

ИНСТРУКЦИЯ по обслуживанию Держателей карт в предприятиях торговли и сервиса

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок обслуживания держателей карт Eurocard/MasterCard, Cirrus/Maestro, Visa, Visa Electron, МИР (далее-карты) в торгово-сервисных предприятиях (далее - ТСП).

1.2. В настоящей Инструкции используется следующая терминология:

Авторизационный центр - сервисный центр, обеспечивающий доступ к платежным системам с целью осуществления авторизации.

Авторизация – разрешение, предоставляемое Эмитентом для проведения Операции с использованием Карты.

Держатель карты (Держатель) – физическое лицо, индивидуальный предприниматель/уполномоченное лицо индивидуального предпринимателя, физическое лицо/уполномоченное лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, уполномоченное лицо юридического лица, чье имя указано на лицевой стороне Карты и чья подпись стоит на обратной стороне Карты. На лицевой стороне Карты может отсутствовать имя Держателя. В этом случае подтверждение законности прав Держателя производится по образцу подписи на оборотной стороне Карты

Карты Visa, Eurocard/MasterCard – банковские карты Международных платежных систем Visa International и MasterCard International, являющиеся средством для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Держателя.

Карты Visa Electron, Cirrus/Maestro – карты Международных платежных систем Visa International и MasterCard International, являющиеся средством для составления расчетных и иных документов с использованием электронного оборудования, подлежащих оплате за счет Держателя.

Карты МИР – карты Национальной платежной системы МИР, являющиеся средством для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Держателя.

Операция – Операции оплаты, Операции возврата, Операции отмены. Под Операциями с использованием Карты подразумеваются, в том числе, операции, совершенные с использованием реквизитов Карты. Операция оплаты – совершаемая с использованием Карты/реквизитов карты операция по оплате Держателем карты товара (работы/услуг) с проведением Авторизации. Операция отмены – действия, выполняемые работником Клиента в Текущем дне по отмене операции, совершенной с использованием Карты (некорректное проведение Операции оплаты, операции Возврата) или незавершенной после Авторизации операции. Операция отмены аннулирует Документ по ранее произведенной Операции оплаты (Операции возврата) или представляет собой обратную по отношению к ней операцию.

ТСП – торгово-сервисные предприятия Клиента, зарегистрированные Банком в соответствии с условиями Договора и принимающие Карты в оплату товаров/услуг.

Эмитент – кредитная организация, осуществляющая деятельность по выдаче Карт.

POS-терминал – электронное устройство (или кассовый аппарат с электронным устройством), предназначенное для проведения Авторизации и оформления Операций с использованием Карт.

2. Порядок действий кассира

2.1. При проведении операции с использованием карты кассиру следует знать, что:

2.2. При оплате товаров/услуг с использованием карт необходимо использовать те же цены на товары/услуги, что и при оплате наличными денежными средствами.

2.3. Не разрешается при проведении операции оплаты товаров/услуг с использованием карты частичная оплата наличными денежными средствами.

2.4. Не принимаются к обслуживанию карты с надписью “**valid only in**” (действительна только в указанной стране), за исключением карточек с надписью “**valid only in Russia**” (Описание элементов банковских карт в Приложении № 1 к настоящей инструкции)

3. Проведение операций с использованием POS-терминала

3.1. Кассир не имеет права проводить операцию (осуществлять выдачу клиенту товара/предоставление услуги), не дождавшись положительных результатов авторизации.

3.2. Обслуживание карты при отрицательном результате авторизации:

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

3.2.2. В случае, если авторизация не выполнена по техническим причинам (например, получено сообщение «Операция прервана»), можно повторить попытку. Однако не допускается многократного проведения авторизации при получении отказов. При многократном получении отказов в проведении авторизации необходимо обратиться в Банк. Если в момент совершения транзакции на терминале

присутствовало сообщение «Обмен данными», сотрудник, обслуживающий карту, ОБЯЗАН повторить попытку авторизации и, в случае неполучения ответа, обратиться в Банк.

3.3. Порядок проведения авторизации при помощи Терминала определен в «Инструкции по работе с Терминалом», которая размещена на сайте Банка <https://metallinvestbank.ru/>.

3.5. По всем вопросам о наличии денежных средств на карте держателю следует обращаться в банк, выпустивший карту.

3.6. В том случае, если из Авторизационного центра поступит ответ об изъятии карты («изъять карту», «изъять украденную/утерянную карту» и др.) кассир обязан действовать в соответствии с порядком, установленным в разделе 6 настоящей Инструкции.

3.7. Необходимость ввода ПИН кода определяется Терминалом при считывании карты. В случае необходимости ввода ПИН кода, на терминале выводится соответствующая надпись.

4. Возврат товара (отказ от оплаты услуги)

4.1. Оформление возврата суммы операции производится только на ту же карту, с использованием которой была осуществлена операция.

4.2. Не допускается возврат суммы операции/частичный возврат суммы операции, оформленной с использованием карты наличными деньгами или на другую карту.

4.3. Порядок оформления операции возврата товара с использованием Терминала определен в «Инструкции по работе с Терминалом».

5. Изъятие карты

5.1. Основанием для изъятия карты могут быть следующие причины:

- из Авторизационного центра поступит **ответ об изъятии карты**: «изъять карту», «изъять украденную карту, изъять утерянную карту» и т.п. (pick up card, pick up stolen card, pick up lost card);

5.2. В случае, если из Авторизационного центра поступит ответ об изъятии карты, кассир, объяснив клиенту, что карта изымается по распоряжению банка-эмитента, обязан изъять данную карту и порекомендовать ему обратиться в банк, выпустивший карту. При этом кассир должен предложить плательщику предъявить документ, удостоверяющий личность плательщика, записать данные документа на Расписке об изъятии карты и, объяснив плательщику, что карта изымается по распоряжению банка-эмитента, вызвать сотрудников службы безопасности Клиента или сотрудников полиции для обеспечения безопасности изъятия карты и возможного задержания предъявителя карты.

5.3. При изъятии карты оформляется расписка установленной формы (Приложение № 2 к настоящей Инструкции), оригинал которой выдается клиенту, а копия передается в Банк.

5.4. Изъятые карты и копии Расписок об изъятии карт доставляются в Банк.

5.5. В случае задержания плательщика и изъятия карты сотрудником полиции, кассир обязан оформить Расписку об изъятии карты, дополнительно указав на ней Ф.И.О. и номер служебного удостоверения сотрудника полиции, изъявшего карту, а также получить на расписке подпись данного сотрудника полиции.

6. Отчетность

6.1. Клиент обязан хранить копии чеков Терминалов и иной информации, связанной с операциями по картам, в течение трех лет с момента совершения операции и предоставить их в Банк в течение 3 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Банка.

6.2. Информация об операциях, проведенных с использованием Терминалов, поступает в Авторизационный центр для обработки в электронном виде.

7. Приложения

1 - «Правила определения подлинности банковских карт».

2 - «Расписка об изъятии карты».

Клиент: _____
(название)

С инструкцией ознакомлены:

Ф.И.О. сотрудника Клиента:

Подпись:

Дата:

1. _____ / _____ / _____
2. _____ / _____ / _____
3. _____ / _____ / _____

4. _____ / _____

5. _____ / _____

Описание элементов банковских карт

Банковские карты содержат следующие обязательные элементы:

Для карт VISA:

на лицевой стороне карты расположены:

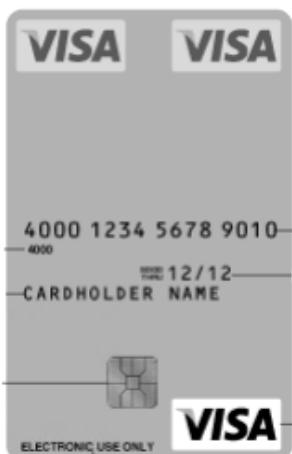


- логотип VISA в виде надписи VISA синего цвета с золотом (желтым) краем на букве V, расположенной в белом прямоугольнике / или VISA белого цвета на фоне цвета карты. Логотип расположен в правом верхнем углу карты или в левом верхнем углу карты;
- на всех типах карт на логотипе – ультрафиолетовый элемент в виде буквы «V»;
- номер карты, срок ее действия, имя клиента, эмбоссированные либо напечатанные (в этом случае на карте должно быть нанесено Electronic use only);
- номер карты VISA, начинающийся с цифры «4» и состоящий из 16 цифр: «4XXX XXXX XXXX XXXX».

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

- срок действия карты на картах VISA, выпущенных по программе Electron, может отсутствовать или быть напечатанным, а не эмбоссированным;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования. На картах VISA Electron, персональные данные держателя карты могут отсутствовать или быть напечатанными;

Данные на картах могут быть расположены вертикально:



на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса (может быть голографическая), расположенная в верхней части карты, впаянная в пластик, а не наклеенная. На неэмбоссированных картах магнитная полоса может быть расположена в нижней части. Голографическая магнитная полоса содержит параллельные вертикальные и горизонтальные линии, изображение летящего голубя, между горизонтальными линиями содержится микрошифт в виде повторяющегося слова «VISA»;
- полоса для подписи, стандартная, включающая в себя повторяющиеся горизонтальные линии белого и голубого цвета, либо разработанная банком-эмитентом;
- в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты;
- в поле для подписи – впечатаны или нанесены лазерным способом часть номера карты и три цифры кода безопасности CVV (код безопасности CVV расположен отдельно);
- полоса для подписи – ультрафиолетовый элемент в виде множественной надписи «VISA».

Для карт VISA Electron:

на лицевой стороне карты расположены:



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

- на всех типах карт на логотипе – ультрафиолетовый элемент в виде буквы «V»;
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты и срок ее действия, нанесенные лазерным способом или напечатанные, но не эмбоссированные. На картах VISA, выпущенных по программе Instant Issue, персональные данные держателя карты и срок действия могут отсутствовать;
- первые четыре цифры номера карты, совпадающие с четырьмя цифрами БИН, нанесенные типографским способом (при наличии цифр БИН, напечатанными типографским способом), под первой группой цифр номера карты;
- номер карты VISA Electron, начинающийся с цифры «4» и состоящий из 16 цифр: «4XXX XXXX XXXX XXXX». Разрешено использование номеров карт из 8 цифр: четыре первые цифры должны быть нанесены типографским способом, четыре последние напечатаны 4000 ____ 1234;
- также встречаются следующие варианты нанесения номеров карт:
 - ____ 1232 ____ 1234,
 - ____ 1234 1234;
- текст ELECTRONIC USE ONLY / «Только электронное использование».

на оборотной стороне карты расположены:



- магнитная полоса, расположенная в верхней или нижней части, впаянная в пластик, а не наклеенная; на чиповых картах магнитная полоса располагается только в верхней части. По решению эмитента магнитная полоса может быть голограммической. В этом случае голограммическая магнитная полоса содержит параллельные вертикальные и горизонтальные линии, изображение летящего голубя в трех фазах полета, между горизонтальными линиями содержится микрошрифт в виде повторяющегося слова VISA;
- полоса для подписи, стандартная, включающая в себя повторяющиеся горизонтальные линии белого и голубого цвета, либо разработанная банком эмитентом;
- в поле для подписи – отчетливая (незатертая, несмазанная) подпись держателя карты;
- в поле для подписи – впечатанная или нанесенная лазерным способом часть номера карты. Три цифры кода безопасности CVV наносятся, если номер карты нанесен полностью (код безопасности CVV может быть расположен отдельно);
- в полосе для подписи – ультрафиолетовый элемент в виде множественной надписи VISA.

Для карт MasterCard:

на лицевой стороне карты расположены:



- логотип MasterCard, представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard на их фоне, под надписью MasterCard – тень от букв;
- голограмма MasterCard в виде объемного изображения перекрещивающихся земных полушарий на фоне повторяющегося видимого невооруженным взглядом многоцветного текста MasterCard (может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты);
- эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифры «5» или «2» и состоящий из 16 цифр: «5XXX XXXX XXXX XXXX»; «2XXX XXXX XXXX XXXX»
- указанный типографским способом БИН банка;
- эмбоссированный срок действия карты: например, 09/17;
- буквы «MC», видимые на лицевой стороне карты в ультрафиолетовом свете (букв М в крайнем нижнем левом углу, буква С в крайнем нижнем правом углу);
- персональные данные держателя карты (имя, фамилия), нанесенные путем эмбоссирования.

на оборотной стороне карты расположены:



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

Для карт Maestro:

на лицевой стороне карты расположены:

- логотип Maestro, выполненный в виде надписи Maestro белым цветом на фоне двух пересекающихся кругов синего и красного цветов, под надписью Maestro – тень от букв (на лицевой стороне карты в нижнем правом углу или на обратной стороне в нижнем левом углу карты);
- название финансового института, выдавшего карту, номер карты, данные ее держателя и срок действия карты. Указанные данные могут быть нанесены на карту лазерным способом, впечатаны либо эмбоссированы;
- номер карты, начинающийся с цифры «6», который может состоять из 16-19 цифр: «6XXX XXXX XXXX 1234»: «6XXXXXXXXXXXXXXX12», «6XXXXXXXXXXXXXXX123».

на обратной стороне карты расположены:

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

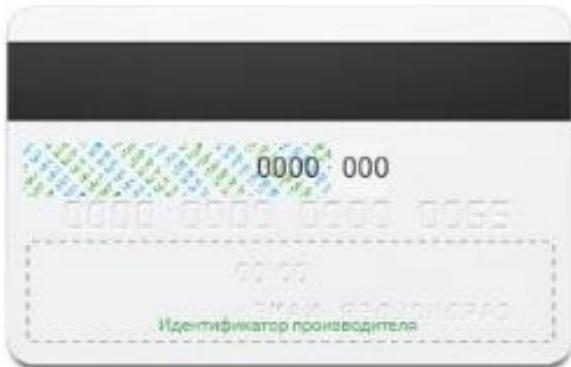
Для карт «МИР»:

на лицевой стороне карты расположены:



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

на оборотной стороне карты расположены:



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

ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ

Основными признаками поддельных карт являются следующие:

- отсутствие БИН банка или отличие БИНа от первых четырех цифр карты (исключения составляют карты Maestro, на них БИН может отсутствовать);
- голограмма переливается всеми цветами радуги, но объем изображения отсутствует; фон тусклый, а изображение нечеткое;
- голограмма отслаивается и дает утолщение при надавливании;
- поле для подписи заклеено обычной белой бумагой, которая легко отслаивается и отделяется от карты; фон в виде трехцветной надписи MasterCard (для карт MasterCard), VISA (для карт VISA) отсутствует либо стерт;
- ламинирующая пленка отслаивается на краях карты в районе голограммы, неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных карт;
- БИН банка-эмитента легко стирается с карты;
- логотип платежной системы имеет нестандартные цвета, может стираться с карты;
- микропечать вокруг логотипа практически не читается и / или легко стирается;
- в ультрафиолетовом свете не просматриваются / не четко видны изображения спецсимволов; иногда наблюдается свечение самой карты – торцевая часть карты темного цвета;
- под символами, нанесенными на карту путем эмбоссирования, просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков;
- номер карты, отображающийся на дисплее терминала, отличается от эмбоссированного на карте.

**Приложение 2 к «Инструкции по обслуживанию Держателей карт
в предприятиях торговли и сервиса»**

Расписка об изъятии карты

Предприятие _____

Адрес _____

В соответствии с указанием, полученным из Авторизационного Центра Банка, была изъята

Карта № _____

Срок действия _____

Держатель _____

Дата: « _____ » 20 ____ г.

М.П.

Время: _____ час. _____ мин.

Ф.И.О. _____

подпись кассира ТСП

паспортные данные кассира ТСП

Приносим Вам свои извинения за причиненные неудобства.

По всем вопросам по поводу причин изъятия, пожалуйста, обращайтесь в банк, выпустивший Вашу карту.

-----служебная отметка Банка-----
дата: _____ / _____ /20 ____ г.

_____ / _____
(подпись сотрудника Банка)

Ф.И.О. _____

Receipt

Merchant _____

Address _____

We hereby acknowledge that the following credit card has been retained pursuant to the instructions of the Authorisation Centre.

Card № _____

Expiration Date _____

Cardholder name _____

Date « _____ » 20 ____ г.

place of seal

Time: _____

Bank:

_____ / _____
(Cashier signature) (Cashier name)

Please get in touch with the Issuer Bank of the abovesaid card for further instructions regarding this matter.
We apologise for the inconvenience caused.

----- служебная отметка Банка -----

Bank _____ Date _____ / _____ 20 _____

_____ / _____
(Signature)