

Приложение 5
к Порядку оказания
ОАО «БПС-Сбербанк» услуг эквайринга
организациям торговли (сервиса)
от 18.07.2016 №01/01-07/328

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

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ _____	3
2.	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ _____	3
3.	ОПЛАТА ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ) _____	4
3.1.	Основные условия _____	4
3.2.	Проверка карточки _____	5
3.3.	Процедура оплаты товара (услуги) _____	6
4.	ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА» _____	8
5.	ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ» _____	9
6.	ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ (СМЕНЫ) _____	11
7.	КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ _____	12
8.	ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В ОСОБЫХ СИТУАЦИЯХ _____	12
	ПРИЛОЖЕНИЕ: Отличительные признаки карточек _____	15

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В настоящем Руководстве по правилам обслуживания держателей Карточек в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов (далее – Руководство) описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей Карточек MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA, VISA Electron, БЕЛКАРТ и American Express в организациях торговли (сервиса) с использованием платежных терминалов.

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

3. Право работы на терминальном оборудовании имеют работники ОТС, прошедшие обучение и изучившие Руководство (далее – кассиры). При нарушении кассирами в работе положений Руководства ОАО «БПС-Сбербанк» (далее – Банк) вправе не перечислять ОТС суммы по платежам с использованием Карточек.

ГЛАВА 2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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;

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;

банковская платежная карточка (Карточка) – платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, счетам по учету банковских вкладов (депозитов), кредитов физического или юридического лица для осуществления расчетов в безналичной форме и получения наличных денежных средств, а также обеспечивающий проведение иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

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, использующее Карточку на основании заключенного договора об использовании Карточки (кредитного договора) или в силу полномочий, предоставленных владельцем счета;

организация торговли (сервиса) (ОТС) – юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом по иностранному праву, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, постоянно проживающее в сельской местности, малом городском поселении и ведущее личное подсобное хозяйство, осуществляющее деятельность по оказанию услуг в сфере агротуризма, 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»;

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 международных платежных систем Visa International, Mastercard Worldwide и American Express.

ГЛАВА 3 ОПЛАТА ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)

5. Оплата товаров (работ, услуг) осуществляется при выполнении следующих основных условий.

Лицо, имеющее право пользования Карточкой	держатель Карточки
Обслуживаемые Карточки	MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, VISA, VISA Electron, БЕЛКАРТ, American Express Внешние признаки и стандарты принимаемых Карточек описаны в Приложении к настоящему Руководству. Общий дизайн Карточек может быть различным в зависимости от банка-эмитента.
Ввод ПИН-кода для держателей Карточек	Maestro, БЕЛКАРТ – обязателен; MasterCard, MasterCard Electronic, VISA и VISA Electron – в зависимости от настроек банка-эквайера; American Express – в зависимости от настроек банка-эмитента. При обслуживании чиповых Карточек необходимо строго выполнять инструкции, отображаемые на экране терминала.
Предъявление документа, удостоверяющего и подтверждающего личность	Требуется с отражением данных документа (номер и серия, дата выдачи, кем выдан) на обратной стороне карт-чека только в следующих случаях: подпись на карт-чеке не совпадает с образцом подписи на Карточке; подпись клиента на Карточке отсутствует; личность клиента вызывает обоснованные подозрения; получено сообщение: «Одобрено-сверить паспорт».

6. Проверка карточки осуществляется в случае если операция проводится с авторизацией по подписи, либо внешний вид карточки и личность предъявителя карточки вызывает подозрения со стороны кассира.

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 полоске для подписи видно слово «VOID» (недействительно) или «Недействительна». В случае отсутствия подписи на полоске для подписи перед проведением операций предложите клиенту расписаться. В случае отказа со стороны клиента в проставлении подписи необходимо проинформировать клиента о невозможности дальнейшего обслуживания;

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 и т.д.).

Отличительные признаки Карточек описаны в приложении к Руководству.

6.1. Проверка Карточки American Express осуществляется с учетом следующих особенностей:

перед проведением операции кассир должен проверить Карточку на предмет соответствия отличительным признакам карт МПС American Express;

на Карточке не должно быть видимых повреждений, трещин, потертостей;

номер Карточки на лицевой стороне должен явно выделяться на пластике;

номер Карточки на оборотной стороне должен быть виден отчетливо;

необходимо сверить номер Карточки на лицевой стороне с номером на обратной стороне Карточки. Операцию продолжить только в случае совпадения номеров;

проверить наличие подписи держателя Карточки на полосе для подписи. Если Карточка не подписана, предложить держателю Карточки расписаться на полосе для подписи. Сравнить подписи на полосе и в документе, удостоверяющем личность. Операцию продолжить только в случае совпадения подписей;

запрещено проводить операцию в случае отказа держателя Карточки подписать Карточку;

проверить срок действия Карточки. Операцию продолжать только в случае действительного срока действия.

7. 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 платежном терминале 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. Операция, прошедшая без ввода ПИН-кода и не подтвержденная подписью клиента может считаться недействительной.

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 (платежные 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 получении на авторизационный запрос при обслуживании держателя Карточки American Express ответа от банка-эмитента «Call refferal» «Call Issuer» кассир осуществляет звонок в круглосуточную службу сервиса клиентов процессингового центра по тел. 299-25-25 и действует в соответствии с рекомендациями сотрудника службы сервиса клиентов.

ГЛАВА 4 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

8. Операция «ОТМЕНА» выполняется до закрытия 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.

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

Оба экземпляра карт-чека подписываются кассиром. По требованию Клиента ему передается экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе ОТС.

ГЛАВА 5 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

10. 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. По требованию Клиента ему передается экземпляр карт-чека «ДЛЯ КЛИЕНТА», экземпляр карт-чека «ДЛЯ БАНКА» остается в кассе.

ГЛАВА 6 ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОГО ИНТЕРФЕЙСА

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

При этом:

бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания» - держатель 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;

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.

ГЛАВА 7

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ (СМЕНЫ)

11. Заккрытие смены (сверка итогов) осуществляется в следующем порядке.

По итогам выполненных на терминале 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 платежным терминалом 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.

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

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

ГЛАВА 8

КОНТРОЛЬ И ХРАНЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

14. Бумажный отчет («Отчет по сверке») подписывается кассиром и передается заведующему кассой (старшему кассиру) для проверки соответствия числа операций и сумм, отраженных в отчете, количеству и сумме карт-чеков, а также наличия необходимых подписей на карт-чеках.

15. Хранение отчета и карт-чеков осуществляется в соответствии с требованиями хранения кассовых документов, но не менее 24 месяцев.

ГЛАВА 9 ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В ОСОБЫХ СИТУАЦИЯХ

16. 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 явные признаки подделки.

17. 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 «М» и «С» на Карточках MasterCard или светятся сами Карточки;

на панели для подписи клиента отсутствуют наклонные надписи «MasterCard» и «VISA» для Карточек MasterCard и VISA соответственно;

на Карточке American Express номер Карточки на лицевой стороне Карточки не совпадает с номером Карточки на оборотной стороне Карточки.

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),

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;

СПРАВКА / PICK-UP REPORT

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

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

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

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ КАРТОЧЕК

1. Отличительные признаки Карточек MasterCard



– логотип MasterCard;

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 (выбиты) 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. Распологается 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 «М» и «С»;

полоса для подписи на обратной стороне Карточки содержит повторяющиеся надписи MasterCard красного, синего и желтого цвета, расположенные под углом 45 градусов. Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID»;

на полоске 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 MasterCard Electronic



– логотип MasterCard Electronic на лицевой стороне Карточки;

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

надпись «100% Electronic» (под логотипом);

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

номер Карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать), срок действия Карточки напечатаны (не эмбоосированы) на лицевой стороне Карточки;

магнитная полоса на оборотной стороне Карточки;

слева под номером Карточки нанесен четырехзначный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера Карточки;

голограмма в виде двух полушарий может присутствовать либо на лицевой, либо на оборотной стороне Карточки;

голограмма, если она расположена на лицевой стороне, совмещена с последней 4-значной группой цифр номера Карточки;

в ультрафиолетовом свете на лицевой стороне отчетливо видны буквы «М» и «С»;

на полоске для подписи нанесены последние 4 цифры номера Карточки, а также под углом 45 градусов нанесена красно-желто-синяя надпись «MasterCard»;

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

3. Отличительные признаки Карточек World MasterCard Black Edition

на лицевой стороне Карточки размещен логотип MasterCard с изображением двух полушарий серебристого цвета;

цвет Карточки – черный;

изображение карты мира темно-серого цвета на лицевой стороне Карточки (может отсутствовать);

надпись «BLACK EDITION» на лицевой стороне Карточки (может отсутствовать);

цвет всех эмбоосированных элементов (имя держателя, номер Карточки, срок действия) – белый или серебристый.

4. Отличительные признаки Карточек Maestro



– логотип Maestro;

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

номер Карточки начинается с цифры 6 или 5 (на некоторых Карточках номер может отсутствовать или быть указан не полностью) и состоит, как правило, из 16 – 19 цифр. 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 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».

5. 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, эмбоосированы (выбиты) либо напечатаны на лицевой стороне Карточки. Если указанные реквизиты напечатаны, то на Карточке должна присутствовать надпись «Electronic use only». Имя и фамилия клиента обязательно присутствуют на эмбоосированных Карточках;

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.

6. Отличительные признаки Карточек VISA Electron



– логотип VISA Electron в правом верхнем или в правом нижнем углу Карточки (для чиповых Карточек – в левом верхнем углу);

на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);

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

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

при наличии голограммы в виде летящего голубя на лицевой стороне Карточки, она должна быть совмещена с последней группой цифр номера Карточки;

на обратной стороне Карточки в нижней её части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;

номер Карточки может быть нанесен полностью или частично, начинается с цифры 4 и состоит, как правило, из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;

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

при нанесении полного номера карточки на обратной стороне должен быть трехзначный код безопасности на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее;

надпись «Electronic use only» присутствует на лицевой или обратной стороне Карточки;

полоса для подписи на обратной стороне Карточки с изображением, как правило, светло-оранжевых и светло-синих полос;

Карточка может иметь как горизонтальное, так и вертикальное оформление.

7. Отличительные признаки Карточек БелКарт-М



– логотип «БелКарт-М» (совмещенный, в правом нижнем углу Карточки, либо разделенный: левая часть – в левом верхнем углу, правая – в правом нижнем) на лицевой стороне Карточки по периметру изображения товарного знака системы «БелКарт» нанесен микротекст, состоящий из повторяющегося слова «БЕЛКАРТ»;

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

номер Карточки, имя и фамилия держателя (на русском или белорусском языке), срок действия Карточки напечатаны на лицевой стороне;

слева под номером Карточки должен быть нанесен шестизначный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера Карточки;

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

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

8. Отличительные признаки Карточек БЕЛКАРТ



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

Логотип размещается в правом нижнем углу карточки;

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

номер Карточки, имя и фамилия держателя (на русском или белорусском языке), срок действия Карточки нанесены глубокой печатью, либо эмбоссированы на лицевой стороне Карточки;

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

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

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.

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».

9. Отличительные признаки Карточек American Express

9.1. Линия Blue Box Card

Линия Blue Box card включает в себя следующие продукты:

American Express Card Standard;

Gold American Express Card;

Black American Express Card;

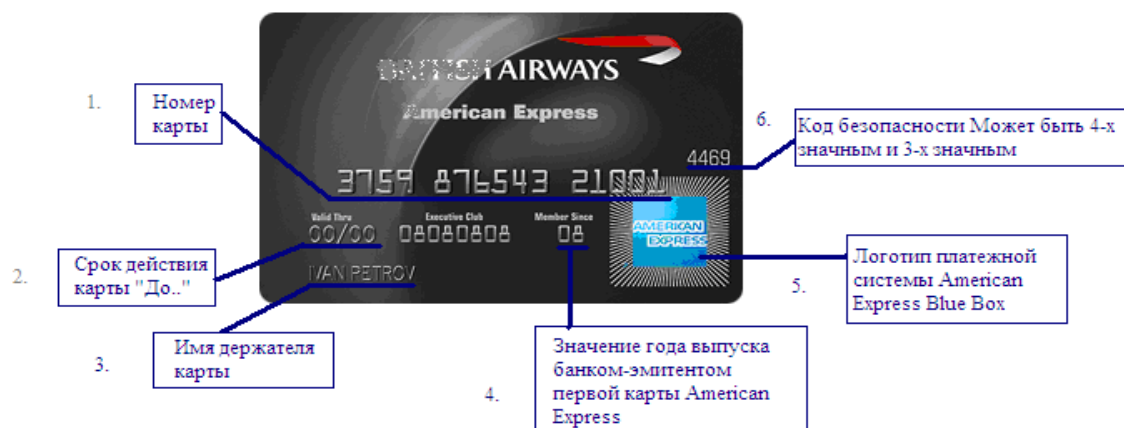
Platinum American Express Card;

American Express Generation Card.



– логотип Blue Box American Express. Представляет собой квадрат синего-голубой цветовой гаммы с легким для чтения текстом наименования компании «American Express». Присутствует регистрационный знак «®».

Основные отличительные признаки Карточек American Express Blue Box Card



– лицевая сторона Карточки.

Лицевая сторона Карточки содержит:

номер Карточки. Эмбоссирован. Состоит из 15 цифр. Начинается на «37» или «34». Первые 4 цифры номера идентифицируют банк-эмитент. Группировка цифр: 4-6-5;

срок действия Карточки в формате ММ/YY или ММ/YYYY. Может присутствовать срок выдачи и срок окончания действия Карточки. На prepaid Карточках может отсутствовать;

имя держателя Карточки;

год выпуска банком-эмитентом первой Карточки МПС American Express. Год прохождения сертификации в МПС. Могут присутствовать буквы А.Х. или О.С;

логотип платежной системы. Сине-голубой квадрат с белой надписью «American Express» в центре. Внизу слева или справа знак зарегистрированной торговой марки «®»;

код безопасности. Может быть 3-х значным, и 4-х значным. На некоторых Карточках может отсутствовать (если запрещены операции без считывания данных с чипа или магнитной полосы).

На Карточке может присутствовать микропроцессорный чип. При наличии, он размещен над первыми цифрами номера Карточки.

В ультрафиолетовом свете на лицевой стороне Карточки проявляется:

слева – буквы АМ;

посередине – изображение римского воина;

справа – буквы ЕХ.



– оборотная сторона Карточки.

Оборотная сторона Карточки содержит:

на Карточках American Express присутствует надпись, удостоверяющая, что данная Карточка является собственностью банка-эмитента;

полоса для подписи. Обязательно наличие подписи на полосе. Фон заполнен волнистыми линиями. Если стереть верхний слой краски, под ней окажется слово «VOID»;

номер Карточки. Нанесен индент печатью. Идентичен номеру Карточки на лицевой стороне Карточки;

логотип платежной системы. Сине-голубой квадрат с белой надписью названия МПС «American Express» в центре. Внизу слева или справа знак зарегистрированной торговой марки «®»;

магнитная полоса. Может быть черная-простая, может содержать нанесенный рисунок.

9.2. Привилегированная линия Centurion.

Линия Centurion включает в себя следующие продукты:

The American Express Card (green);

The American Express Gold Card;

The American Express Gold Card Rewards;

The Platinum Card;

The Centurion Card.



– логотип «Centurion». Представляет собой образ римского воина. Логотип изображен либо в виде медальона в центре Карточки, либо в виде увеличенного изображения, занимающего левую половину Карточки на лицевой стороне. Данный логотип присутствует на каждой Карточке линейки

Centurion. Используется в сочетании с логотипом Blue Box на оборотной стороне Карточки.

Основные отличительные признаки Карточек American Express Centurion



– лицевая сторона Карточки.

Лицевая сторона Карточки содержит:

изображение Центуриона. Может быть в виде медальона и располагаться в центре Карточки, либо в увеличенном масштабе располагаться на левой половине Карточки. Изображение нарисовано графическими линиями четко и резко. Рядом с изображением расположен знак зарегистрированной торговой марки «®»;

номер Карточки. Эмбоссирован. Состоит из 15 цифр. Начинается на «37» или «34». Первые 4 цифры номера идентифицируют банк-эмитент. Группировка цифр: 4-6-5;

срок действия Карточки в формате ММ/YY или ММ/YYYY. Может присутствовать срок выдачи и срок окончания действия Карточки.;

имя держателя Карточки;

печать микрощрифтом, нанесенная по краю рамки Карточки содержит наименование платежной системы American Express либо AMEX;

год выпуска банком-эмитентом первой Карточки МПС American Express. Год прохождения сертификации в МПС. Могут присутствовать буквы А.Х. или О.С.;

код безопасности. Данный код может быть трехзначным и четырехзначным. На некоторых Карточках может отсутствовать (если запрещены операции без считывания данных с чипа или магнитной полосы).

На Карточке может присутствовать микропроцессорный чип. При наличии, он размещен над первыми цифрами номера Карточки.

В ультрафиолетовом свете на лицевой стороне Карточки проявляется:

слева – буквы АМ;

посередине – изображение римского воина;

справа – буквы EX.



– обратная сторона Карточки.

Обратная сторона Карточки содержит:

на Карточках American Express присутствует надпись, удостоверяющая, что данная Карточка является собственностью банка-эмитента.

полоса для подписи. Обязательно наличие подписи на полосе. Фон заполнен волнистыми линиями. Если стереть верхний слой краски, под ней окажется слово «VOID».

номер Карточки. Нанесен индент печатью, идентичен номеру Карточки на лицевой стороне Карточки.

логотип платежной системы. Сине-голубой квадрат с белой надписью «American Express» в центре. Внизу слева или справа знак зарегистрированной торговой марки «®».

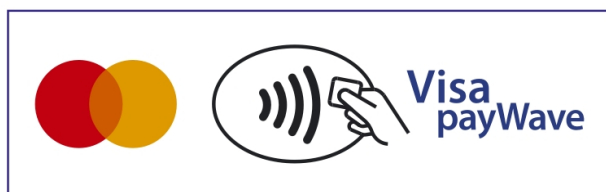
магнитная полоса. Может быть черная-простая, может содержать нанесенный рисунок.

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».

10. Основные отличительные признаки бесконтактных карточек

На карточках размещены следующие логотипы



Бесконтактная технология оплаты предполагает использование не только Карточки, но и других платежных инструментов, используемых для оплаты (например: браслет, брелок, мобильный телефон или другое устройство).