

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТОЧЕК

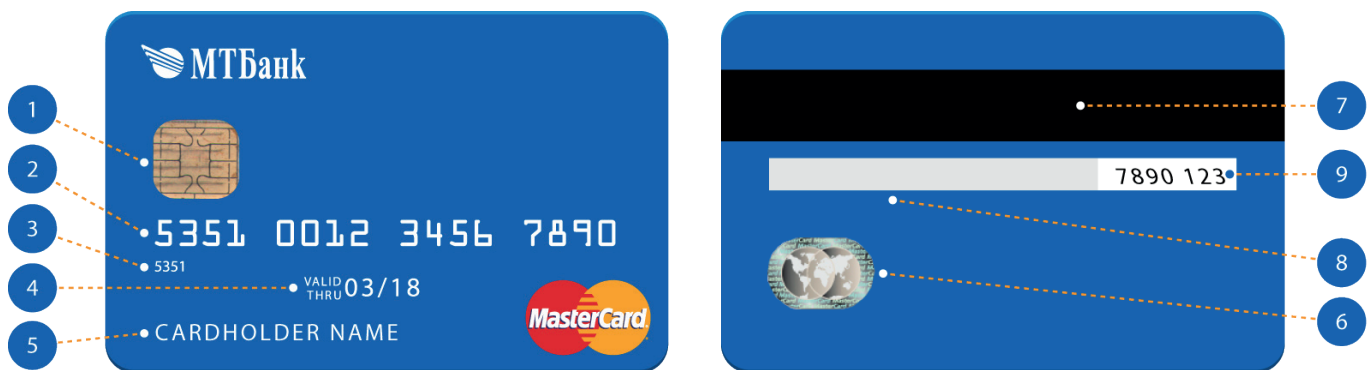
1. Проверьте Карточку, предъявляемую для осуществления расчета, на отсутствие каких-либо внешних повреждений - изгиб, порез, прокол и т.п.

2. Проверьте отличительные элементы Карточки

Карточки MasterCard:

Лицевая сторона

Эмблема MasterCard



Эмблема MasterCard представляет собой два круга красного (слева) и жёлтого (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра, и может располагаться выше или ниже голограммы. Зона пересечения кругов обозначена одинаковыми по ширине полосами красного и жёлтого цветов. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской нанесен логотип MasterCard (или Eurocard/MasterCard).

Голограмма



Голограмма (6) может изготавливаться как на золотой, так и на серебряной фольге. Представляет собой объёмное изображение двух пересекающихся полушарий земли на фоне мелкого текста, состоящего из чередования логотипов MasterCard синего, жёлтого и красного цветов. Вокруг каждого полушария нанесен микротекст, видимый при увеличении. Голограмма может быть размещена на обратной стороне Карточки. Для дебетовых продуктов на голограмме может быть нанесено слово «Debit».

Микропроцессор (1) – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. Все микропроцессорные карточки содержат магнитную полосу.

Номер Карточки (2) – отчетливо выдавленный (эмбоссированный) номер Карточки всегда начинается с цифры «2» или «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре. Последняя группировка четырех цифр обязательно должна находиться на голограмме и не должна значительно выходить за границы голограммы.

БИН (3) – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и повторяющий первые четыре цифры выбитого номера карточки.

Срок действия карточки (4) – должен быть эмбоссирован и истекает в последний день указанного на карточке месяца. Убедитесь, что срок действия карточки уже наступил и еще не истек.

Имя и фамилия Держателя/идентификатор Держателя (5) (например, работник (компании); наименование компании) указывают на лицо, имеющее право распоряжаться Карточкой. Обязательны для эмбоссированных Карточек, могут отсутствовать на неэмбоссированных Карточках.

Оборотная сторона

Магнитная полоса (7) не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.).

Полоса для подписи (8) держателя карточки защищена повторяющимися трёхцветными надписями MasterCard. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.

Цифровой код (9) расположен на полосе для подписи или справа от полосы для подписи, после напечатанного полного или сокращенного номера Карточки, располагается код CVC2, состоящий из трех цифр. Код и номер Карточки напечатаны курсивом черного цвета с обратным наклоном.

Карточки VISA:

Лицевая сторона

«Товарный знак» VISA



«Товарный знак» Visa – стилизованное изображение слова Visa синего и желтого цвета на белом основании, содержащее ультрафиолетовый элемент (значок «V») либо стилизованное изображение слова Visa синего цвета на белом основании, – располагается в правом нижнем либо в правом верхнем углу Карточек с магнитной полосой, дополнительно для Карточек с микропроцессором, «товарный знак» Visa может располагаться в верхнем левом углу. Наряду с горизонтальным расположением «товарного знака» Visa, допускается вертикальное расположение на микропроцессорных Карточках с вертикальным дизайном.

Микропроцессор (1) – может выборочно размещаться на лицевой стороне Карточки. Все микропроцессорные Карточки содержат магнитную полосу.

Голограмма «Летающий» голубь



Голограмма «Летающий» голубь (6) – трехмерное (объемное) изображение голубя в полете (при повороте Карточки изменяется объем крыла и цвет голубя) располагается в правой стороне Карт с горизонтальным дизайном, выше или ниже эмблемы. Допускается размещение мини- голограммы «летающий» голубь на оборотной стороне Карточки с левой стороны от полосы для подписи.

На Картах Visa Infinite размещается двойная голограмма с «летающим» голубем:



Номер Карточки (2) – всегда начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре. Для эмбоossed Карточек Visa номер Карточки должен быть отчетливо выдавлен. Для неэмбоossed Карточек Visa номер должен быть отчетливо пропечатан, причем допускается частичное отображение номера Карточки с обязательным наличием первых и последних четырех цифр номера. Для микропроцессорных Карточек с вертикальным дизайном номер Карточки располагается вертикально.

БИН (3) – четырехзначный номер, расположенный слева под номером Карточки, выполненный способом печати и должен повторять первые четыре цифры выдавленного (для эмбоossed Карточек) или пропечатанного (для не эмбоossed Карточек) номера Карточки.

Срок действия Карты (4) должен быть выдавлен (для эмбоossed Карточек) или пропечатан (для неэмбоossed Карточек) и расположен ниже номера Карточки. Убедитесь, что срок действия Карточки уже наступил и еще не истек (срок действия истекает в последний день указанного на Карточке месяца).

Имя и фамилия держателя/идентификатор держателя (5) (например: работник (компания); наименование компании) указывают на лицо, имеющее право распоряжаться Карточкой. Однако, они не являются обязательными и могут отсутствовать на эмбоossed и на неэмбоossed Карточках.

Electronic use only (Только для электронных транзакций) – надпись на английском языке наносится на лицевую или оборотную сторону неэмбоossed Карточки и указывает на невозможность обслуживания Карточки в импринтерах.

Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны)) – надпись на английском языке указывает о страновых ограничениях в использовании Карточки. Если надпись присутствует на Карточке и страна отлична от Республики Беларусь, такая Карточка к обслуживанию не принимается.

Оборотная сторона

Магнитная полоса (7) присутствует на всех Карточках Visa и не должна иметь следов механического

или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

Полоса для подписи (8) – располагается ниже магнитной полосы, содержит ультрафиолетовый элемент. Полоса должна быть не повреждена. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна: такие Карточки не принимаются. Карточка обязательно должна быть подписана.

Цифровой код (9) располагается на полосе для подписи либо справа от полосы для подписи, после напечатанного полного или сокращенного номера Карточки. Код и номер напечатаны курсивом черного цвета с обратным наклоном.

Карточки VISA Electron:

Лицевая сторона

«Товарный знак» VISA с эмблемой Electron



«Товарный знак» VISA с эмблемой Electron состоит из «товарного знака» VISA и эмблемы Electron – располагается в правом нижнем либо в правом верхнем углу Карточек с магнитной полосой, дополнительно для Карточек с микропроцессором «товарный знак» Visa с эмблемой Electron может располагаться в верхнем левом углу. Карточки с «товарным знаком» Visa и эмблемой Electron введены в обращение 1 сентября 2005 года.

Микропроцессор (1) – может выборочно размещаться на лицевой стороне Карточки. Все микропроцессорные Карточки содержат магнитную полосу.

Голограмма «Летающий голубь» (6) в качестве дополнительного элемента защиты может располагаться на лицевой стороне Карточек Visa Electron.

Номер Карточки (2) – может быть указан полностью или частично. Если номер указан частично, то, как минимум, должны присутствовать последние четыре цифры номера Карточки.

БИН (3) – четырехзначный номер, расположенный слева под номером Карточки, выполненный способом печати и должен повторять первые четыре цифры номера Карточки (в случае их наличия).

Имя держателя Карточки/идентификатор держателя (5), указываемые на лицевой стороне Карточки, могут отсутствовать.

Срок действия Карточки (4) располагается ниже номера Карточки. Убедитесь, что он уже наступил или еще не истек.

Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны)) – надпись на английском языке указывает о страновых ограничениях в использовании Карты. Если надпись присутствует на Карточке и страна отлична от Беларуси, такая Карточка к обслуживанию не принимается.

Оборотная сторона

Магнитная полоса (7) присутствует на всех Карточках Visa Electron и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

Полоса для подписи (8) – располагается ниже магнитной полосы, содержит ультрафиолетовый элемент. Полоса должна быть не повреждена. Если полоса была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна: такие Карточки не принимаются. Карточка обязательно должна быть подписана.

Цифровой код (9) располагается на полосе для подписи либо справа от полосы для подписи, после напечатанного полного или сокращенного номера Карточки. Код и номер напечатаны курсивом черного цвета с обратным наклоном.

Electronic use only (Только для электронных транзакций) – надпись на английском языке наносится на лицевую или оборотную сторону неэмбоссированной Карточки и указывает на невозможность обслуживания Карточки в импринтерах.

Карточки БЕЛКАРТ:

Лицевая сторона

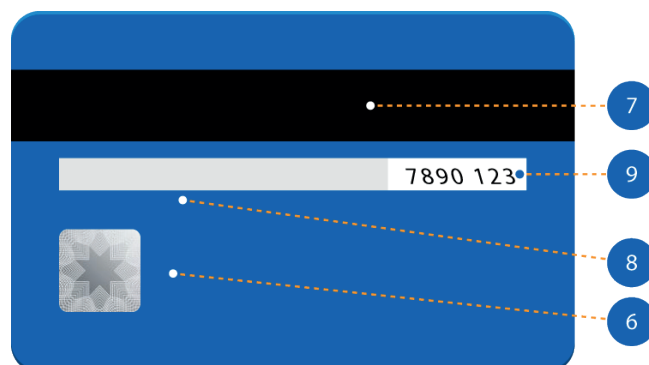
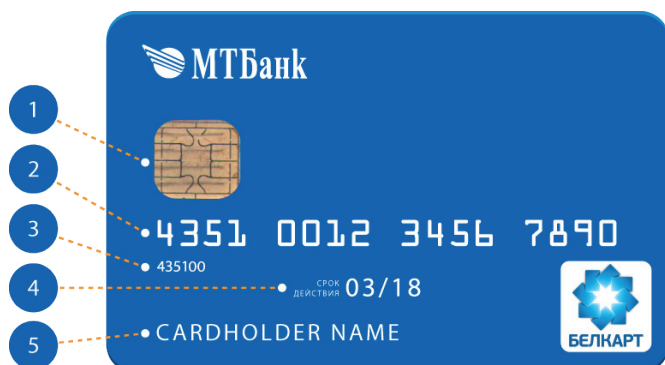
Изображения товарного знака платежной системы БЕЛКАРТ на плашке



используется на карточках БЕЛКАРТ,
эмитированных до 01.01.2014



используется на всех карточках БЕЛКАРТ,
эмитированных после 01.01.2014



Товарный знак и/или наименование банка-эмитента

Товарный знак и/или наименование партнеров банка по кобрендинговым программам

Наименование вида карточки – «СТАНДАРТ» (для Карточек БЕЛКАРТ-СТАНДАРТ), «ПРЕМИУМ» (для Карточек БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ), «КОРПОРАТИВНАЯ» (для Карточек БЕЛКАРТ-Корпоративная), «ИНТЕРНЕТ» (для Карточек БЕЛКАРТ-ИНТЕРНЕТ), На Карточки БЕЛКАРТ-ПРЕДОПЛАЧЕННАЯ данный реквизит не наносится. По усмотрению банка данный реквизит может быть нанесен на оборотной стороне карточки

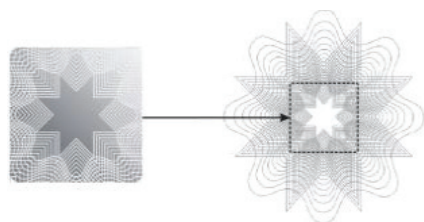
Идентификационный номер банка-эмитента (БИН) (3) – 6 цифр, назначенных банку для его идентификации в качестве эмитента

Надпись «Срок действия» (4)

Дополнительный информационный знак «Детская» – Наносится на Карточки любого вида, держателями которых будут являться несовершеннолетние физические лица. На сложном (фотографическом) фоне должен быть нанесен на плашке. Параметры построения и цветовая гамма информационного знака определены нормативным документом платежной системы БЕЛКАРТ, регламентирующим описание товарных и информационных знаков платежной системы БЕЛКАРТ:



Изображение голограммы (6) – наносится на Карточки БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ и БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ. Голограмма выполнена в серебристо-серой цветовой гамме. Толщина линий на голограмме 0,15мм.



Оборотная сторона

Панель для образца подписи держателя карточки с защитой от стирания - Под панелью для образца подписи держателя должен находиться рисунок с часто повторяющейся надписью, однозначно указывающей на недействительность Карточки в случае стирания панели (например, «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА»), а также микротекст с кодом предприятия-изготовителя Карточки.

Магнитная полоса (7) – присутствует на всех Карточках БЕЛКАРТ и не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

Памятка клиенту – В области нанесения памятки клиенту должна присутствовать дублирующая надпись на русском и белорусском языке следующего содержания: «Найденную карточку просьба вернуть в банк-участник платежной системы БЕЛКАРТ» с указанием контактных данных службы поддержки клиентов банка-эмитента

Сведения о производителе Карточек – Наименование и регистрационный номер производителя Карточек, присвоенный платежной системой БЕЛКАРТ

Дополнительная информация – По усмотрению банка-эмитента на оборотную сторону Карточки может наноситься дополнительная служебная информация

Область КПП2 – Область нанесения КПП2 должна быть белого цвета. Ширина поля под КПП2 не должна превышать ширину поля панели для подписи. В случае, когда ширина поля для КПП2 меньше ширины панели для подписи, верхний и нижний отступ поля КПП2 относительно панели для подписи должны быть равны. КПП2 – трёхзначный код проверки подлинности карточки БЕЛКАРТ, наносимый на оборотной стороне карточки БЕЛКАРТ в специально отведенной области рядом с панелью для подписи держателя карточки БЕЛКАРТ и используемый для аутентификации держателя при проведении операции без предъявления карточки БЕЛКАРТ.

3. Проверка личности (идентификация) держателя карточки.

В случае возникновения сомнения в принадлежности Карточки держателю или подлинности Карточки, необходимо независимо от суммы покупки осуществить идентификацию держателя Карточки, для чего:

- попросить держателя Карточки представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);
- произвести сверку на предмет принадлежности Карточки держателю;
- записать реквизиты документа, удостоверяющего личность, на Карт-чеке (копии кассира).

4. Процедура оплаты с использованием банковской платежной карточки.

После проверки отличительных элементов Карточки и идентификации клиента в случаях, предусмотренных п.3 настоящей Инструкции, приступите к процедуре оплаты посредством банковской платежной Карточки.

ПРОЦЕДУРА ОПЛАТЫ В ЭЛЕКТРОННЫХ УСТРОЙСТВАХ

4.1. После проверки отличительных элементов Карточки, и при полном их соответствии требованиям настоящей Инструкции, проведите Карточку магнитной полосой через считывающее устройство в указанном направлении. Выберите операцию, которую необходимо совершить: оплата, отмена, возврат. Введите сумму операции, при необходимости (определяется терминалом) попросите клиента ввести ПИН-код для подтверждения операции. Терминал самостоятельно выполнит авторизацию. Наряду с вводом ПИН-кода, подтверждение операции может осуществляться подписью на карт-чеке, что обусловлено техническими особенностями терминального оборудования. Все операции (за исключением операций возврата) с использованием Карточек БЕЛКАРТ совершаются с вводом ПИН-кода.

4.2. Если на чек и экран устройства получен ответ:

4.2.1. завершено успешно (одобрено) – необходимо выполнить следующие действия:

- Распечатайте два экземпляра Карт-чека
- Проверьте сумму покупки с суммой указанной в чеке
- Обязательно убедитесь, что последние четыре цифры номера на чеке и номер Карточки совпадают
- Попросите клиента расписаться на двух экземплярах чека.
- Проверьте подпись клиента на чеке и на обратной стороне Карточки. Если Карточка не подписана, попросите клиента предъявить удостоверяющий личность документ (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство), попросите клиента подписать Карточку в Вашем присутствии,

проверьте подписи на Карточке и документе на соответствие.

4.2.2. В случае совпадения последних четырех цифр номера на чеке и номера Карточки и совпадения подписи на Карточке и чеке, возвратите клиенту экземпляр чека (копия клиента) и Карточку;

4.2.3. В случае если последние четыре цифры номера Карточки на чеке и номера Карточки не совпадают, обязательно произведите отмену совершенной операции;

4.2.4. В случае если подпись на чеке не совпадает с подписью на Карточке, попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство), для проверки, является ли клиент законным держателем Карточки. Запишите данные документа на экземпляре чека (копия кассира). Если есть расхождения в указанных данных обязательно произведите отмену совершенной операции;

4.2.5. В случае несовпадения БИНа (четырёхзначного номера, расположенного под номером Карточки) с первыми четырьмя цифрами номера Карточки (для Карточек БЕЛКАРТ необходимо сверять первые шесть цифр), необходимо отказать клиенту в проведении операции и изъять Карточку (см. п.4.2.7 настоящей Инструкции);

4.2.6. отклонена или операция запрещена держателю Карты – верните Карточку клиенту, предложите ему оплатить покупку другой Карточкой или наличными, посоветуйте обратиться в банк-эмитент для получения разъяснений;

4.2.7. изъять Карточку – при получении сообщения о необходимости изъятия Карточки:

- Распечатайте чек с сообщением;
- Спокойно и вежливо сообщите клиенту, что поступило указание изъять Карточку и что он может получить разъяснения в банке, выдавшем ему Карточку. По требованию клиента, после изъятия Карточки, составьте справку в двух экземплярах, в которой укажите дату и время обращения клиента, наименование платежной системы и банка на Карточке, номер Карточки, замаскированного в формате 1234 **** * 5678, ФИО, срок действия Карточки, подпись кассира, один из которых отдайте клиенту, а второй вместе с изъятой Карточкой передайте в банк.

Наименование ОТС / Merchant Name _____	
СПРАВКА / PICK-UP REPORT	
В связи с получением сообщения от процессингового центра "изъять Карту" / In accordance with the authorization response "pick-up"	
Карточка/card _____	№ _____
тип / type	номер / number
была изъята из обращения / has been pickured.	
Имя, фамилия клиента / Client Name _____	
Дата / Date « ____ » _____ 200__ г.	Время / Time _____
Кассир / Cashier _____	(_____)
подпись / signature	фамилия / surname

Если Карточка содержит только магнитную полосу, надрежьте Карточку по длине так, чтобы не повредить магнитную полосу, микропроцессор, голограмму и номер Карточки. Если Карточка содержит микропроцессор, пробейте дырку в магнитной полосе, либо отрежьте противоположный микропроцессору угол Карточки;

- Передайте изъятую Карточку вместе со справкой в БАНК

В случае несоответствия одного или нескольких отличительных элементов Карточки от эталонных откажите держателю Карточки в обслуживании.

Помните! Карточку необходимо вернуть клиенту только после того, как полностью завершите транзакцию и сверите последние четыре цифры на чеке и номере Карточки на предмет их совпадения, а также получите от держателя Карточки подписанный Карт-чек.