

Инструкция о порядке совершения операций с использованием Банковских карт

1. Логотипы Банковских карт, разрешенных к приему в торгово-сервисной точке предприятия



2. Основные элементы и средства защиты Банковских карт

2.1. Основные элементы и средства защиты Банковских карт Visa



Старый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении до 30 июня 2011 года и имеющие логотип VISA в виде флага с синей, белой и золотой полосами и надписью VISA на белой полосе.

Новый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении с 1 сентября 2005 года и имеющие логотип VISA в виде флага белого цвета с надписью VISA синего цвета.

Эмбоссированная Банковская карта – Банковская карта, на лицевой стороне которой рельефно выдавлены (эмбоссированы) следующие реквизиты: номер Банковской карты, срок действия Банковской карты, имя и фамилия Держателя (идентификатор).

Неэмбоссированная Банковская карта – Банковская карта, на лицевой стороне которой нанесены одним из разрешенных Платежной системой VISA методов печати (напечатаны специальным способом) следующие реквизиты: номер Банковской карты, срок действия Банковской карты, имя и фамилия Держателя (идентификатор).

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, выполненная печатным способом и повторяющая первые четыре цифры номера Банковской карты. Расположен под начальными цифрами номера Банковской карты. Всегда начинается с цифры «4».

2 – Имя и фамилия Держателя (идентификатор). Располагаются под сроком действия Банковской карты. Имя и фамилия могут быть эмбоссированы или напечатаны специальным способом латинскими буквами. На неэмбоссированных Банковских картах имя и фамилия Держателя могут отсутствовать. Вместо имени и фамилии Держателя может присутствовать название компании или идентификатор, например, «сотрудник» или «пассажир авиалиний».

3 – Номер Банковской карты. Может быть эмбоссирован или напечатан специальным способом. Номер Банковской карты включает до 16 цифр и всегда начинается с цифры «4». Цифры номера Банковской карты должны быть нанесены четко и прямо. Последняя группа

цифр номера Банковской карты всегда расположена на голограмме. На неэмбоссированных Банковских картах может быть указана часть номера Банковской карты.

4 – Летящая буква «V». Располагается через интервал после срока действия эмбоссированных Банковских карт старого дизайна.

5 – Логотип Платежной системы VISA. Логотип старого дизайна находится справа, выше или ниже голограммы и представляет собой трехцветный флажок-эмблему (синяя, белая с надписью VISA и желтая полосы), по периметру логотипа нанесен микротекст синего цвета, состоящий из восьми повторяющихся буквенно-цифровых символов, четыре из которых код банка.

Логотип нового дизайна находится в нижнем правом или одном из верхних углов и представляет собой флажок-эмблему белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом.

6 – Голограмма. Представляет собой объемное изображение летящего голубя, расположенное в правой части Банковской карты. При взгляде на голограмму под разными углами наблюдается взмах левым крылом и поворот головы голубя.

7 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты старого дизайна в ультрафиолетовый свет в центре виден летящий голубь синего или красного цвета. Фон Банковской карты светиться не должен. При освещении логотипа Банковской карты нового дизайна ультрафиолетовым светом на логотипе появляется буква V.

8 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссирован или напечатан специальным способом под номером Банковской карты. Представляет собой начальную и конечную даты срока действия Банковской карты, либо только конечную дату, которая отображает месяц и год (включительно), до которого действует Банковская карта.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная или магнитная голографическая полоса. Расположена в верхней, либо в нижней части Банковской карты. Магнитная полоса впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты и не имеет осязаемых границ.

10 – Полоса для подписи. На полосе для подписи курсивом напечатан номер Банковской карты или последние четыре цифры номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над или под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature». На Банковских картах старого дизайна фоном в этом поле служит узор, составленный из повторяющегося слова «VISA», напечатанного по очереди синим и желтым цветом. На Банковских картах нового дизайна полоса для подписи состоит из горизонтальных полос сине-желтого цвета, либо может быть разработана эмитентом, содержит ультрафиолетовый элемент – повторяющаяся надпись «Visa» в шахматном порядке. При попытке подчистить, стереть, изменить подпись Держателя на полосе для подписи, появляется слово «VOID» (недействительна) и такая Банковская карта не должна приниматься к обслуживанию.

11 – Трехзначный код безопасности (CVV2). Напечатан курсивом с левосторонним наклоном. Располагается на полосе для подписи после напечатанного полного или сокращенного номера Банковской карты либо отдельно на белом поле рядом с полосой для подписи. Может отсутствовать на неэмбоссированных Банковских картах, на которых номер Банковской карты указан не полностью.

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY/Только для электронного использования». Присутствует на неэмбоссированных Банковских картах. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты. Наличие данной надписи означает, что данные Банковской карты обслуживаются только с применением электронных устройств.

Код производителя. Специальный код, который печатается под полосой для подписи в нижней части Банковской карты.

2.2. Основные элементы и средства защиты Банковских карт VISA Electron



Старый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении до 30 июня 2011 года и имеющие символ VISA Electron в виде условного изображения кометы желтого цвета на синем фоне, надпись «VISA» расположена над кометой, надпись «Electron» помещена под кометой. Изображение заключено в прямоугольную рамку с микропечатью, включающую слово «Electron».

Новый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении с 1 сентября 2005 года и имеющие логотип Платежной системы VISA с идентификатором Electron в виде флажка-эмблемы белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом, под флажком-эмблемой присутствует надпись ELECTRON белого цвета.

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, выполненная печатным способом и повторяющая первые четыре цифры номера Банковской карты. Расположен под начальными цифрами номера Банковской карты. Всегда начинается с цифры «4».

2 – Имя и фамилия Держателя. Не являются обязательными элементами и могут отсутствовать. В случае наличия имени и фамилии Держателя они напечатаны специальным способом или эмбоссированы (в исключительных случаях) латинскими буквами под сроком действия Банковской карты. Вместо имени и фамилии на Банковской карте может присутствовать название компании или идентификатор, например, «сотрудник» или «пассажир авиалиний».

3 – Номер Банковской карты. Напечатан специальным способом либо эмбоссирован (в исключительных случаях), включает до 16 цифр. Цифры должны быть напечатаны четко и прямо. Номер Банковской карты всегда начинается с цифры «4». Номер Банковской карты не всегда приведен полностью. Частичный номер должен содержать, как минимум, четыре последние цифры номера Банковской карты.

4 – Срок действия Банковской карты. Напечатан специальным способом либо эмбоссирован (в исключительных случаях) под номером Банковской карты. Представляет собой начальную и конечную даты срока действия Банковской карты, либо только конечную дату, которая отображает месяц и год (включительно), до которого действует Банковская карта.

5 – Символ VISA Electron. Обязательный элемент для Банковских карт старого дизайна. Располагается на лицевой справа в верхнем или нижнем углу Банковской карты или на оборотной стороне Банковской карты в левой ее части. Представляет собой условное изображение кометы желтого цвета на синем фоне, надпись «VISA» расположена над кометой, надпись «Electron» помещена под кометой. Изображение заключено в прямоугольную рамку с микропечатью, включающую слово «Electron».

5 – Логотип Платежной системы VISA с идентификатором Electron. Обязательный элемент для Банковских карт нового дизайна. Находится в нижнем правом или одном из верхних углов Банковской карты и представляет собой флажок-эмблему белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом, под флажком-эмблемой присутствует надпись ELECTRON белого цвета.

6 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты в ультрафиолетовый свет на логотипе на лицевой стороне Банковской карты появляется буква V, а на полосе для подписи Держателя появляется повторяющаяся надпись Visa в шахматном порядке. Данный защитный элемент присутствует только на Банковских картах нового дизайна. Если на

Банковской карте присутствует голограмма, то ультрафиолетовый элемент представляет собой летящего голубя синего или красного цвета, фон Банковской карты при этом светиться не должен. Данный защитный элемент присутствует на Банковских картах с голограммой, как старого, так и нового дизайна.

Голограмма. Является дополнительным элементом для Банковских карт VISA Electron и может отсутствовать. В случае наличия голограммы она расположена в правой части Банковской карты и представляет собой объемное изображение летящего голубя. При взгляде на голограмму под разными углами наблюдается взмах левым крылом и поворот головы голубя.

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY/Только для электронного использования». Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты. Наличие данной надписи означает, что данные Банковской карты обслуживаются только с применением электронных устройств.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

7 – Магнитная или магнитная голографическая полоса. Расположена в верхней либо в нижней части Банковской карты. Магнитная полоса впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты и не имеет ощутимых границ.

8 – Полоса для подписи Держателя. На полосе для подписи допускается нанесение курсивом номера Банковской карты или последних четырех цифр номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над или под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature». На Банковских картах старого дизайна фоном в этом поле служит повторяющаяся надпись «Electron» синего, красного и желтого цвета либо узор, составленный из повторяющегося слова «VISA», напечатанного по очереди синим и желтым цветом. На Банковских картах нового дизайна полоса для подписи состоит из горизонтальных полос сине-желтого цвета, либо может быть разработана эмитентом. При попытке подчистить, стереть, изменить подпись Держателя на полосе для подписи, появляется слово «VOID» (недействительна) и такая Банковская карта не должна приниматься к обслуживанию.

9 – Трехзначный код безопасности (CVV2). Напечатан курсивом с левосторонним наклоном. Может располагаться на полосе для подписи после напечатанного полного или сокращенного номера Банковской карты либо отдельно на белом поле рядом с полосой для подписи. Может отсутствовать на Банковских картах, на которых номер Банковской карты указан не полностью.

Код производителя. Специальный код, который печатается под полосой для подписи в нижней части Банковской карты.

2.3. Дополнительные элементы Банковских карт VISA и VISA Electron


Надпись «VALID ONLY IN (COUNTRY)/Действительно только в (Страна)». Данная надпись располагается в нижней части лицевой стороны Банковской карты, действие которых ограничено какой-либо страной (регионом) – локальные Банковской карты.


Чип. Встроенный микропроцессор, располагающийся в левой части лицевой стороны Банковской карты.

Название продукта. Например, VISA Gold, VISA Business, VISA Platinum, располагается на лицевой стороне Банковской карты. Данный элемент является обязательным для корпоративных Банковских карт (Visa Business, Visa Corporate, Visa Purchasing).

Фотография Держателя. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты.

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Банковскую карту) и/или их эмблема. Расположены в верхней части лицевой стороны Банковской карты.

Символ Plus  Располагается на оборотной стороне Банковской карты.

Символ Банковской карты с бесконтактным интерфейсом  Располагается на лицевой стороне Банковской карты слева.

Фотографическое воспроизведение подписи Держателя. Если оно располагается на лицевой стороне Банковской карты, то на оборотной стороне должна быть стандартная полоса

для подписи. Если фотографическая подпись расположена на оборотной стороне Банковской карты, то она заменяет стандартную полосу для подписи.

2.4. Основные элементы и средства защиты Банковских карт MasterCard



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, напечатанная типографским способом, может располагаться как над начальными цифрами номера Банковской карты, так и под ними. Данная комбинация цифр должна совпадать с первыми четырьмя цифрами номера Банковской карты.

2 – Имя и фамилия Держателя. Эмбоссированы латинскими буквами под датой окончания срока действия Банковской карты.

3 – Номер Банковской карты. Эмбоссирован и всегда начинается с цифры «5». Номер Банковской карты состоит из 16 цифр, сгруппированных следующим образом: 4-4-4-4. Последняя группа цифр должна быть эмбоссирована по голограмме.

4 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссирован под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

5 – Специальный символ. После срока действия Банковской карты эмбоссирован защитный символ, который представляет собой стилизованный символ MC (сочетание букв М и С). На Банковских картах, выпущенных после 01 июня 2006 года, может отсутствовать.

6 – Голограмма. Выполнена в виде двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками. Фон голограммы состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов Mastercard. При повороте слева направо материи на полушариях и слова Mastercard на заднем плане смещаются. При повороте Банковской карты сверху вниз цвет слов Mastercard меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый. Голограмма может располагаться как на лицевой стороне Банковской карты над или под логотипом MasterCard, так и на оборотной стороне Банковской карты в левой ее части.

9 – Логотип. Представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением и расположен на лицевой стороне Банковской карты в правом верхнем либо правом нижнем углу Банковской карты.

10 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты в ультрафиолетовый свет на всех Банковских картах с логотипом MasterCard видны буквы «М» (слева) и «С» (справа) синего цвета.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязаемых границ. Иногда вместо магнитной полосы может присутствовать голографическая полоса, которая

представляет собой трехмерное изображение сфер в двух чередующихся цветах (красный, желто-зеленый) с повторяющейся надписью MasterCard.

8 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной или голографической полосой. На ней под углом 45 градусов нанесены повторяющиеся надписи MasterCard синего, красного и желтого цветов. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты и трехзначный код безопасности с левосторонним наклоном. На Банковских картах, выпущенных после 01.06.2006, трехзначный код безопасности печатается на отдельной полосе белого цвета. Под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При попытке стереть подпись Держателя надписи MasterCard стираются, и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

2.5. Основные элементы и средства защиты Банковских карт MasterCard Electronic



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, напечатанная типографским способом, может располагаться как над начальными цифрами номера Банковской карты, так и под ними. Данная комбинация цифр должна совпадать с первыми четырьмя цифрами номера Банковской карты.

2 – Номер Банковской карты. Нанесен методом индент-печати или напечатан типографическим способом до голограммы. Номер Банковской карты всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных следующим образом 4-4-4-4.

3 – Имя и фамилия Держателя. Нанесены методом индент-печати латинскими буквами под датой окончания срока действия Банковской карты. На Банковской карте может отсутствовать имя и фамилия ее Держателя, вместо имени может быть указана кампания в рамках, которой выпущена Банковская карта.

4 – Срок действия Банковской карты. Нанесен методом индент-печати под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

5 – Специальный символ. После срока действия Банковской карты нанесен типографическим способом защитный символ, который представляет собой стилизованный символ MC (сочетание букв М и С).

6 – Голограмма. Выполнена в виде двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками. Фон голограммы состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов Mastercard. При повороте слева направо материи на полушариях и слова Mastercard на заднем плане смещаются. При повороте Банковской карты сверху вниз цвет слов Mastercard меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый.

7 – Логотип MasterCard Electronic. Представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением и Electronic – синего цвета. Под логотипом MasterCard Electronic обязательно находится надпись белого цвета «100% Electronic». Логотип расположен в правом верхнем либо правом нижнем углу Банковской карты.

8 – Ограничительная надпись. На некоторых Банковских картах над номером Банковской карты присутствует надпись, которая ограничивает прием Банковской карты определенной страной (регионом). Например: «VALID ONLI IN BRAZIL WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCERTED» («ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ТОЛЬКО В БРАЗИЛИИ,

ГДЕ ПРИНИМАЕТСЯ MASTERCARD ELECTRONIC»). Банковские карты с такой надписью принимаются только в указанной стране (регионе).

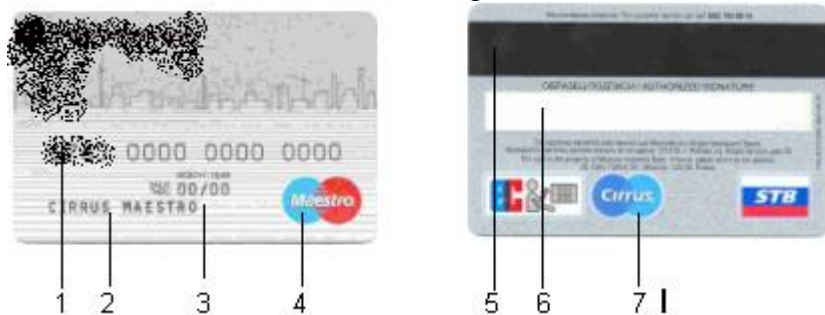
ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязаемых границ.

10 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной полосой. На ней под углом 45 градусов нанесены повторяющиеся надписи MasterCard синего, красного и желтого цветов. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты и трехзначный код безопасности с левосторонним наклоном. Под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При попытке стереть подпись Держателя надписи MasterCard стираются, и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

11 – Логотип CIRRUS. Является не обязательным элементом, однако может присутствовать на оборотной стороне Банковской карты. Представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.

2.6. Основные элементы и средства защиты Банковских карт Maestro



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Номер Банковской карты. Эмбоссирован или нанесен методом индент-печати. Начинается с цифры «5», включает от 16 до 19 цифр. При этом номер Банковской карты может наноситься не полностью.

2 – Имя и фамилия Держателя. Эмбоссированы или нанесены методом индент-печати под сроком действия Банковской карты. На Банковской карте может отсутствовать имя и фамилия ее Держателя. Имя и фамилия Держателя Банковской карты может быть написаны кириллицей – в этом случае на Банковской карте должно быть указано: «VALID ONLI IN RUSSIA» («ДЕЙСТВИТЕЛЬНА ТОЛЬКО В РОССИИ»).

3 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссирован или нанесен методом индент-печати под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

4 – Логотип. Представляет собой два пересекающихся круга голубого и красного цветов с надписью Maestro белого цвета, нанесенный на их фоне. Логотип может находиться либо в правом верхнем, либо в правом нижнем углу Банковской карты.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

5 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязаемых границ.

6 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной полосой. Может быть разработана эмитентом или состоит из поля белого цвета и может содержать орнамент или защитный текст. Кроме того, на полосе для подписи может быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При

попытке стереть подпись Держателя защитный слой полосы стирается и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

7 – Логотип CIRRUS. Является не обязательным элементом, однако может присутствовать на оборотной стороне Банковской карты. Представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.

2.7. Дополнительные элементы Банковских карт MasterCard и Maestro

Чип. Встроенный микропроцессор, располагающийся в левой части лицевой стороны Банковской карты.

Название продукта. Например, Gold, Business, Platinum, располагается на лицевой стороне Банковской карты.

Фотография Держателя. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты.

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Банковскую карту) и/или их эмблема. Расположены в верхней части лицевой стороны Банковской карты.

Признаки поддельных Банковских карт Visa и MasterCard

Голограмма. На поддельных голограммах изображение может переливаться всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон поддельной голограммы тусклый, изображение нечеткое. Поддельная голограмма часто отслаивается («пузырится») при надавливании и сгибании Банковской карты в районе голограммы. Фольга с изображением голограммы задирается ногтем. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании Банковской карты, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.

Панель для подписи. Вместо панели для подписи наклеивается полоска бумаги. Края панели для подписи легко задираются. На панели для подписи отсутствует или стерт фон в виде красно-желто-синей надписи «MasterCard» или сине-золотой «Visa». Номер Банковской карты и код безопасности на подделке отсутствует или нанесен типографской краской, а не одним из разрешенных Visa, MasterCard способов печати (способом индент-печати или лазерным).

Ламинирование. На лицевой стороне Банковской карты (иногда и на обратной) нанесена прозрачная клеящаяся пленка – ламинат, которая отслаивается на краях Банковской карты, а иногда в районе поддельной голограммы и эмбоссинга неплотно прилегает к пластику.

Код банка. Отсутствует, не соответствует четырем начальным цифрам номера Банковской карты, либо нанесен контрастной краской и может стираться с Банковской карты. На настоящей Банковской карте код банка стереть невозможно.

Логотип отличается по цвету от стандартного, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Банковской карте) или стирается с Банковской карты.

Микропечать вокруг логотипа Visa практически не читается или стирается с Банковской карты.

Стилизованные символы «V» и «**K**» сделаны грубо и отличаются от стандартных.

В ультрафиолетовом свете на Банковских картах могут отсутствовать изображение летящего голубя у Visa и буквы «M» и «C» у MasterCard. На некоторых подделках эти символы имеются, однако они не четки и размыты, а также светится сама Банковская карта, чего быть не должно.

Магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Банковской карты. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы.

Торцевая часть Банковской карты (пластик) темная, а не белая.

Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом.

4. Совершение операции с использованием Банковской карты

4.1. Предварительная проверка Банковской карты

Убедитесь, что Банковская карта, предъявленная для оплаты, содержит один из логотипов, указанных в разделе 1 настоящей Инструкции. Если Банковская карта не содержит указанного логотипа, верните Банковскую карту Держателю и предложите расплатиться другой Банковской картой.

Удостоверьтесь, что Банковская карта не является локальной, т.е. отсутствует надпись «VALID ONLY IN (COUNTRY)/Действительна только в (Страна)». Прием таких Банковских карт возможен только, если в качестве «Страны» указана «Russia» («Россия»).

4.2. Проверка признаков действительности Банковской карты

Проверьте наличие защитных элементов Банковской карты (раздел 2 настоящей Инструкции).

Убедитесь, что Банковская карта не имеет следов подделки (раздел 3 настоящей Инструкции) и повреждений, надрезов, отверстий, посторонних наклеек. Если возникли подозрения в подлинности Банковской карты, позвоните в службу поддержки в соответствии п. 4.5 настоящей Инструкции.

Проверьте срок действия Банковской карты. Если срок действия Банковской карты еще не наступил или уже истек кассир вправе отказать Держателю в приеме данной Банковской карты к оплате и должен вернуть ее Держателю. Допускается принимать Банковские карты с истекшим или еще не наступившим сроком действия только при обязательном запросе авторизации.

4.3. Проверка наличия подписи Держателя Банковской карты на Банковской карте

Убедитесь, что на оборотной стороне Банковской карты, на панели для подписи присутствует подпись Держателя. Если подпись присутствует, продолжите совершение операции. Если Банковская карта не подписана, необходимо предпринять следующие действия: Попросите Держателя предъявить документ, удостоверяющий его личность, в качестве которого можно использовать паспорт, водительское удостоверение, удостоверение личности военнослужащего или военный билет, временное удостоверение личности.

Проверьте совпадение имени и фамилии Держателя, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Банковской карте.

Сравните полученную подпись на Банковской карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, и в случае совпадения продолжите операцию, а в случае несовпадения позвоните в службу поддержки в соответствии п. 4.5 настоящей Инструкции.

Если Держатель отказывается подписать Банковскую карту по вашей просьбе, то вежливо откажите в проведении операции по этой Банковской карте, попросить предъявить другую подписанную Банковскую карту.

Если на Банковской карте, на полосе для подписи стоит «See ID» («смотри удостоверение личности»), все равно попросить Держателя подписать Банковскую карту в вашем присутствии над этой надписью с соблюдением всех шагов, описанных выше.

4.4. Проверка личности Держателя

Рекомендуется проводить проверку личности Держателя при совершении им операции на сумму, превышающую 5000 рублей.

Попросите Держателя предъявить документ, удостоверяющий его личность, в качестве которого можно использовать паспорт, водительское удостоверение, удостоверение личности военнослужащего или военный билет, временное удостоверение личности.

Проверьте совпадение имени и фамилии Держателя, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Банковской карте.

Сравните внешность Держателя с фотографией на документе и убедитесь в отсутствии признаков фото обмана (переклеенная фотография, номер и серия паспорта на первых страницах не соответствует данным на последующих страницах).

Если возникли подозрения в законности использования Банковской карты, позвоните в службу поддержки в соответствии п. 4.5 настоящей Инструкции.

4.5. Подозрительное поведение и звонок в службу поддержки

Бывают ситуации, когда во время совершения покупки у кассира торговой точки возникают подозрения в отношении Держателя или Банковской карты. В этих случаях он должен сделать звонок в службу поддержки Банка по телефону: 8-800-200-68-68 и проинформировать оператора о своих подозрениях, при этом поведение кассира не должно

вызывать настороженности Держателя. При обращении в службу поддержки, кассир получает указания, какие действия (если вообще нужно) стоит предпринимать.

Обращайте особое внимание на Держателей, которые:

Покупают сразу много вещей, не выбирая их по размеру, стилю, цвету или цене.

Не задают вопросов перед оплатой дорогостоящей покупки.

Делают попытку отвлечь вас или торопят во время оформления покупки.

Совершают покупки, выходят из магазина, а затем возвращаются и покупают еще.

Совершают дорогостоящие покупки сразу после открытия магазина или в последние минуты перед его закрытием.

Отказываются от бесплатной доставки крупногабаритных покупок

Процедура обслуживания:

Если вы обнаружили поведение, вызывающее у вас подозрения, то:

Оставьте Банковскую карту у себя, чтобы быстро отвечать на задаваемые из службы поддержки вопросы;

Позвоните в службу поддержки Банка по телефону: 8-800-200-68-68;

Первым получит звонок банк, обслуживающий ТСП, и оператор службы поддержки попросит у вас информацию о самой торговой точке и/или о данных по транзакции. Вам придется ответить на ряд общих вопросов («да – нет»), чтобы определиться, возникли ли у вас подозрения в отношении Держателя или самой Банковской карты. Отвечайте на вопросы спокойно, своим обычным голосом;

Следуйте всем инструкциям оператора;

4.6. Проведение авторизации

Банковская карта должна находиться у кассира торговой точки до окончания проведения операции.

Если на Банковской карте отсутствует чип, проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала в указанном направлении.

Если на Банковской карте присутствует чип, то вставьте Банковскую карту в ЧИП ридер и оставьте в считывающем устройстве до завершения операции. Если чип не читается, то проведите операцию по магнитной полосе.

Сверьте появившийся на экране терминала номер Банковской карты и срок ее действия с данными, указанными на Банковской карте.

Если данные на экране терминала и Банковской карте совпадают, введите с клавиатуры сумму операции. Авторизация будет запрошена терминалом автоматически. При обслуживании Банковских карт, для проведения авторизации которых требуется ввод PIN-кода, на дисплее терминала выводится сообщение «Введите PIN-код». Попросите Держателя ввести PIN-код на специальной клавиатуре. Если Держателем введен неверный PIN-код, верните Банковскую карту Держателю. Операция может быть проведена заново, при этом необходимо предупредить Держателя, что после трех неудачных попыток введения PIN-кода Банковская карта может быть заблокирована.

Возможны следующие результаты авторизации: «одобрено», «операция отклонена», «ошибка выполнения», «невозможно авторизовать», «свяжитесь с банком». Действия кассира при получении ответа «одобрено» и порядок завершения операции приведены в п. 4.7 настоящей инструкции. Действия кассира при других ответах авторизации описаны в п. 4.8 настоящей инструкции.

4.7. Положительная авторизация и порядок завершения операции

В случае положительного результата запроса терминал распечатает два экземпляра чека. Если чеки не печатаются, замените ленту, проверьте принтер терминала, повторите печать чека.

Убедитесь, что номер Банковской карты и имя Держателя (при наличии) на чеке и на Банковской карте совпадают.

Если операция проводилась с введением PIN-кода и данные совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте. Второй чек остается у кассира.

Если операция проводилась без введения PIN-кода и данные совпадают, попросите Держателя расписаться на одном экземпляре чека. Сверьте подпись на чеке с подписью на Банковской карте.

Если подписи совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте. Подписанный чек остается у кассира.

Если подписи не совпадают, распечатайте чек повторно, попросите Держателя еще раз на нем расписаться. Если подписи совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте.

Если подписи снова не совпадают, проверьте личность Держателя и действуйте в соответствии с п. 4.4 настоящей Инструкции. Если личность Держателя не вызывает сомнений, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте.

4.8. Возможные ответы авторизации

Операция отклонена. В этом случае печатается один чек с указанием причины отказа. Это может быть недостаток средств на счете Банковской карты, указание связаться с эмитентом Банковской карты и т.п. Верните Банковскую карту и чек Держателю и предложите ему оплатить покупку другой Банковской картой или обратиться за разъяснениями в банк, выпустивший Банковскую карту.

Ошибка выполнения/Невозможно авторизовать. Терминал печатает чек о прерывании операции. Кассиру необходимо уточнить в службе поддержки Банка по телефонам 8-800-200-68-68 о результате операции и следовать его указаниям.

Свяжитесь с Банком. Это сообщение указывает на то, что необходимо связаться с банком – эмитентом Банковской карты. Сообщите Держателю, что для связи с банком – эмитентом может потребоваться некоторое время – от 20 минут до нескольких часов. Если Держатель отказывается ждать, верните Банковскую карту и предложите расплатиться наличными или другой Банковской картой. При согласии Держателя – необходимо связаться со службой поддержки по телефонам 8-800-200-6868. Дальнейшее проведение операции без звонка в Банк запрещается.

4.9. Отмена операции оплаты с использованием терминала

Данная операция проводится при отказе Держателя от приобретения товара (оплаты услуги). Отмена операции возможна только до завершения расчетов на терминале и только на всю сумму отменяемой операции.

Если операция отмены осуществляется сразу же после операции оплаты, то проведение процедур, указанных в п. 4.2 - 4.4 настоящей Инструкции, не требуется.

Проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала (вставьте Банковскую карту с чипом в ЧИП ридер).

Выберите пункт меню «отмена операции» на терминале. Проведите авторизацию в соответствии с п. 4.6 настоящей Инструкции.

Введите номер ссылки (кода подтверждения) и четырехзначный номер чека Держателя.

В случае положительного результата запроса действуйте в соответствии с п. 4.7 настоящей Инструкции.

4.10. Совершение операции возврата покупки

Операция возврата покупки по Банковской карте оформляется только при выполнении следующих условий:

Держатель вернул покупку (отказался от услуг), о чем имеется и может быть предъявлено соответствующее документальное подтверждение.

Держатель оплачивал покупку по Банковской карте, о чем имеется и может быть предоставлен соответствующий документ (копия правильно оформленного и подписанного держателем чека).

Банковская карта, по которой была проведена операция оплаты, а также экземпляр чека Держателя, подтверждающего факт ее совершения, находятся на руках у Держателя.

Не допускается возврат суммы операции или частичный возврат суммы операции наличными деньгами.

Перед совершением операции возврата выполните действия, указанные в п. 4.2 - 4.4 настоящей Инструкции.

Проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала (вставьте Банковскую карту с чипом в ЧИП ридер).

Выберите пункт меню «возврат» на терминале. Проведите авторизацию в соответствии с п. 4.6 настоящей Инструкции.

Введите номер кассира и пароль.

Введите номер ссылки (кода подтверждения) чека держателя Банковской карты.

Введите сумму возврата.

В случае положительного результата запроса действуйте в соответствии с п. 4.7 настоящей Инструкции.