

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора Картцентра  
ОАО «Белагропромбанк»  
О.Ф.Маринич

  
«05» января 2016 г.

### **Руководство по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса**

В настоящем Руководстве по обслуживанию держателей карточек в организациях торговли и сервиса (далее – Руководство) описан порядок проведения операций по обслуживанию держателей банковских платежных карточек (далее – карточек) в организациях торговли и сервиса (далее – ОТС).

***!!Настоящее Руководство определяет только порядок работы с карточками и не определяет порядок работы с оборудованием для их приема!!***

***!!К работе с карточками допускаются только кассиры, изучившие настоящее Руководство!!***

***!!Возмещение ОТС денежных средств по безналичным платежам, совершенным с использованием карточек, производится банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра операций с карточками. Поэтому необходимо ежедневно производить в терминале закрытие отчета (смены) по прошедшим в ОТС операциям (если они были) с использованием карточек!!***

***!!При нарушении кассирами положений настоящего Руководства банк вправе не перечислять ОТС суммы по платежам с использованием карточек!!***

## **1. Логотипы платежных систем**

В местах установки терминалов в обязательном порядке размещаются логотипы платежных систем, которые указывают на то, что в данном оборудовании принимаются карточки обозначенных платежных систем.



**платежная система**  
**БЕЛКАРТ\***



**платежная система VISA**

**платежная система**  
**MasterCard Worldwide**

## **2. Идентификация клиента**

Кассир обязан произвести идентификацию клиента перед проведением операций.

При предъявлении клиентом карточки кассир зрительно должен определить правомерность использования карточки по гендерному и возрастному признаку. Например, в случае предъявления мужчиной карточки, выпущенной на женское имя, необходимо отказать в проведении операции по карточке.

Идентификация личности держателя карточки может также проводиться по специально предназначенной для этого фотографии на карточке или по документу, удостоверяющему личность.

Фотография, предназначенная для идентификации личности клиента, не является обязательным реквизитом карточки. Данная фотография никогда не располагается на реквизитах и обязательных элементах карточки (магнитной полосе, полосе для подписи, голограмме, логотипе платежной системы, номере карточки, чипе, фамилии и имени держателя и т.д.).

К фотографиям, предназначенным для идентификации личности держателя карточки, не относятся изображения на карточках с индивидуальным дизайном.



При совершении операции по карточке с фотографией, предназначенной для идентификации личности держателя карточки, кассир должен сверить личность клиента с данной фотографией. В случае расхождений кассир обязан отказать в проведении операции.

Если фотография, предназначенная для идентификации личности держателя карточки, отсутствует на карточке, кассир может провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Для этого необходимо сверить личность клиента с фотографией в документе, удостоверяющем личность, проверить срок действия данного документа, сравнить фамилию, имя, подпись клиента, указанную в документе, удостоверяющем личность, с фамилией, именем и подписью на карточке. В случае расхождений кассир обязан отказать в проведении операции.

**!!Требование документа, удостоверяющего личность, в большинстве случаев, не является обязательным. Вместе с тем, кассир всегда имеет право запросить у клиента документ, удостоверяющий личность, и провести по нему идентификацию клиента. При неправомерном использовании карточки клиентом кассир обязан отказать в совершении операции!!**

Если клиент предъявил неподписанную карточку, то перед совершением операции кассир обязан:

- попросить держателя карточки подписать ее до того, как будет совершена операция. При отказе клиента подписать карточку кассир обязан отказать клиенту в проведении операции по данной карточке;
- провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность.

### **3. Идентификация карточки**

До проведения любой операции с карточкой кассир обязан проверить подлинность карточки (наличие на карточке обязательных реквизитов).

В случае отсутствия хотя бы одного из обязательных признаков карточку необходимо изъять.

Описание реквизитов карточек приведено ниже.

#### **3.1. Основные отличительные признаки карточек MasterCard**

- логотип MasterCard;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
- номер карточки начинается с цифры 5 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- номер карточки, имя и фамилия клиента, срок действия карточки, как правило, эмбоссированы (выбиты) на лицевой стороне карточки;
- слева под номером карточки должен быть нанесен четырехзначный номер, который должен совпадать с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
- голограмма в виде двух полушарий должна быть совмещена с последней группой цифр эмбоссированного номера карточки;
- в нижней части карточки эмбоссирован защитный символ К (стилизованная надпись совмещенных друг с другом букв «М» и «С») (может отсутствовать);
- под ультрафиолетовым светом на лицевой стороне карточки должны быть отчетливо видны буквы «М» и «С»;
- на полоске для подписи нанесен номер карточки (либо последние четыре цифры) и трехзначный код безопасности, а также под углом в 45 градусов нанесена красно-желто-синяя надпись «MasterCard»;
- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции.

## Лицевая сторона



### **ЧИП**

На лицевой стороне карточки находится чип (за исключением карточек, имеющих только магнитную полосу на оборотной стороне).

### **СРОК И СТРАНА ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ**

На лицевой стороне карточки под ее номером эмбоссируется (выдавливается) срок действия карточки в формате месяц/год (например, 12/14), который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия карточки. Наличие записи об ограничении на прием карточки в отдельной стране означает возможность проведения операции с карточкой только в указанной стране.

### **ИМЯ И ФАМИЛИЯ**

Имя и фамилия держателя карточки эмбоссируются латинскими буквами под сроком действия карточки. Ниже может быть эмбоссировано название организации или банка. Данное поле может отсутствовать, например, в случае предоплаченных карточек и карточек моментального выпуска.

### **ГОЛОГРАММА (может располагаться на оборотной стороне)**

Голограмма выполнена в виде двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками.

Фон голограммы состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов *MasterCard*. При повороте слева направо материка на полушариях и слова *MasterCard* на заднем плане смещаются. При повороте карточки сверху вниз цвет слов *MasterCard* меняется с синезеленого на желто-оранжевый. Контур кругов выполнен из символов МС, видимых при пятикратном увеличении. Голограмма может располагаться как над логотипом *MasterCard*, так и под ним. В обоих случаях последние четыре цифры номера карточки должны быть проэмбоссированы по голограмме (за исключением карточек специального дизайна).

### **НОМЕР КАРТОЧКИ**

На лицевой стороне карточки эмбоссирован ее номер, начинающийся с цифры 5 и состоящий из 16 цифр, которые сгруппированы по 4 цифры (например, 5000 0000 0000 0000). Последняя группа цифр должна быть эмбоссирована на голограмме (в случае ее расположения на лицевой стороне). Под или над первыми эмбоссированными цифрами номера карточки напечатаны четыре цифры, которые должны совпадать с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карточки.

### **ЛОГОТИП MASTERCARD**

Карточка MasterCard определяется наличием логотипа MasterCard (двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета с надписью «MasterCard» белого цвета с оттенением) в правом нижнем или правом верхнем углу на лицевой стороне карточки.

## Оборотная сторона



На оборотной стороне карточки, в верхней ее части, располагаются магнитная полоса и полоса для подписи клиента, а также ряд необязательных, но возможных реквизитов. Карточки без образца подписи клиента не должны приниматься к обслуживанию.

Логотипы других платежных систем или дисконтных систем являются необязательными реквизитами и устанавливаются банками-эмитентами самостоятельно. Фотография держателя карточки также является необязательным реквизитом и может быть расположена как на лицевой, так и на оборотной стороне карточки.

### **ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ КЛИЕНТА**

Полоса для подписи клиента располагается под магнитной полосой вне зоны «обратных» эмбоссированных характеристик карточки (номера карточки, срока ее действия, имени, фамилии держателя), на ней под углом 45 градусов нанесены надписи *MasterCard* красного, синего и желтого цвета. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер карточки, совпадающий с номером, эмбоссированным на лицевой стороне карточки, и трехзначный код безопасности. Также допускается нанесение на полосу последних

четырёх цифр номера карточки и трёх цифр кода безопасности.

### **КОД БЕЗОПАСНОСТИ**

Код безопасности нанесен специальным шрифтом с наклоном влево. На карточках, выпущенных после 01.06.2006, трехзначный код безопасности печатается на отдельной полосе белого цвета.

### **НОМЕР КАРТОЧКИ**

Номер карточки нанесен специальным шрифтом с наклоном влево. При попытке стереть подпись держателя карточки надписи *MasterCard* стираются, и проявляется слово **VOID** («НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА») – в этом случае необходимо отказать в совершении операции.



На некоторых карточках MasterCard может присутствовать надпись «100% Electronic» под логотипом.



Данные карточки могут приниматься только в POS-терминалах и могут содержать дополнительную надпись «VALID ONLY (Страна приема карточки)».

На карточках с данной надписью на лицевой стороне существуют особенности.

### НОМЕР КАРТОЧКИ

Не эмбоосирован (состоит из 4-16 цифр), печатается (наносится лазером или выжигается). Последняя группа цифр **не эмбоосируется на голограмме**.

### ИМЯ И ФАМИЛИЯ

Не эмбоосированы. Данное поле может отсутствовать, например, в случае предоплаченных карточек и карточек моментального выпуска.

### Особенности карточек MasterCard Unembossed.



### НОМЕР КАРТОЧКИ

На лицевой стороне карточки печатается (выжигается) номер, начинающийся с цифры 5 и состоящий из 16 цифр, разделенных на 4 группы. Под первыми цифрами номера карточки напечатаны четыре цифры, которые должны совпадать с 4 первыми цифрами номера карточки. Последняя группа цифр номера карточки может не располагаться на голограмме.

### ИМЯ И ФАМИЛИЯ

Не эмбоосированы, печатаются (выжигаются). Данное поле может отсутствовать в случае предоплаченных карточек и карточек моментального выпуска.

### **3.2. Основные отличительные признаки карточек MasterCard, эмитированных после 16.10.2015**

- если номер карточки эмбоossed, то срок действия, имя держателя тоже должны быть эмбоossed. Данные реквизиты должны располагаться на лицевой стороне карточки;

- если номер карточки неэмбоossed, то срок действия, имя держателя (при наличии) тоже должны быть неэмбоossed. Данные реквизиты должны располагаться на лицевой и/или оборотной стороне карточки;

- четыре цифры под номером карточки могут отсутствовать. Номер карточки начинается с цифры 5 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;

- страна действия, имя держателя (при наличии) могут быть на любом языке и алфавите;

- на карточке в обязательном порядке указывается дата окончания срока действия карточки. Для обозначения месяца может применяться формат МММ (аббревиатура, состоящая из трех первых букв месяца). В случае применения формата МММ в обязательном порядке должны использоваться только три первые буквы месяца на английском языке;

- на карточке может присутствовать дата начала ее действия. В случае применения формата МММ могут использоваться три первых буквы месяца на любом языке;

- логотип MasterCard;

- магнитная полоса на оборотной стороне карточки. Возможно совмещение магнитной полосы и голограммы (в этом случае на место, где находится магнитная полоса, наносится специальное покрытие, совмещающее магнитную полосу и голограмму);

- голограмма в виде двух полушарий должна быть совмещена с последней группой цифр эмбоossed номера карточки;

- под ультрафиолетовым светом на лицевой стороне карточки могут быть видны буквы «М» и «С» (наличие не обязательно);

- на полоске для подписи нанесен номер карточки (либо последние четыре цифры) и трехзначный код безопасности, а также под углом 45 градусов нанесена красно-желто-синяя надпись «MasterCard»;

- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции;

- могут присутствовать надписи «Authorized Signature», «Not Valid Unless Signed», в т.ч. на любом языке или алфавите, на обороте карточки.



### 3.3. Основные отличительные признаки карточек Maestro

- логотип Maestro;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
- номер карточки состоит, как правило, из 16 цифр, разделенных на группы по 4 цифры, и может начинаться с цифр 5 или 6;
  - имя и фамилия клиента, номер и срок действия карточки должны быть напечатаны на лицевой стороне карточки;
  - если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» - в этом случае необходимо отказать в совершении операции.

#### Лицевая сторона



#### **ЧИП**

→ (за исключением карточек, имеющих только магнитную полосу на оборотной стороне).

#### **ИМЯ И ФАМИЛИЯ**

Имя и фамилия держателя карточки печатаются (выжигаются) или эмбоссируются (выдавливаются) латинскими буквами под сроком действия карточки. Ниже может быть напечатано или эмбоссировано название организации или банка. Имя и фамилия могут быть написаны кириллицей, в этом случае на карточке должно быть указано в какой стране возможно проведение операций по ней. Данное поле может отсутствовать, например, в случае предоплаченных карточек и карточек моментального выпуска

#### **ЛОГОТИП MAESTRO** ←

Карточка *Maestro* определяется наличием логотипа *Maestro* (в виде двух пересекающихся кругов голубого и красного цвета с надписью *Maestro*

шрифтом белого цвета). Логотип может находиться либо в правом нижнем, либо в правом верхнем углу карточки.

#### **НОМЕР КАРТОЧКИ**

Номер карточки напечатан или эмбоссирован на ее лицевой стороне и может начинаться на 50 или быть в диапазоне 56-58 либо 60-69. Номер карты может состоять из 16-19 цифр. На некоторых карточках *Maestro* номер может отсутствовать или быть указан не полностью.

#### **СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ**

→ На лицевой стороне карточки под ее номером печатается или эмбоссируется срок действия карточки в формате месяц/год (например, 12/14). На карточках *Maestro* обязательно указывается дата окончания действия карточки, которая представляет собой последний день месяца указанного года в сроке действия карточки.

На некоторых карточках *Maestro*, эмитированных европейскими банками, срок действия на самой карточке не наносится, но этот срок всегда конечный, максимальный срок действия таких карточек – 12/49. Информация о сроке действия карточек записывается на магнитную полосу/чип и печатается на карт-чеке.

## Оборотная сторона



Требования к обязательным реквизитам на оборотной стороне карточки - магнитной полосе, коду безопасности, номеру карточки - такие же, как и для карточки MasterCard.

Фотография держателя является необязательным реквизитом и может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карточки. В случае расположения на лицевой стороне

фотография должна размещаться в левом верхнем углу карточки и быть цветной.

Между тем, существует ряд отличий.

В нижней части карточки могут быть расположены логотипы «Cirrus» и обслуживающих систем.

### **ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ КЛИЕНТА**

Полоса для подписи состоит из поля белого цвета и может содержать орнамент или защитный текст «Maestro». Также на полосе может присутствовать номер карточки, совпадающий с номером, напечатанным/эмбоссированным на лицевой стороне карточки.

### **3.4. Основные отличительные признаки карточек VISA**

- логотип VISA в правом верхнем, или в левом верхнем, или в правом нижнем углу карточки. Расположение логотипа (в том числе вертикальное) не в правом нижнем углу возможно только для карточек с чипом;
- на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
- голограмма в виде летящего голубя, расположенная на лицевой стороне карточки, должна быть совмещена с последней группой цифр номера карточки (за исключением неэмбооссированных карточек);
- на оборотной стороне карточки в нижней ее части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;
- номер карточки начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- номер и срок действия карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать) эмбооссированы (выбиты) либо напечатаны на лицевой стороне карточки. Если эти реквизиты напечатаны, то на карточке должна присутствовать надпись «Electronic use only»;
- под номером карточки нанесен четырехзначный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
- на полосе для подписи, как правило, изображены светло-оранжевые и светло-синие полосы;
- полоса для подписи может содержать ультрафиолетовый элемент – повторяющуюся надпись «VISA»;
- на полосе для подписи нанесен полный либо частичный номер (последние 4 цифры) карточки;
- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции;
- трехзначный код безопасности должен быть нанесен либо на полосе для подписи либо в специальном поле справа от нее;
- магнитная полоса на оборотной стороне карточки может быть голографической с изображением летящего голубя и голографическими надписями «VISA» в круге.

#### Полоса для подписи

Находится на оборотной стороне карты. В ультрафиолетовом свете на полосе проявляется слово «Visa». Образец полосы см. на рисунке. При попытке изменить подпись на полосе появляется слово «VOID» (недействительна).

**Название программы и сроки действия карты** Располагаются на лицевой стороне карты. Обозначением программы являются названия, например: Visa Platinum, Visa Gold и т. д. Сроки действия карты обозначаются надписями: «Действительно» (Valid from) и «Срок окончания действия» (Expires end).

#### Микрочип

(только для карт с чипами.).

#### BIN

Первые четыре цифры номера карты должны быть указаны под полным номером карты.

#### Дата окончания срока действия карты

Напечатана типографским способом или методом индент-печати на лицевой стороне карты.

#### Имя владельца карты

Необязательно. Допускается использование дополнительных идентификаторов, таких как: «Член клуба» или «Пассажир авиалиний».



#### Трехзначный код CVV2

Последние три цифры номера карты напечатаны на оборотной стороне карты отдельно, на белом поле рядом с полосой для подписи или на ней, располагаются после полного или сокращенного номера карты.

#### Магнитная полоса Visa

с изображением голубя должна быть расположена в верхней или нижней части карты.

#### Номер карты

Эмбосирован, включает до 16-ти цифр и начинается с цифры 4. Цифры должны быть напечатаны четко и прямо. Номер карты должен совпадать с номером, который отображается на вашем терминале. Напечатанный номер может быть указан не полностью.

#### Голограмма

На лицевой или оборотной стороне карты находится голограмма с изображением голубя.

#### Логотип Visa

Выполнен в синем и золотом цвете на белом фоне, располагается в нижнем правом или одном из верхних углов карты.

### **3.5. Основные отличительные признаки карточек VISA Electron**

- логотип VISA Electron в правом верхнем, или в левом верхнем, или в правом нижнем углу карточки. Расположение логотипа (в том числе вертикальное) не в правом нижнем углу возможно только для карточек с чипом;
  - на логотипе расположен ультрафиолетовый элемент (стилизованный символ V);
  - магнитная полоса на оборотной стороне карточки;
  - при наличии голограммы в виде летящего голубя, расположенной на лицевой стороне карточки, она должна быть совмещена с последней группой цифр номера карточки (за исключением неэмбоссированных карточек);
- на оборотной стороне карточки в нижней ее части может присутствовать мини голограмма в виде летящего голубя;
- номер (полный или частичный) и срок действия карточки, имя и фамилия клиента (могут отсутствовать) напечатаны на лицевой стороне карточки;
- номер карточки может быть нанесен полностью или частично, начинается с цифры 4 и состоит, как правило, из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
  - при нанесении полного номера карточки на оборотной стороне должен быть трехзначный код безопасности на полосе для подписи, либо в специальном поле справа от нее;
  - под номером карточки нанесен четырехзначный номер, совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карточки;
  - надпись «Electronic use only» присутствует на лицевой или оборотной стороне карточки;
- полоса для подписи может находиться как в верхней, так и в нижней части карточки;
- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции;
- карточка может иметь как горизонтальное, так и вертикальное расположение.



#### Полоса для подписи

Находится на оборотной стороне карты. В ультрафиолетовом свете на полосе проявляется слово «Visa». Образец полосы см. на рисунке. Кроме этого, на полосе может находиться брендинг банка. При попытке изменить подпись на полосе появляется слово «VOID» (недействительна).

#### На картах Visa Electron

Вся информация напечатана типографским способом или методом индент-печати. На некоторых картах Visa Electron может быть указана только часть номера карты.

#### Микрочип

Только для карт с чипами.

#### BIN

Первые четыре цифры номера карты должны быть указаны под номером карты.

#### Имя владельца карты

Необязательно. Находится на лицевой стороне карты. Помимо этого на карте могут использоваться дополнительные идентификаторы, например: «Член клуба» или «Пассажир авиалиний».



#### Магнитная полоса

Находится на оборотной стороне карты. Здесь же может использоваться голографическая магнитная полоса со словом «Visa».

#### Трехзначный код CVV2

Последние три цифры номера карты напечатаны на оборотной стороне карты, рядом с полем для подписи или непосредственно на нем, после полного или сокращенного номера карты.

#### PAN

Последние четыре шифры номера карты (иногда весь номер) должны быть указаны на лицевой стороне карты. Номер карты должен совпадать с номером, который отображается на вашем терминале.

#### Логотип Visa с индикатором Electron

Нанесен методом индент-печати на лицевой стороне карты. Образец логотипа см. на рисунке.

#### Подпись Electronic use only (только для электронных транзакций)

Может находиться на лицевой или оборотной стороне карты.

#### Срок действия карты

Напечатан типографским способом или методом индент-печати на лицевой стороне карты. Всегда проводите авторизацию карт, срок действия которых уже истек. Вы можете продолжить работу с картой, если эмитент карты позволит провести транзакцию.

\* Только для терминалов, считывающих информацию с магнитной полосы.



Примеры карточек с нестандартным дизайном



**Пример карточки с вертикальным дизайном.**

Информация на лицевой стороне не эмбоссируется, а наносится лазером. Расположение обязательных реквизитов на оборотной стороне такое же, как и у других карточек Visa или Visa Electron.



**Голографические карты**  
Вся поверхность карты имеет голографическое покрытие. Голографические карты обычно представлены стандартным набором элементов дизайна.



**Mc<sup>2</sup>**  
Имеют стандартный дизайн, за исключением срезанного нижнего правого угла.



**Прозрачные карты**  
Имеют стандартный дизайн, но выполнены из прозрачного пластика.

**Мини-карточка – миниатюрная версия карточки Visa или Visa Electron.**



### 3.6. Основные отличительные признаки бесконтактных карточек

На карточках размещены следующие логотипы



Необходимо иметь в виду, что бесконтактная технология оплаты предполагает использование различных факторов (часы, мобильный телефон, брелок и т.д.). Примеры некоторых из них представлены ниже.



### **3.7. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ**



Старый логотип «БелКарт-М» (совмещенный, в правом нижнем углу карточки, либо разделенный: левая часть - в левом верхнем углу, правая - в правом нижнем) действителен до 04.2016;



**БЕЛКАРТ** логотип БЕЛКАРТ;



значок-маркер «Детская» может быть нанесен на карточках БЕЛКАРТ, эмитированных для использования детьми и подростками;

- номер карточки начинается с последовательности цифр 9112 и состоит из 16 цифр, разделенных на 4 группы по 4 цифры;
- номер карточки, имя и фамилия держателя (на русском или белорусском языке), срок действия карточки напечатаны на лицевой стороне;
- слева под номером карточки должен быть нанесен 6-значный номер, совпадающий с первыми шестью цифрами номера карточки;
- на полоске для подписи под углом 45 градусов нанесена повторяющаяся надпись БЕЛКАРТ;
- голограмма БЕЛКАРТ выполнена в серебристо-серой цветовой гамме. Размещается с правой лицевой стороны карточки в центральной части (может отсутствовать);
- если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «Недействительна» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции.

### **3.8. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ- Maestro**

Также в Республике Беларусь эмитируются так называемые ко-бэджинговые карточки, совмещающие функционал двух платежных систем – БЕЛКАРТ и MasterCard Worldwide. Пример ко-бэджинговой карточки приведен ниже



- товарный знак системы БЕЛКАРТ размещается в правом нижнем углу карточки или в правом верхнем (по усмотрению банка-эмитента). Не допускается совместное размещение товарного знака системы БЕЛКАРТ и логотипа Maestro в одном углу карточки;
- логотип Maestro размещается в правом верхнем углу карточки или правом нижнем (по усмотрению банка-эмитента);
- голограмма БЕЛКАРТ выполнена в серебристо-серой цветовой гамме. Размещается с правой лицевой стороны карточки в центральной части (может отсутствовать);
- номер карточки начинается с «6» и состоит из 16 цифр, разбит на 4 группы по 4 цифры в каждой, группы разделены пробелами;
- карточка должна содержать надпись: «VALID THRU MM/YY», имя и фамилия физического лица и (или) наименование юридического лица;
- на оборотную сторону карточки наносятся следующие обязательные реквизиты: носитель информации – магнитная полоса; панель для образца подписи держателя карточки с защитой от стирания; код CVC2; памятка клиенту; наименование банка-эмитента; сведения о предприятии-изготовителе заготовки Карточки; надпись «Authorized Signature» и «Not valid unless signed»;
- под панелью для образца подписи держателя карточки должен находиться рисунок с часто повторяющейся надписью, располагающейся в любой ориентации и однозначно указывающей на недействительность карточки в случае стирания панели, - чередование слов «VOID» и «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА»;
- в области нанесения памятки держателю карточки должна присутствовать надпись, которая дублируется на русском и английском языке «Найденную карточку просьба вернуть в банк...», «If you have found this card, please return it to...» и указан номер телефона службы поддержки клиентов банка-эмитента;
- на панель для образца подписи должна наноситься повторяющаяся надпись Maestro и БЕЛКАРТ, располагающаяся под углом 45 градусов.

***!!В настоящее время существует огромное количество разнообразных карточных продуктов, и отдельные элементы***

*карточек могут отсутствовать, либо располагаться в иных, нежели указано выше, местах (например, могут отсутствовать имя и фамилия держателя карточки, может отсутствовать номер карточки либо его последние четыре цифры на полосе для подписи и т.д.), поэтому, в случае возникновения каких-либо сомнений в подлинности карточки, необходимо до проведения операции связаться с работниками обслуживающего вас подразделения банка!!*

## **4. Проведение операций**

До момента совершения операции кассир проводит идентификацию клиента и карточки. Если карточка и клиент не вызывают подозрения кассир совершает операцию.

### **4.1. Операция «оплата».**

При совершении операции оплаты кассир:

- действует в соответствии с порядком совершения операций, указанных в руководстве по работе с терминалом;
- сверяет соответствие номера карточки с номером карточки, указанным на терминале либо карт-чеке. При их несовпадении кассир должен отказать клиенту в совершении операции, отменить операцию и изъять карточку;
- если операция проводится без ввода пин-кода – предоставляет клиенту для подписания экземпляр карт-чека «Для банка». Сверяет подписи на карт-чеке с образцом подписи на оборотной стороне карточки. При их несовпадении кассир должен совершить операцию «Отмена».
- возвращает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента» и карточку. Экземпляр карт-чека «Для банка» остается у кассира и прилагается к реестру карт-чеков.

### **4.2. Операция «отмена»**

Операция «отмена» возможно только в текущей смене. При совершении операции отмены кассир:

- действует в соответствии с порядком совершения операций, указанных в руководстве по работе с терминалом;
- подписывает оба экземпляра карт-чека;
- отдает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента», экземпляр карт-чека «Для банка» должен остаться в кассе.

### **4.3. Операция «возврат»**

Операция «возврат» выполняется при возврате клиентом товара (услуги), оплата за который производилась с использованием карточки, в случае, если смена в терминале, в течение которой была совершена



операция, уже закрыта, либо если есть необходимость вернуть только часть покупки.

***!!Если оплата за товар (услугу) производилась с использованием карточки, запрещается производить возврат с использованием иных, кроме карточки, средств платежа!!***

При совершении операции возврата кассир:

- действует в соответствии с порядком совершения операций, указанных в руководстве по работе с терминалом;
- подписывает оба экземпляра карт-чека;
- отдает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента», экземпляр карт-чека «Для банка» должен остаться в кассе.

***!!В большинстве случаев деньги за возвращенный товар (услугу) становятся доступными клиенту не сразу после успешного проведения операции «возврат», а спустя некоторое время после закрытия смены на терминале и обработки операции банком-эмитентом!!***

#### **4.4. Совершение операций с использованием бесконтактного интерфейса**

Совершение операций с использованием «бесконтактного» интерфейса аналогично совершению операций с использованием «контактного» интерфейса. При этом

- Карточка остается у клиента (кассир не должен требовать предоставить карточку) – как таковая идентификация клиента и карточки не проводится;
- Операция в пределах определенных сумм (уточняйте у банка их размер) проводится без ввода пин-кода (проставления подписи);
- Операция свыше определенных сумм (уточняйте у банка их размер) проводится с вводом пин-кода (проставлением подписи). В случае проставления подписи кассир обязан сверить подпись на карт-чеке с подписью на карточке по описанной выше схеме.

***!!Операция с использованием бесконтактного интерфейса в пределах лимита, при котором не требуется ввод пин-кода (проставление подписи), в дальнейшем не может быть оспорена клиентом!!***

#### **4.5. При невозможности совершения операции**

При невозможности совершения операции печатается один карт-чек «Для клиента» с сообщением о причине отказа. Причина отказа также указана на экране терминала:

- ошибка связи. Данная причина отказа означает, что терминал не смог связаться с процессинговым центром. Кассир обязан повторить



операцию. Если после 2-х попыток провести операцию не удалось, то следует отказать в проведении операции, объяснив, что по техническим причинам терминал не работает. Необходимо принять меры по устранению возникшей ситуации;

- отказ. Сообщения о причине отказа выводятся на экране терминала и печатаются на карт-чеке. В данном случае необходимо действовать в соответствии с руководством по работе с терминалом;

- изъятие карточки. Дополнительная информация по изъятию карточки указана далее.

#### **4.6. Изъятие карточки**

Необходимо изъять карточку при

- получении в момент совершения операции сообщения «Изъять карточку»;
- отсутствии хотя бы одного из признаков идентификации карточек;
- несовпадении номера, напечатанного на карточке, с номером, указанным на карт-чеке, экране терминала. В этом случае необходимо также отменить совершенную операцию.

#### **Действия кассира при изъятии карточки**

- не возвращать карточку, если это не связано с угрозой для жизни или здоровья;
- объяснить клиенту причину изъятия;
- не совершать операции с использованием карточки;
- в присутствии клиента надрезать ножницами или проколоть изъятую карточку;
- по желанию клиента выдать ему расписку об изъятии карточки (Приложение к Руководству);
- в течение следующего рабочего дня передать карточку в обслуживающее подразделение банка.

СПОСОБ НАДРЕЗА (ПРОКОЛА) КАРТОЧКИ В СЛУЧАЕ ЕЕ ИЗЪЯТИЯ

Для карточек с магнитной полосой



Рисунок 1.

Для карточек с микропроцессором



Рисунок 2.

#### **4.7. Авторизация по коду «10»**

«Код 10» - специальный термин, сообщаемый авторизационному центру в случае, когда кассир хочет обратить внимание центра на то, что он с подозрением относится к предъявленной карточке, владельцу указанной карточки или совершаемой операции.

Для того чтобы совершить авторизацию «по коду 10», необходимо:

- до момента получения необходимых инструкций постараться оставить карточку у себя;
- позвонить в ОАО «Банковский процессинговый центр» по телефону (017) 299-25-59 (время работы круглосуточно, без выходных) и сообщить о своем желании произвести авторизацию «по коду 10»;
- действовать в соответствии с инструкциями, данными оператором.

Указанные действия необходимо совершать без излишней спешки, говорить ровно, чтобы не вызвать подозрение или не обидеть клиента.

Авторизацию «по коду 10» необходимо использовать в следующих случаях:

- поведение человека, предъявившего карточку, показалось кассиру подозрительным (спешка, попытка совершения операции на большую сумму в первые или последние минуты работы торговой точки, психологическое давление, попытка отвлечь внимание, неуверенность, проведение операции на маленькую сумму и возврат через короткий промежуток времени для проведения операции на значительно большую сумму, просьба провести операцию в нарушение правил и т.д.);
- при проведении операции терминалом был получен положительный авторизационный ответ, но у кассира остались сомнения в подлинности совершения операции;
- если у кассира остались сомнения даже после того, как операция была успешно завершена, и клиент покинул торговую точку. Проведение авторизации «по коду 10» в указанном случае позволит избежать повторного совершения мошеннических операций, как в торговой точке, так и за ее пределами.

#### **4.8. Спорные операции**

Операция с использованием карточки проходит в два этапа: авторизация и выставление в расчеты (клиринг). При авторизации банк-эквайер направляет банку-эмитенту авторизационный запрос, в ходе обработки которого проверяется действительность карточки, наличие достаточной суммы денежных средств и др. Если банк-эмитент одобряет операцию, то доступная сумма по карточке уменьшается на сумму операции. В ходе клиринга происходит обработка операций и формирование расчетной информации, которая передается банкам-

эмитентам. После обработки расчетной информации банком-эмитентом операция отражается по счету клиента.

Ввиду двухфазности операций возможны ситуации, когда денежные средства по неуспешной операции оплаты блокируются по карточке клиента (при этом на номер телефона может приходиться SMS-сообщение о расходной операции), но фактически не списываются со счета клиента.

Для уточнения информации о фактическом состоянии счета всегда необходимо рекомендовать клиенту обращаться в банк-эмитент карточки.

## **5. Хранение карт-чеков**

- Карт-чеки по проведенным операциям с карточками хранятся в торговой точке, в которой данные операции были совершены, в течение 24 месяцев с момента совершения операций.

- В случае необходимости расследования внештатных или спорных ситуаций копии карт-чеков должны быть переданы по запросу в банк в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса.

**НЕОБХОДИМО НЕ МЕНЕЕ 1 РАЗА В ГОД АКТУАЛИЗИРОВАТЬ**  
**РУКОВОДСТВО. АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ РУКОВОДСТВА**  
**НАХОДИТСЯ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ БАНКА**  
**[WWW.BELAPB.BY](http://WWW.BELAPB.BY) ЛИБО У ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ВАС**  
**ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА**

Наименование ОТС / Merchant Name \_\_\_\_\_

**СПРАВКА / PICK-UP REPORT**

**В связи с получением авторизационного ответа “изъять карту” / In accordance with the authorization response “pick-up”**

**карточка/card \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_**

**тип / type**

**номер / number**

**была изъята из обращения / has been picked up.**

**Имя, фамилия клиента / Client Name \_\_\_\_\_**

Дата / Date «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время / Time \_\_\_\_\_

Кассир / Cashier \_\_\_\_\_  
подпись / signature

( \_\_\_\_\_ )  
фамилия / surname