсутствовать) – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;

голограмма на лицевой или обратной стороне карточки в виде летящего голубя должна быть совмещена с последней группой цифр номера карточки, отсутствует на карточках с голографической магнитной полосой;

на оборотной стороне карточки в нижней её части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;

номер карточки начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;

имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), номер и срок действия карточки, эмбоссированы либо напечатаны на лицевой стороне карточки. Если указанные реквизиты напечатаны, то на карточке должна присутствовать надпись «Electronic use only» («Только для электронных транзакций»);

полоса для подписи на обратной стороне карточки с изображением, как правило, светло-оранжевых и светло-синих полос. Полоса для подписи может содержать ультрафиолетовый элемент - повторяющаяся надпись «VISA». Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID»;

трехзначный код безопасности должен быть нанесен либо на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее;

магнитная полоса на обратной стороне карточки может быть черной или голографической с изображением летящего голубя и голографическими надписями «VISA» в круге;

Карточка может иметь как горизонтальное, так и вертикальное оформление.

4. Отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ

– логотип – восемь карточек сложенных в символическое изображение василька и надпись БЕЛКАРТ.

логотип размещается в правом нижнем углу карточки;

логотип и наименование банка-эмитента расположены в верхней части карточки;

номер карточки начинается с последовательности цифр 9112 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;

слева под номером карточки нанесен шестизначный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера карточки;

срок действия карточки выполнен в виде надписи «Срок действия ММ/ГГ» / «Тэрмін дзеяння ММ/ГГ»;

фамилия и имя держателя (наименование организации – обязательный реквизит для карточки БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ) расположены в нижней части карточки;

на карточках БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ и БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ изображение голограммы размещается с правой стороны карточки над изображением товарного знака БЕЛКАРТ. Голограмма выполнена в виде восьмиконечной звезды с расходящимися лучами;

на оборотной стороне карточки вверху над магнитной полосой расположено наименование банка-эмитента;

полоса для подписи на обратной стороне карточки содержит повторяющуюся под углом 45 градусов надпись «БЕЛКАРТ» либо произвольное графическое изображение;

код CVV2 расположен на белом фоне справа от полоски для образца подписи;

если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «Недействительна».

– значок-маркер «Детская» предназначен для идентификации детских Карточек, предназначенных для использования детьми и подростками;

– знак бесконтактного интерфейса (Знак) размещается на бесконтактных карточках БЕЛКАРТ. Цвет Знака может быть однотонным и контрастным на фоновом изображении карточки БЕЛКАРТ.

Дополнительная информация

Расположение отдельных элементов карточек может отличаться от описанного выше. В случае отсутствия на карточке хотя бы одного из указанных в Приложении признаков необходимо провести операцию «авторизация по коду 10», в соответствии с главой 9 Руководства «Действия кассира в особых ситуациях».

На карточках с поддержкой бесконтактного интерфейса размещено изображение:

5

Дополнительная информация

Расположение отдельных элементов карточек может отличаться от описанного выше. В случае отсутствия на карточке хотя бы одного из указанных в настоящем Приложении признаков необходимо провести операцию «авторизация по коду 10», в соответствии с главой 9 Руководства «Действия кассира в особых ситуациях».

6. Отличительные признаки карточек Мир

– логотип «Мир» может изображаться: двухцветным на светлом фоне или на плашке на темном фоне; белым на темном фоне; металлизированным в виде голограммы золотого или серебряного цвета;

ультрафиолетовый элемент не является обязательным элементом. Если присутствует, то представляет собой графическое изображение рубля и размещается на лицевой стороне карты;

голограмма в виде трехмерного изображения «Мир» выполнена в золотом или серебряном цвете расположена на лицевой или оборотной стороне карточки (может отсутствовать);

встроенный микропроцессор – располагается на лицевой стороне слева над номером карточки;

полоса для подписи на обороте карточки, содержащая наименование платежной системы Мир на русском и (или) английском языках, 3 цифры проверочного кода; подпись на полосе (полоса для подписи может отсутствовать);

номер карточки - начинается с цифр 22 и состоит из 16 или 19 цифр, напечатан на лицевой стороне карточки;

имя и фамилия держателя, окончание срока действия карточки (в формате месяц/год) - напечатан на лицевой стороне карточки;

если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «Недействительно»;

полоса для подписи на карточках «Мир» является необязательным элементом. В случае размещения, на полосе для подписи белого цвета под наклоном нанесены слова «Мир» и «Mir» голубого и зеленого цвета;

размещение штрихового кода допускается на оборотной стороне Карточки «Мир» в левом или правом нижнем углу карточки «Мир».

На карточках с поддержкой бесконтактного интерфейса размещено изображение: