

# 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. На премиальных карточках Mastercard эмблема представлена в серебристом исполнении. Дополнительно снизу может быть нанесен логотип Mastercard.

#### Голограмма



Голограмма может изготавливаться как на золотой, так и на серебряной фольге. Представляет собой объёмное изображение двух пересекающихся полушарий на фоне надписей Mastercard. Голограмма может быть размещена на оборотной стороне Карточки. Для дебетовых продуктов на голограмме может быть нанесено слово «debit».

**Микропроцессор** – может выборочно размещаться на лицевой стороне карточки. **Номер Карточки** - отчетливо выдавленный (эмбоссированный) или напечатанный номер Карточки всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре.

**БИН** – четырехзначный номер, расположенный слева под номером карточки, выполненный способом печати и повторяющий первые четыре цифры выбитого номера карточки. Дополнительный реквизит, наносится по усмотрению банка-эмитента.

**Срок действия карточки** – эмбоссирован или напечатан 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** (например, работник (компании); наименование компании) указывают на лицо, имеющее право распоряжаться Карточкой. Может быть эмбоссирован или отпечатан.

#### Оборотная сторона

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

При наличии **Полосы для подписи** держателя карточки, она не должна быть повреждена. Если полоса была подчищена или стерта и (или) на поверхности проявляется слово **VOID** – то Карточка **недействительна**. Карточка обязательно должна быть подписана держателем.

**Цифровой код CVC2** – код, состоящий из трех цифр, располагается на оборотной стороне Карточки.

Номер Карточки, БИН, Срок действия Карточки, Имя и фамилия Держателя/идентификатор Держателя могут быть размещены на оборотной стороне Карточки.

## Карточки VISA:

### Лицевая сторона

«Товарный знак» VISA



«Товарный знак» Visa – стилизованное изображение слова Visa, может быть представлено в различных цветовых вариациях, например, в синем, белом, золотом, серебристом или черном вариантах.

**Микропроцессор** – может выборочно размещаться на лицевой стороне Карточки.

**Голограмма "Летающий" голубь**



Голограмма "Летающий" голубь – трехмерное (объемное) изображение голубя в полете.

Голограмма может быть размещена на оборотной стороне Карточки. **Номер Карточки** – всегда начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре. Может быть эмбоссирован или напечатан.

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

Дополнительный реквизит, наносится по усмотрению Банка-эмитента.

**Срок действия Карты** должен быть выдавлен (для эмбоссированных Карточек) или пропечатан (для неэмбоссированных 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** (например: работник (компании); наименование компании) указывают на лицо, имеющее право распоряжаться Карточкой. Могут быть эмбоссированы либо пропечатаны, не являются обязательными и могут отсутствовать на Карточках.

**Electronic use only** (Только для электронных транзакций) – надпись на английском языке наносится на лицевую или оборотную сторону 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** не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.)

При наличии **Полосы для подписи** держателя Карточки, она не должна быть повреждена. Если полоса была подчищена или стерта и (или) на поверхности проявляется слово VOID – Карточка недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.

**Цифровой код CVV2** – код, состоящий из трех цифр, располагается на оборотной стороне карточки.

Номер Карточки, БИН, Срок действия Карточки, Имя и фамилия Держателя/идентификатор Держателя могут быть размещены на оборотной стороне Карточки.

## Карточки БЕЛКАРТ:

### Лицевая сторона

Изображения товарного знака платежной системы БЕЛКАРТ на плашке



**Товарный знак и/или наименование банка-эмитента**

**Товарный знак и/или наименование партнеров банка по кобрендинговым программам**

**Наименование вида карточки** – «СТАНДАРТ»/ «СТАНДАРТ» (для Карточек БЕЛКАРТ-СТАНДАРТ), «ПРЕМИУМ»/ «ПРЭМИУМ» (для Карточек БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ), «КОРПОРАТИВНАЯ»/ «КАРПАРАТЫЎНАЯ» (для Карточек БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ), «ИНТЕРНЕТ»/ «ІНТЭРНЭТ» (для Карточек БЕЛКАРТ-ИНТЕРНЕТ), «КРЕДИТНАЯ» / «КРЭДЫТНАЯ» (для карточек БЕЛКАРТ-КРЕДИТНАЯ). 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)** – 4 (для кобейджинговой карточки) или 8 цифр, назначенных банку для его идентификации в качестве эмитента



**Изображение логотипа Maestro**

Для кобейджинговой карточки БЕЛКАРТ размещается логотип Maestro в правом верхнем углу или в правом нижнем. В соответствии с правилами платежной системы Mastercard возможно размещение на оборотной стороне карточки.

**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** - Наносится на Карточки БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ и БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ. Голограмма выполнена в серебристо-серой цветовой гамме. Толщина линий на голограмме 0,15мм.



**Идентификационный номер карточки** – 16 цифр по 4 в группе, разделенные пробелами

**Надпись «Срок действия»** - надпись на русском или белорусском языке: «Срок действия» / «Тэрмін дзеяння». Формат срока действия карточки «ММ/ГГ». Для кобейджинговой карточки надпись «VALID THRU»

**Имя и фамилия держателя** - Необязательный элемент. Может использоваться русский или белорусский язык, или латинские символы.

**Наименование юридического лица** - Обязательный реквизит для карточки БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ. Может использоваться русский или белорусский язык, или латинские символы.

**Микропроцессор** - Допускаются золотой и серебряный цвета контактной площадки микропроцессора



**Знак бесконтактного интерфейса (Знак)** - Размещается на бесконтактных карточках БЕЛКАРТ. Знак не должен пересекаться с другими элементами карточки БЕЛКАРТ. Цвет Знака однотонный и контрастный на фоновом изображении карточки БЕЛКАРТ. Наиболее чаще встречающиеся цвета для Знака являются белый, черный, серый, допускаются другие нейтральные цвета, должен быть визуально различим на фоновом изображении карточки БЕЛКАРТ.



### *Оборотная сторона*

**Панель для образца подписи держателя карточки с защитой от стирания** - Панель для образца подписи является необязательным элементом. 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. В случае отсутствия панели для образца подписи обязательно размещение надписи «Подпись не требуется» или «Подпіс не патрабуецца» на месте для панели для образца подписи. Надпись «Подпись не требуется» или «Подпіс не патрабуецца» должна быть читаемой, начинаться с заглавной буквы. Надпись может размещать в две строки. Размещение иной информации на месте для панели для образца подписи не допускается. **Магнитная полоса** - 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», «Знойдзеную картку просім вярнуць у банк...», «If you have found this card, please, return it to...» с указанием банка-эмитента и 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

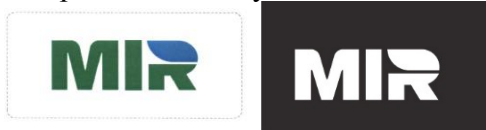
**Область КПП2** - Область нанесения КПП2 должна быть белого цвета. Ширина поля под КПП2 не должна превышать ширину поля панели для подписи. В случае, когда ширина поля для КПП2 меньше ширины панели для подписи, верхний и нижний отступ поля КПП2

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. При отсутствии панели для подписи КПП2 может размещаться как на специальном выделенном поле, так и непосредственно на Карточке БЕЛКАРТ.

**CVC2** – код для кобейджинговой Карточки

**Надпись «Authorized Signature» и «Not valid unless signed** - может содержаться на кобейджинговой Карточке.

**Товарный знак «MIR»** – обязательный реквизит Карточек EMV(кроме кобейджинговых Карточек). Размещается на оборотной стороне в нижнем левом углу Карточки. Может изображаться следующими способами:



- двухцветным на светлом фоне;
- белым на темном фоне.

НЕ допускается пересечение товарного знака «MIR» с остальными элементами 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**

1.1. Операции в электронных устройствах могут быть совершены с использованием Карточки, мобильных устройств, наручных часов и других гаджетов, обеспечивающих доступ и передачу реквизитов Карточки. Если условиями платежной системы и типом карты ввод ПИН-кода не предусмотрен, операции в электронных устройствах производятся с проставлением подписи держателя на карт-чеке на экземпляре, принадлежащем Банку. Порядок оплаты описан в Руководстве пользователя терминальным оборудованием.

При предъявлении Держателем Карточки, операция должна быть осуществлена с чтением микропроцессора в общем порядке. В случае отсутствия микропроцессора, чтение Карточки может быть осуществлено по магнитной полосе.

Отсутствие Карточки не может являться основанием для отказа в проведении операции.

В случае предъявления Карточки осуществить осмотр на предмет соответствия требованиям графической защиты.

4.2. Если на чек и экран устройства получен ответ:

4.2.1. *завершено успешно (одобрено)* – 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.

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 или восьмизначного номера, расположенного под номером Карточки) с первыми четырьмя цифрами номера Карточки (для некоторых Карточек БЕЛКАРТ необходимо сверять первые восемь 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, 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.**

**5. При обнаружении забытой/утерянной Карточки передайте Карточку в Банк.**