

**Правила приема платёжных карт международных платёжных систем на предприятиях
торговли и сервиса**

«У Т В Е Р Ж Д А Ю»
ПАО КБ «Центр-инвест»

**РУКОВОДСТВО О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ДЕРЖАТЕЛЯМ ПЛАТЁЖНЫХ КАРТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ**

Ростов-на-Дону
2021 год

Введение

Банковская пластиковая карта, является персонифицированным платежным средством и позволяет ее законному держателю производить оплату товаров, услуг.

ПАО КБ «Центр-инвест» обслуживает операции по банковским картам следующих платежных систем: НСПК МИР, VISA International, MasterCard Worldwide, ПРО100.

Банковские карты изготавливаются из пластика и имеют стандартный размер. Основная информация на картах должна быть эмбоссирована (выдавлена), на электронных картах данная информация наносится лазерным способом или фотопечатью. Эмбоссирование не должно затрагивать магнитную полосу и панель для подписи.

Карты вышеуказанных платежных систем **на лицевой стороне** имеют следующие элементы:

- логотип платежной системы
- номер карты
- срок действия карты
- голограмму
- имя и фамилию держателя карты
- на корпоративной карте над или под именем держателя наносится название компании.

– карты могут иметь микропроцессор (**ЧИП**)

на оборотной стороне:

– магнитную полосу, которая “впаивается” в пластик и содержит необходимую информацию, записанную электронным способом, которая может быть считана только POS-терминалом или кассовым аппаратом, снабженным устройством для считывания информации с магнитной полосы

- совмещенная магнитная полоса с голограммой
- голограмма

– панель для подписи: карта является недействительной, если на ней отсутствует подпись держателя, панель не должна содержать следов изменения, если на панели просматривается слово “**void**” (“недействительно”) рекомендовано отказать в обслуживании по карте.

Региональные карты имеют надпись “**VALID ONLY IN (страна)**” (“Действительно только в ...”) и обслуживаются только в указанной стране.

ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В РУКОВОДСТВЕ

Авторизация – процедура запроса и получения Предприятием в центре авторизации разрешения на проведение операции с использованием карты в Торговой точке, в виде кода подтверждения возможности проведения операции с использованием карты (кода авторизации).

Лимиты неавторизуемых операций – лимиты, которые могут быть установлены Предприятию по операциям, осуществляемым с использованием карт, без проведения авторизационных запросов.

Платежная карта (карта) – одна из карт платежных систем.

Отчёт предприятия – документ, представляющий собой список операций по картам за определенный период времени, проведенных с использованием POS-терминала.

Стоп-лист – список номеров карт, по которым запрещено проведение операций, и карт, подлежащих изъятию.

Чек электронного терминала – документ на бумажном носителе, являющийся подтверждением проведения операции с использованием карты в Электронном терминале.

Электронный терминал (POS-терминал) – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для проведения операций с использованием карты.

Отличительные особенности и основные характеристики карт международных платежных систем

Карта «VISA»



Персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты и срок действия нанесены одним из трёх способов: эмбоссирование (выдавливание), лазерным способом или напечатаны.

Лицевая сторона:

- карта может иметь ЧИП;
- логотип **VISA**: на белом фоне нанесено, слово **VISA** синим цветом, где левая верхняя часть буквы **V** в слове **VISA** выделяется **золотым цветом**;
- с 01 января 2015 г. карты выпускаются с логотипом нового дизайна. В логотипе слово **VISA** теперь полностью синего или белого цвета, для карт Visa Signature и Visa Infinite слово **VISA** возможно в золотом и серебряном цвете. На рекламных стикерах помимо слова **VISA** глубокого синего цвета с градиентом добавились две цветные полосы синего и золотого цвета: они сохраняют историческую преемственность и увеличивают узнаваемость бренда **VISA**;
- с 01 июня 2019 г. все карты будут выпускаться только с логотипом нового дизайна;
- логотип расположен в правом верхнем или в правом нижнем углах, если на карте присутствует ЧИП, то логотип может быть расположен в верхнем левом углу (положение горизонтальное или вертикальное);
- номер карты начинается на 4, нанесен полностью, 16 знаков, сгруппированных 4-4-4-4;
- все выпущенные до 15 октября 2016г., и находящиеся в обращении до окончания срока действия карты **VISA** должны иметь на лицевой стороне BIN, повторяющий первую группу цифр номера карты, нанесенный типографской краской или лазерной печатью через ламинат, контрастно фону самой карты, под первой группой цифр номера карты;
- начиная с 15 апреля 2017г., BIN (Bank identification Number), не наносится на карту;
- срок действия карты может быть: начальный и конечный 01/16 – 01/21 или только конечный (01/21). Карта действительна до 24-00 последнего числа указанного месяца, в конечном сроке действия может указываться число, например, 01/15/21 –месяц/число/год;
- **VISA Int.** рекомендует выдавать карты сроком до 7 лет;
- на логотипе расположен видимый в ультрафиолетовом освещении элемент **V**, левая верхняя окрашенная часть буквы под ультрафиолетом отделена от остальной части разрывом;
- если номер карты, срок действия и имя держателя карты напечатаны (неэмбоссированны), в этом случае на карте наносится **"ELECTRONIC USE ONLY"** ("Только для электронных операций");
- в верхнем левом углу, в верхнем правом или в центре карты может присутствовать фотография держателя карты;

– голограмма в виде «летающего голубя» должна быть расположена на лицевой или оборотной стороне карты.

На микропроцессорных (**ЧИПовых**), неэмбоссированных картах возможно **вертикальное нанесение** обязательных элементов: номер карты, BIN, имя и фамилия держателя, названием компании, срок действия карты.

Карта VISA может быть двух видов:

1. Персоналифицированная: с именем держателя карты и (или) названием компании (на корпоративной карте).

2. Неперсоналифицированная: без имени держателя карты

Оборотная сторона:

– магнитная полоса, расположена в верхней части карты, для неэмбоссированных карт возможна, в нижней части карты;

– Панель имеет два дизайна: чередование горизонтальных линий желтого и синего цвета или рисунок банк-эмитент наносит по своему усмотрению;

– под ультрафиолетовым освещением на панели видны слова **VISA**;

– трехзначный код CVV₂ – последние три цифры с наклоном влево, нанесены рядом с полем для подписи или на нём после полного или сокращенного номера карты. Например, **4277 0000 0000 0025 108** или **0025 108**;

– три цифры безопасности CVV2 могут быть напечатаны отдельно на белом поле, рядом с полосой для подписи.

– может присутствовать фотография держателя карты.

Карта «VISA ELECTRON»



Прием карт **VISA ELECTRON** возможен **только** в точках обслуживания, оснащенных электронными терминалами (**POS-терминал**) или кассовыми аппаратами, снабженными устройством для считывания информации с магнитной полосы карты или микропроцессора (**ЧИП**).

Получение кода подтверждения через электронный терминал со считыванием магнитной полосы карты или ЧИПа является **обязательным условием** приема в оплату электронных карт.

Персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты и срок действия нанесены лазерным способом, но не эмбоссированы.

Лицевая сторона:

– карта может иметь ЧИП;

– текст **"ELECTRONIC USE ONLY"**(«только для электронных операций») может располагаться на лицевой или на оборотной стороне карты;

– логотип **VISA**: на белом фоне нанесено, слово **VISA** синим цветом, где левая верхняя часть буквы **V** в слове **VISA** выделяется **золотым цветом**, под логотипом надпись **ELECTRON**;

– с 01 января 2015 г. карты выпускаются с логотипом нового дизайна. В логотипе слово **VISA** теперь полностью синего или белого цвета, для карт Visa Signature и Visa Infinite слово **VISA** возможно в золотом и серебряном цвете. На рекламных стикерах помимо слова **VISA**

глубокого синего цвета с градиентом добавились две цветные полосы синего и золотого цвета: они сохраняют историческую преемственность и увеличивают узнаваемость бренда VISA;

- с 01 июня 2019 г. все карты будут выпускаться только с логотипом нового дизайна;
- на логотипе расположен видимый в ультрафиолетовом освещении элемент **V**;
- логотип расположен в правом верхнем или в правом нижнем углах, если на карте присутствует ЧИП, то логотип может быть расположен в верхнем левом углу (положение горизонтальное или вертикальное);
- номер карты начинается, на 4 нанесен полностью 16 знаков, сгруппированных 4-4-4-4, либо состоящий из 8 знаков (указаны **BIN** и последние четыре цифры номера);
- все выпущенные до 15 октября 2016г., и находящиеся в обращении до окончания срока действия карты VISA должны иметь на лицевой стороне BIN, повторяющий первую группу цифр номера карты, нанесенный типографской краской или лазерной печатью через ламинат, контрастно фону самой карты, под первой группой цифр номера карты;
- начиная с 15 апреля 2017г., BIN (Bank identification Number), не наносится на карту;
- срок действия карты может быть только конечный;
- голограмма в виде летящего голубя в большинстве случаев может отсутствовать;
- может присутствовать фотография держателя карты;

Карта **VISA ELECTRON** может быть двух видов:

1. Персонифицированная: с именем держателя карты и сроком действия.

2. Неперсонифицированная: без имени держателя карты и срока действия.

Оборотная сторона:

- магнитная полоса может быть расположена в верхней или нижней части карты (на чиповых картах - только в верхней части карты);
- полоса для подписи клиента может быть стандартная – чередующиеся горизонтальные, синие и желтые полосы, либо разработанная эмитентом;
- на стандартной полосе для подписи содержится текст из повторяющихся слов «VISA», видимый в ультрафиолетовом свете;
- в правом верхнем углу полосы для подписи могут быть нанесены с наклоном в левую сторону три цифры кода безопасности (при условии наличия на лицевой стороне полного номера карты из 16 цифр) и не требуется при неполном номере;
- три цифры безопасности CVV2 могут быть нанесены отдельно на белом поле, рядом с полосой для подписи. В этом случае полоса для подписи должна быть укорочена с правой стороны карты.
- трехзначный код CVV₂ – последние три цифры с наклоном влево, нанесены рядом с полем для подписи или на нём после полного или сокращенного номера карты.
- трехзначный код CVV₂ может отсутствовать.
- может присутствовать фотография держателя карты.

Региональные карты VISA и VISA ELECTRON имеют надпись на лицевой стороне карты, "VALID ONLY IN...(страна)" ("Действительно только в ...") и обслуживаются только в указанной стране.

Мини карта VISA

Мини карты VISA имеют размер на 43% меньше стандартного, а также могут иметь неправильную, отличную от прямоугольной, форму. В левом нижнем углу карты отверстие для использования карты в качестве брелка. **Мини карты** выпускаются в качестве дополнения к карте стандартного размера. **Мини карты** имеют ту же категорию (**Electron, Classic, Business, Gold, Platinum**), что и карта, в дополнение к которой они выпущены.

Карта «Visa payWave»



Карты **Visa PayWave** и **Visa Electron PayWave** — это платёжные карты международной платёжной системы Visa с технологией бесконтактных платежей **PayWave**. Они позволяют осуществлять оплату товаров или услуг в торгово-сервисных предприятиях, поддерживающих технологии бесконтактных платежей в одно касание. Достаточно поднести карту **Visa PayWave** или форм-фактор к бесконтактному считывающему устройству на кассе или Post-терминале, и покупка будет оплачена. Данной технологией можно воспользоваться везде, где есть логотип **Visa PayWave**.

Кассиру предприятия не нужно брать в руки карту **Visa PayWave**, необходимо только:

- ввести сумму покупки в кассу или терминал;
- попросить держателя карты поднести карту к экрану терминала на расстояние не более 4 см.
- Прозвучит звуковой сигнал, что означает: покупка оплачена.
- В случае если сумма покупки до 1000 рублей включительно: распечатать клиенту фискальный чек и один нефискальный (чек для предприятия). Если держатель карты требует нефискальный чек, нужно воспользоваться операцией «Дубликат».
- В случае если сумма покупки больше 1000 рублей: распечатать клиенту фискальный чек и два нефискальных (для держателя и предприятия). Для оплаты покупки свыше 1000 рублей держателю карты потребуется ввести ПИН-код или подписать чек (слип).

Картами **Visa PayWave** и **Visa Electron PayWave** можно оплачивать покупки не только в торгово-сервисных предприятиях, оснащенных терминалом **PayWave**, но и через обычные Post-терминалы, работающие с чипом или магнитной полосой. В этих случаях будет необходимо ввести ПИН-код или получить подпись на чеке вне зависимости от суммы покупки.

Карта «MasterCard»



Карты **MasterCard** с 2009 года могут выпускаться с альтернативным нанесением информации (номер карты, срок действия, имя держателя, могут быть эмбоссированы (выдавлены), либо напечатаны (неэмбоссированны)), В случае альтернативного дизайна возможно вертикальное нанесение обязательных элементов: номер карты, BIN, имя и фамилия держателя, срок действия карты. Надпись **"ELECTRONIC USE ONLY"** ("Только для электронных операций) может отсутствовать.

Лицевая сторона карты:

- логотип **"MasterCard"** в виде двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета с надписью **MasterCard** белого цвета с оттенением, расположен в правом верхнем или нижнем углу;
- с 04 апреля 2017 г. все карты будут выпускаться только с логотипом нового дизайна, новый логотип в виде двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета с надписью, нанесённой ниже пересекающихся кругов;
- все карты, выпущенные до 04 апреля 2017, могут использовать старый логотип до окончания срока действия карты.

– голограмма имеет два дизайна и может быть расположена на лицевой или оборотной стороне карты:

1. Пересекающиеся полушария с объемным изображением континентов на фоне повторяющегося видимого невооруженным глазом многоцветного текста **MasterCard**, кольца вокруг полушарий выполнены из микробукв **МС**. При повороте карты материка на полушариях и слова MasterCard на заднем плане смещаются.

2. Пересекающиеся полушария с объемным изображением слова **Debit** на фоне повторяющегося текста **Debit MasterCard**, кольца вокруг полушарий выполнены из букв **DMC**

– карта может иметь ЧИП в правой или в левой частях карты;

– на картах **MasterCard** с вертикальным дизайном ЧИП может отсутствовать;

– эмбоссированный или неэмбоссированный номер карты всегда начинается на 5 и состоит из 16 цифр, сгруппированных 4-4-4-4;

– все выпущенные до октября 2015г., и находящиеся в обращении до окончания срока действия карты Mastercard должны иметь на лицевой стороне **VIN**, повторяющий первую группу цифр номера карты, нанесенный типографской краской или лазерной печатью через ламинат, контрастно фону самой карты, под первой группой цифр номера карты;

– начиная с 16 октября 2015г., **VIN** (Bank identification Number), может не наноситься на карту по решению банка эмитента;

– срок действия карты может быть: начальный и конечный (например, 01/15 – 01/25) или только конечный (например, 01/25). Карта действительна до 24-00 последнего числа указанного месяца;

– в конечном сроке действия может указываться число, например, 01/15/19 – месяц/число/год;

– **Mastercard Worldwide**, рекомендует выдавать карты сроком до 10 лет;

Карта MasterCard может быть двух видов:

1. **Персонифицированная**: с именем держателя карты и (или) названием компании (на корпоративной карте) ;

2. **Неперсонифицированная**: без имени держателя карты;

– под ультрафиолетовым освещением видны буквы “М” и “С” могут располагаться в любой части лицевой стороны или внутри логотипа “**MasterCard**” ;

– начиная с 16 октября 2015г., ультрафиолетовые элементы “М” и “С”, могут не наноситься на карту по решению банка эмитента.

Оборотная сторона карты:

– магнитная полоса;

– по решению банка-эмитента может использоваться голографическая магнитная полоса. **HoloMag** (совмещение магнитной полосы с голограммой), которая содержит непрерывный ряд перекрещивающихся полушарий и написанных поверх них слов MasterCard. При этом возможно отсутствие голограммы на лицевой стороне. В случае наличия обычной магнитной полосы, должна присутствовать голограмма MasterCard (объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками на фоне повторяющегося видимого невооруженным глазом многоцветного текста «**MasterCard**»). Голограмма может располагаться слева от полосы для подписи, а на чиповых картах под полосой для подписи;

– на панели для подписи красно-желто-синим цветом под углом 45° нанесен текст из повторяющихся слов **MasterCard**;

– на панели для подписи лазерным способом нанесен номер карты (полностью или только последние четыре цифры) и три цифры кода безопасности (**CVC 2**);

– лазерный номер расположен на панели, либо отдельно от нее - трехзначный код безопасности (**CVC2**). Например, **5368 0000 0000 2587 778** или **2587 778**.

– код **ICA** (Interbank Card Association- межбанковская карточная ассоциация) нанесен типографской краской в любом свободном поле карты.

Карта MasterCard MINI

Мини карты MasterCard могут иметь размер меньше стандартного, а также могут иметь неправильную, отличную от прямоугольной, форму. Карта должна иметь чехольчик для защиты магнитной полосы, а также препятствующий неправильному использованию карты, например в банкомате. Мини карты выпускаются в качестве дополнения к карте стандартного размера. Мини карта имеет ту же категорию (Debit, Electronic, Mass (Standart), Business, Gold, Platinum), что и карта, в дополнение к которой она выпущена.

С 01 сентября 2005 г. платежная система MasterCard Worldwide выпускает дополнительный карточный продукт: неэмбоссированную карту MasterCard.

Неэмбоссированная карта «*MasterCard*»

Лицевая сторона:

- логотип **Mastercard**;
- с 04 апреля 2017 г. все карты будут выпускаться только с логотипом нового дизайна, новый логотип в виде двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета с надписью **mastercard**, нанесённой ниже пересекающихся кругов; -все карты, выпущенные до 04 апреля 2017, могут использовать старый логотип до окончания срока действия карты.
- голограмма **Mastercard**;
- напечатанный или нанесенный лазерным способом (индент-печатью) номер карты начинается с цифры 5, при этом первые две цифры номера находятся в диапазоне 51-55;
- с 14 октября 2016 г. номер карты может начинаться с цифры 2, при этом первые две цифры номера находятся в диапазоне 22-27;
- номер карты состоит из 16 цифр, сгруппированных 4-4-4-4;
- все выпущенные до октября 2015г., и находящиеся в обращении до окончания срока действия карты Mastercard должны иметь на лицевой стороне BIN, повторяющий первую группу цифр номера карты, нанесенный типографской краской или лазерной печатью через ламинат, контрастно фону самой карты, под первой группой цифр номера карты;
- начиная с 16 октября 2015г., BIN (Bank identification Number), может не наноситься на карту по решению банка эмитента;
- срок действия карты и имя держателя наносятся лазерным способом (индент-печатью) или напечатаны (неэмбоссированы);
- в правом нижнем углу надпись **“ELECTRONIC USE ONLY”** («Только для электронных операций»). Внимание: надпись может отсутствовать!
- карта может иметь ЧИП.

Оборотная сторона:

- магнитная полоса;
- на панели для подписи красно-желто-синим цветом под углом 45° нанесен текст из повторяющихся слов **Mastercard**;
- лазерный номер расположен на панели, либо отдельно от нее - трехзначный код безопасности (CVC2). Например, **2587 778**, или с **02 июня 2014 года только три цифры кода безопасности 778**.

Особенности приема неэмбоссированной карты Mastercard

При приеме неэмбоссированных карт **Mastercard** ввод данных карты должен осуществляться только электронным способом - путем считывания данных с микропроцессора (ЧИПа) или магнитной полосы. Запрещается оформление счета на

импринтере и запрос кода подтверждения в службе клиентской поддержки.

Карта «MasterCard Electronic»



Лицевая сторона карты:

- логотип Mastercard Electronic: два пересекающихся круга красного и желтого цветов со словами: «MasterCard» (белого цвета с синей тенью) и «Electronic» (синего цвета), под логотипом надпись «100% Electronic» (белого цвета);
- голограмма Mastercard: пересекающиеся полушария с объемным изображением континентов на фоне повторяющегося, видимого невооруженным глазом, многоцветного текста Mastercard. Кольца вокруг полушарий выполнены из микро букв MC;
- карта может иметь ЧИП;
- напечатанный или нанесенный лазерным способом (индент-печатью) номер карты начинается с цифры 5, при этом первые две цифры номера находятся в диапазоне 51-55;
- с 14 октября 2016 г. номер карты может начинаться с цифры 2, при этом первые две цифры номера находятся в диапазоне 22-27;
- номер карты состоит из 16 цифр, сгруппированных 4-4-4-4;
- все выпущенные до октября 2015г., и находящиеся в обращении до окончания срока действия карты Mastercard Electronic должны иметь на лицевой стороне BIN, повторяющий первую группу цифр номера карты, нанесенный типографской краской или лазерной печатью через ламинат, контрастно фону самой карты, под первой группой цифр номера карты;
- начиная с 16 октября 2015г., BIN (Bank identification Number), может не наноситься на карту по решению банка эмитента;
- надпись: "Valid only where Mastercard Electronic is accepted" ("Действительно только там, где принимают Мастеркард Электроник");
- сроки действия карты и имя держателя карты наносятся лазерным способом или термальной печатью под ламинатом;
- под ультрафиолетовым освещением видны буквы "М" и "С", которые могут располагаться в любой части лицевой стороны или внутри логотипа "Mastercard";
- начиная с 16 октября 2015г., ультрафиолетовые элементы "М" и "С", могут не наноситься на карту по решению банка эмитента.

Оборотная сторона:

- магнитная полоса;
- на панели для подписи красно-желто-синим цветом под углом 45° нанесен текст из повторяющихся слов **MasterCard**;
- на панели лазерным способом наносится номер карты (полностью или только последние четыре цифры) и трехзначный код безопасности (CVC 2).

Карта **MasterCard Electronic** может быть двух видов:

1. **Персонифицированная:** с именем держателя карты и сроком действия на лицевой стороне
2. **Неперсонифицированная:** без имени держателя карты на лицевой стороне

Региональные карты имеют надпись "VALID ONLY IN (страна)" ("Действительно только в ...") и обслуживаются только в указанной стране.

Карта «Maestro»



Лицевая сторона карты:

Информация на картах *Maestro* наносится лазерным способом или термальной печатью, возможно эмбоссирование.

- карта может иметь ЧИП;
- логотип *Maestro* – два пересекающихся круга синего и красного цветов с надписью *Maestro* белого цвета, нанесенной на их фоне. Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу карты;
- с 04 апреля 2017 г. все карты будут выпускаться только с логотипом нового дизайна, новый логотип в виде двух пересекающихся кругов красного и синего цвета с надписью *maestro*, нанесённой ниже пересекающихся кругов;
- все карты, выпущенные до 04 апреля 2017, могут использовать старый логотип до окончания срока действия карты.
- карта может иметь чип;
- номер карты начинается на 50, 56-58, 60-69;
- количество цифр в номере карты 16,17,18,19;
- срок действия карты только конечный. Максимальный срок действия карты до 12/49;
- имя и фамилия держателя карты;
- может присутствовать фотография держателя карты.

Карта *Maestro* может быть двух видов:

- 1. Персонифицированная:** с именем держателя карты и сроком действия на лицевой стороне.
- 2. Неперсонифицированная:** без номера карты, имени держателя карты и срока действия на лицевой стороне.

Оборотная сторона карты:

- магнитная полоса.
- на панель для подписи банк-эмитент наносит рисунок по своему усмотрению или рисунок отсутствует, тогда панель будет белого цвета.
- лазерный номер расположен на панели, либо отдельно от нее - трехзначный код безопасности (CVC2). Например, **2587 778**, или с **02 июня 2014 года только три цифры кода безопасности 778**.
- в нижней части карты могут быть расположены логотипы **Cirrus** и обслуживающих систем:



- «**ЕС**», представляющий собой две пересекающиеся буквы «Е» и «С» соответственно голубого и красного цветов и стилизованное изображение человека с картой и банкомат;
- «**Cirrus**», представляющий собой два пересекающихся круга синего и голубого цветов с надписью «**Cirrus**» на их фоне;

- с 04 апреля 2017 г. карты будут выпускаться с логотипом «Cirrus» нового дизайна, новый логотип в виде двух пересекающихся кругов синего и голубого цвета с надписью cirrus, нанесённой ниже пересекающихся кругов;
- карты, выпущенные до 04 апреля 2017, могут использовать старый логотип до окончания срока действия карты.
- «edc», представляющий собой помещенную на белом фоне надпись «edc» соответственно по буквам «е» – голубого, «d» – черного и «с» – красного цвета и стилизованную изогнутую ленту голубого, белого и красного цветов;
- может присутствовать фотография держателя карты.

Карты VISA Electron, MasterCard Electronic, Maestro, мини карты VISA, мини карты MasterCard могут быть приняты к оплате только при наличии в месте реализации товаров (работ, услуг) Предприятия электронного терминала.

Обслуживание карт VISA Electron, MasterCard Electronic, Maestro, мини карты VISA, мини карты MasterCard с использованием импринтера запрещается.

Карта Mastercard Contactless



Карты **MasterCard Contactless** и **Maestro Contactless** — платёжные карты международной платёжной системы Mastercard с технологией бесконтактных платежей Contactless позволяют осуществлять оплату товаров или услуг в торгово-сервисных предприятиях, поддерживающих технологии бесконтактных платежей в одно касание. Достаточно поднести карту Mastercard Contactless или **форм-фактор (браслет, часы, мобильный телефон, стикер)** к бесконтактному считывающему устройству на кассе или Pos-терминале, и покупка будет оплачена.

Данной технологией можно воспользоваться везде, где есть логотип Mastercard Contactless.

Кассиру предприятия не нужно брать в руки карту или форм-фактор Mastercard Contactless необходимо только:

- ввести сумму покупки в кассу или терминал;
- попросить держателя карты поднести карту к экрану терминала на расстояние не более 4 см.

Прозвучит звуковой сигнал, что означает: покупка оплачена.

Далее необходимо:

- В случае если сумма покупки до 1000 рублей включительно: распечатать клиенту фискальный чек и один нефискальный (чек для предприятия). Если держатель карты требует нефискальный чек, нужно воспользоваться операцией «Дубликат».

- В случае если сумма покупки больше 1000 рублей: распечатать клиенту фискальный чек и два нефискальных (для держателя и предприятия).

Для оплаты покупки свыше 1000 рублей держателю карты потребуется ввести ПИН-код или подписать чек (слип).

Картами Mastercard Contactless и Maestro Contactless можно оплачивать покупки не только в торгово-сервисных предприятиях с терминалом Contactless, но и в обычных POS-терминалах, работающих с чипом или магнитной полосой, в этих случаях будет необходимо ввести ПИН-код или получить подпись на чеке вне зависимости от суммы покупки.

Карта «Мир»



Персональные данные держателя карты (имя, фамилия), номер карты и срок действия нанесены одним из четырех способов:

- **эмбоссирование** (символы выдавливаются с оборотной стороны карты, что формирует выпуклую поверхность символов на лицевой стороне карты и их вдавленное отображение с оборотной стороны);
- **индент-печать** (символы формируются путем вдавливания с лицевой стороны карты с сохранением гладкой поверхности оборотной стороны);
- **лазерная гравировка** (символы гравированы на карте лазерным лучом);
- **термопечать/горячее тиснение с ламинированием** (данные переносятся на поверхность карты методом горячего тиснения с лицевой стороны, после чего лицевая сторона покрывается защитным ламинирующим слоем от несанкционированного доступа).

Карта «Мир» может быть двух видов:

1. **Персонифицированная:** с именем держателя карты.
2. **Неперсонифицированная:** без имени держателя карты (дополнительный идентификатор).

Лицевая сторона:

- логотип Мир: Логотип представляет собой оригинальное написание названия «Мир» с графическим символом-крылом, комбинированным с буквой «Р»;
- логотип расположен в правом верхнем или правом нижнем углу;
- на премиальных картах наносится металлизированный логотип на золотом или серебряном фоне;
- карта всегда имеет ЧИП;
- номер карты начинается на 22 в диапазоне от 220000... до 220499..;
- количество знаков в номере карты от 16 до 19;
- номер нанесен полностью или только последние 8 знаков;
- под первой группой цифр номера карты нанесен типографским способом шестизначный БИН (Банковский Идентификационный Номер), повторяющий первые шесть цифр номера карты;
- срок действия карты - только конечный, в формате месяц/год (например, 12/18);
- над номером карты справа от микрочипа в ультрафиолетовом освещении просматривается графический знак рубля, цвет-свечения - бело-голубой;
- голограмма наносится на всех картах «Мир» на лицевой или оборотной стороне;
- в голограмме должен быть изображен объемный земной шар, видимый сквозь пятилистник на фоне из слов «Мир»;
- изображение должно состоять из двух кадров:
на первом кадре слово «Мир» должно изображаться кириллическими символами,
на втором кадре – латинскими символами «Mir»;
- в голограмме присутствует голографический знак рубля в области правого прямоугольника, а также уникальный 10-значный номер.

Оборотная сторона:

- магнитная полоса расположена в верхней части карты.

Панель для подписи:

- на панели для подписи под углом 45° напечатано слово «Мир» и «Mir»,

выполненное в фирменных цветах бренда «Мир»: синего и зелёного;

- под ультрафиолетовым освещением на панели присутствует символ АО «НСПК»
 - сочетание пяти прямоугольников, последовательно соприкасающихся друг с другом углами оснований и образующих пятиугольник ❖;
- трехзначный код Проверочного параметра карты 2 (ППК 2) – с наклоном влево нанесен справа от панели для подписи или непосредственно на панели, перед кодом (ППК 2) могут присутствовать последние 4 цифры номера карты, например, 0025 108;
- если панель для подписи повреждена и на ней можно прочитать слово «недействительно» или его фрагмент, рекомендовано отказать в обслуживании;
- на оборотной стороне карты горизонтально или вертикально напечатан буквенно-цифровой идентификационный код производителя;
- в левом нижнем углу может присутствовать фотография держателя карты.

- **Обращайте внимание на следующие нюансы поведения держателей карт:**
- Имеет много банковских карт
- Пытается отвлечь кассира или торопит его во время совершения транзакции
- Пытается проверить баланс счета или ПИН-код карты
- Просит разбить транзакцию в случае получения отказа при первоначальной авторизации
- Пытается повторить подпись на панели карты, подписывая слип/чек.

Процедура проверки банковской карты

Кассир должен знать, что карта может быть использована только лицом, чье имя указано на лицевой стороне карты и чья подпись стоит на обороте. Карта является собственностью эмитируемого карту банка и по первому требованию банка, держатель карты должен вернуть ее в банк.

При предъявлении клиентом банковской карты кассир должен проверить: фактурный вид карты, срок действия, наличие подписи клиента на карте, а также всех основных признаков карты данной платежной системы.

Телефоны ПАО КБ «Центр-инвест»

Круглосуточная служба поддержки (Процессинговый Центр) (многоканальный) 8-800-2009-109

Сервисная служба 8-800-2009-109
(вн.2168)

Управление пластиковых карт (863) 299-48-27

ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ С БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ ДЛЯ КАССИРОВ ПРЕДПРИЯТИЙ

I. Признаки поддельных карточек VISA и MasterCard:

- 1. Голограмма** (объемное изображение). Фон настоящей голограммы чистый, зеркальный, детали изображения легко различимы. 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 карточки в районе голограммы. Фольга с изображением поддельной голограммы задирается ногтем. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании карточки, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.
- 2. Панель для подписи.** Вместо панели для подписи наклеивается полоска белой бумаги. Края панели для подписи легко задираются. На панели в ряде случаев отсутствует или стерт фон в виде красно-желто-синей надписи **"MasterCard"** или сине-желтой **"VISA"**. Номер карты и код безопасности на подделке отсутствует или нанесен типографской краской (должен – лазерным способом).
- 3. Ламинирование.** На лицевой стороне карточки (иногда и на оборотной стороне) может быть нанесена прозрачная клеящаяся пленка - ламинат. Ламинирующая пленка отслаивается на краях карточки, а иногда в районе поддельной голограммы и эмбоссинга неплотно прилегает к пластику.
- 4. БИН банка-эмитента.** Первые четыре цифры номера карты, продублированные контрастной краской, могут стираться с карточки. На настоящей карточке BIN стереть невозможно.
- 5. Логотип.** Отличается по цвету от стандартного и стирается с карточки.
- 6. Микропечать** вокруг логотипа **VISA** практически не читается и стирается с карточки.
- 7. Стилизованные символы "V" или "MC"** сделаны грубо и отличаются от стандартных символов.
- 8. Ультрафиолетовые символы.** В ультрафиолетовом свете на карточках могут отсутствовать, изображение летящего голубя у **VISA** или буквы "M" и "C" у **Mastercard**. На некоторых подделках эти символы имеются, однако они нечетки и размыты, а также светится сама карточка, чего не должно быть.
- 9. Магнитная полоса.** Не считывается, или данные с магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону карточки.

II. Особенности поведения предъявителей карточек, которые должны вызывать настороженность кассира.

1. Совершение “пробной” сделки на незначительную сумму с последующим рядом сделок на приобретение товаров или услуг на большие суммы.
2. Замедленное, неуверенное подписание слипа.
3. Неестественное, нервное поведение, излишняя разговорчивость, попытки ускорить оформление сделки.
4. Несоответствие внешности и фамилии держателя, указанной на карточке (например, в случае предъявления лицом с русской внешностью карточки на имя гражданина одной из стран ЮВА или Латинской Америки).
5. Карточка достается из кармана, а не из бумажника.
6. Стремление покупать все без разбора т.п.

III. Действия кассира при возникновении сомнений в подлинности карты или в том, что карта предъявлена законным держателем.

- Установить личность предъявителя карты, попросив предъявить удостоверяющие личность документы; идентифицировать фотографию в документе с личностью предъявителя карты и убедиться, что в документе отсутствуют признаки фотообмена (переклеенная фотография).
- Сделать копию документа.
- Сделать авторизационный запрос в Банк «Центр-инвест» по т. 88002009109 независимо от суммы сделки.
- **На поддельные или “свежеукраденные”/найденные карточки может быть дан код авторизации. Получение кода не является гарантией подлинности таких карт!**

Если возникают сомнения в правомерности использования карты, следует отказать в обслуживании, предложить расплатиться другой картой или наличными и сообщить о своих подозрениях в процессинговый центр Банка «Центр-инвест» по круглосуточному тел. 8-800-2009-109.

Если:

- предъявленная карта поддельная
- карта предъявлена не держателем
- на POS-терминале получена команда «Изъять»

Кассиру необходимо действовать следующим образом:

- попросить предъявить удостоверяющие личность документы и записать их данные.
- сообщить о случившемся в Процессинговый Центр ПАО КБ «ЦЕНТР-ИНВЕСТ» тел: 88002009109 (круглосуточно) или Управление пластиковых карт в рабочие дни с 8:30 до 19 часов по телефону (863) 299-48-27.
- принять меры к задержанию мошенника с помощью сотрудников охраны Вашего предприятия.

IV. Основание для изъятия карты у держателя.

Получение из Процессингового Центра Банка «Центр-инвест» команд :

- **“Изъять”/”Pick Up”** без объяснения причин (указание банка)
- **“Изъять-мошенничество”/”Pick Fraud”**(указание банка)
- **“Неправильный номер карты”**(отказ системы авторизации принять номер карты, например, подделка).
- наличие явных признаков подделки карты.
- подделка магнитной полосы (несоответствие данных магнитной полосы с данными, нанесенными на карте).
- предъявление лицом карты на чужое имя (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи законного держателя на оборотной стороне карты и/или несоответствие данных, удостоверяющих личность документов с данными на карте).

Если вышеуказанные команды получены через POS-терминал необходимо производить изъятие только после подтверждения в Процессинговом Центре Банка «Центр-инвест»!

V. Документы, которые могут приниматься в качестве удостоверения личности.

Личность гражданина России устанавливается по общегражданскому паспорту (с поддельными картами обычно предъявляются поддельные загранпаспорта), военнослужащего - по удостоверению личности офицера или военному билету.

Личность иностранного гражданина можно установить по национальному паспорту, аккредитационной карточке дипломата, журналиста, бизнесмена.

При проверке документов запишите данные документа!

При проведении операции через POS-терминал, убедитесь, что данные на чеке терминала совпадают с данными предъявленной карты!

Особенности проведения операций на POS-терминале.

Ситуация: При приеме в оплату банковских карт, в ответ на авторизационный запрос предприятие получает отказ, при этом на телефон держателя карты приходит SMS уведомление об успешном списании средств с карты.

Обращаем Ваше внимание, что код авторизации – это подтверждение банка-эмитента о наличии достаточных средств на карточном счете, и блокировка запрашиваемой суммы для последующего платежа, а не подтверждение факта списания суммы.

Из-за различных причин, чаще всего технического характера, код авторизации может быть сформирован в банке-эмитенте, при этом не получен процессинговым центром и, соответственно, торгово-сервисным предприятием. В данной ситуации, когда код авторизации не получен, кассир должен повторить попытку авторизации, либо клиент может расплатиться наличными.

Ни при каких обстоятельствах кассир не должен передавать товар покупателю на основании SMS-сообщения, подтверждающего только факт блокировки средств, но никак не списание (несмотря на различные формулировки SMS-сообщений). Обращаем Ваше внимание, что операции по банковским картам без кода авторизации не могут быть оплачены Вашему предприятию.

В описанном случае кассир должен разъяснить клиенту, что заблокированные средства могут быть разблокированы банком-эмитентом по заявлению держателя карты или через 30-45 календарных дней (в зависимости от политики банка-эмитента) автоматически.