

У Т В Е Р Ж Д Е Н Ы
Правлением АКБ «Трансстройбанк» (АО)
Протокол № 43-6 от «12» октября 2016 г.

Вступают в силу с «13» октября 2016 г.

П Р А В И Л А

РАБОТЫ С БАНКОВСКИМИ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ В
ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ,
ОБСЛУЖИВАЕМЫХ АКБ «ТРАНССТРОЙБАНК» (АО)

Версия 1.16

Смысл терминов и сокращений, используемых в настоящих «Правилах работы с банковскими платежными картами в торгово-сервисных предприятиях, обслуживаемых АКБ «Трансстройбанк» (АО)» (далее – Правила), определен Договором об обслуживании держателей банковских карт заключаемый с Предприятием, правилами Платежных систем и НСПК.

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ

1.1. Определите по логотипу принадлежность Карты к одной из обслуживаемых платежных систем: VISA International, MasterCard Worldwide, МИР. Если предъявленная платежная Карта не содержит соответствующего логотипа, верните ее клиенту и предложите расплатиться другой Картой или наличными.

1.2. Во время проведения операции Карта должна находиться на виду у Держателя, но вне пределов его досягаемости. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.)

1.3. Идентифицируйте предъявляемую Карту - произведите внешний осмотр Карты с целью определения ее подлинности и действительности (Разделы 2, 3 Правил).

1.4. Карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована только ее Держателем. Образец его подписи нанесен на специальной панели для подписи на обратной стороне Карты. На лицевой стороне Карты (если на ней предусматривается наличие имени и фамилии Держателя) нанесены имя и фамилия Держателя, которые должны совпадать с именем и фамилией, указанными в представленном Держателем документе, удостоверяющем его личность.

Карта не может быть передана ее Держателем для использования другому лицу ни при каких обстоятельствах.

1.5. Не обслуживайте Карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия указан на лицевой стороне Карты). Срок действия Карты отражает дату начала действия Карты и дату его окончания (например, 07/09-07/12). Как правило срок действия Карты может содержать только дату окончания или отсутствовать. Карта действительна с 00.00 часов первого дня месяца, указанного на ней (в примере: с 00.00 часов 1 июля 2009 года), по 00.00 часов первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00.00 часов 1 августа 2012 года).

1.6. Локальные Карты, т.е. Карты, действующие в пределах только одной страны («Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]»)), принимаются к обслуживанию, только если на них указано «Valid only in Russia» («Действительна только в России»).

1.7. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений Карты согласно Разделу 3 Правил. Если обнаружены следы подделки, Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил. Если возникли подозрения в подлинности Карты, позвоните в Процессинговый центр Банка или Службу поддержки Банка, представьтесь, назовите номер терминала, объясните ситуацию и следуйте инструкциям оператора.

1.8. Убедитесь в наличии подписи Держателя на оборотной стороне Карты. Если подпись присутствует, продолжите совершение Операции. Если Карта не подписана, необходимо предпринять следующие действия:

- попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;
- проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Карте. Если имя и фамилия, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают (допускается расхождение не более, чем в 1 (одной) букве в фамилии или имени), Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил, если данные совпадают, попросите клиента подписать Карту в вашем присутствии;

- сравните полученную подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, в случае совпадения - продолжите Операцию, в случае несовпадения необходимо изъять карту (Раздел 9);
- если клиент отказывается подписать Карту по вашей просьбе, то откажите в проведении Операции по этой Карте, попросите предъявить другую подписанную Карту либо оплатить покупку наличными.

1.10. Убедитесь в отсутствии следов подделки полосы для подписи. Если была попытка изменить подпись, то на полосе для подписи появится слово «VOID» / «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНО». Такую Карту к оплате принимать не допускается. Предложите клиенту расплатиться другой Картой либо оплатить покупку наличными. При наличии на Карте фотографии Держателя убедитесь, что Карту предъявляет лицо, изображенное на фотографии.

2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЗАЩИТЫ КАРТ

2.1. Карты **VISA** включают следующие элементы безопасности:

Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема расположены в верхней части Карты. На Картах Visa Business, Visa Corporate, Visa Purchasing, Visa Infinite, Visa Signature в верхней части Карты обязательно должно присутствовать наименование данного карточного продукта (соответственно Visa Business, Visa Corporate и т. д.).



Логотип Visa представляет собой надпись «**VISA**», располагается на лицевой стороне Карты в одном из трёх положений: в правом верхнем, правом нижнем либо в левом верхнем углу (только для Карт с чипом).



С 1 июня 2014 года Visa ввела в действие измененный логотип, размещаемый на картах – он может быть либо более насыщенного однородного синего цвета, либо белого:



Голограмма присутствует на лицевой стороне Карты при отсутствии с оборотной стороны голографической магнитной полосы. Голограмма располагается в центре правой лицевой части Карты (мини-голограмма может располагаться на оборотной стороне карты в левой части). Цвет голограммы золотой или серебристый. Представляет собой объемное изображение летящего голубя. При поворотах Карты можно наблюдать взмах левого крыла и поворот головы голубя. Последние четыре цифры номера Карты должны быть расположены на голограмме. Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.



Номер Карты эмбоссирован на лицевой стороне Карты. Номер Карты всегда начинается с «4» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры (4-4-4-4). Последние четыре цифры обязательно должны быть эмбоссированы на голограмме (в случае ее наличия на лицевой стороне Карты). Цифры на Карте должны быть выдавлены четко, с соблюдением общего размера и интервала. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Терминала, высвечивающимся на его экране.

BIN – первые четыре цифры номера Карты. BIN наносится типографским способом контрастным по отношению к фону Карты цветом под первыми двумя цифрами эмбоссированного номера Карты. BIN должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок окончания действия Карты эмбоссируется ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год), например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия, например, 07/13 – 07/16. Срок действия Карты. Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.



Имя и фамилия Держателя эмбоссированы под сроком действия Карты латинскими буквами. Вместо имени и фамилии Держателя может присутствовать идентификатор клиента (например, “airline passenger” и т. п.) или признак карточного продукта: «MOMENT CARD» или «INSTANT ISSUE». Ниже может быть эмбоссировано название организации или банка.



В ультрафиолетовом освещении поверх логотипа VISA высвечивается изображением буквы «V». Фон Карты светиться не должен.

Чип (микропроцессор) при наличии располагается в левой части Карты над первой группой цифр номера Карты.

2.1.1. Обратная сторона:

Голографическая магнитная полоса состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает изображение летящего голубя в трех фазах полета, параллельные вертикальные и горизонтальные линии, голографическое изображение “Visa” внутри круга, микрошрифт в виде повторяющегося слова “Visa”. Применяется при отсутствии голограммы на лицевой стороне Карты. Впаяна в пластик, а не наклеена.

Магнитная полоса применяется вместо голографической магнитной полосы при наличии голограммы на лицевой стороне Карты, располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), если она находится сверху Карту;
- состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);
- должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Терминала, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- в ультрафиолетовом освещении поверх полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
- содержит надпись “VOID” («недействительна»), которая проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;
- на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево может быть напечатан номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты, и 3 цифры кода безопасности (CVV2), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи.

2.2. Карты **VISA Electron** включают следующие элементы безопасности:

2.2.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема расположена в верхней части Карты.

Логотип Visa Electron представляет собой логотип Visa (надпись «VISA» синим или белым цветом с желтой вставкой на «ножке» буквы «V») с подписью «Electron» под ним. Располагается на лицевой стороне Карты в одном из трёх положений: в правом верхнем, правом нижнем либо в левом верхнем углу (только для Карт с чипом).



Голограмма располагается на Карте по усмотрению Эмитента и может отсутствовать. Голограмма располагается в правой части лицевой стороны Карты таким образом, чтобы на ней размещались последние четыре цифры номера Карты. Представляет собой объемное изображение в виде летящего голубя, при поворотах Карты наблюдается взмах левого крыла и поворот головы голубя. Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Номер Карты напечатан, начинается с «4» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры. Номер Карты может быть нанесен не полностью, но обязательно должен содержать последние 4 цифры номера Карты. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, высвечивающимся на экране Терминала и отпечатанным на чеке Терминала.

BIN – нанесенные типографским способом под первыми цифрами номера Карты первые четыре цифры номера Карты. BIN должен обязательно соответствовать первым четырем цифрам номера Карты. Если номер Карты указан не полностью, убедитесь, что BIN совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты, которые высвечиваются на дисплее Терминала. Должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок действия Карты напечатан (выжжен) ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия (например, 07/13 - 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней. На некоторых Картах может отсутствовать.

Имя и фамилия Держателя напечатаны (выжжены) под сроком действия Карты латинскими буквами. Карта может не содержать имени и фамилии Держателя, в этом случае на чеках Терминала будет распечатано: «MOMENT CARD», «INSTANT ISSUE» или «VISA ELECTRON CARDHOLDER».

В ультрафиолетовом освещении поверх логотипа VISA высвечивается изображением буквы «V». Фон Карты светиться не должен.

Чип (микропроцессор) при наличии располагается в левой части Карты над первой группой цифр номера Карты.

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY» содержится на лицевой, либо оборотной стороне Карты и информирует о необходимости использования Карты только в электронных устройствах (считывание данных с Карты происходит при использовании электронного (POS) Терминала), обслуживание Карт с использованием Импринтера запрещается.

Надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]») обозначается на локальных Картах. Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в одной стране, за исключением России (RUSSIA).

2.2.2. Обратная сторона:

Магнитная полоса располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена. Голографическая магнитная полоса применяется по решению

Эмитента вместо стандартной магнитной полосы. Состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает изображение летящего голубя в трех фазах полета, параллельные вертикальные и горизонтальные линии, голографическое изображение “Visa” внутри круга, микрошрифт в виде повторяющегося слова “Visa”. Впаяна в пластик, а не наклеена на Карту. Может располагаться в нижней части Карты (при отсутствии чипа).

Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), если полоса находится вверху Карту;

- состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);
- обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Терминала, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- в ультрафиолетовом освещении поверхность полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
- содержит надпись «VOID» («недействительна») проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;
- на полосе для подписи в верхней части может быть напечатан с наклоном влево номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты, и 3 цифры кода безопасности (CVV2), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи. Номер Карты (его часть) и защитный трехзначный код отсутствуют на полосе для подписи при неполном номере Карты на лицевой стороне.

2.3. Предусмотрен вертикально ориентированный дизайн Карт Visa:



2.4. Дополнительные элементы (наличие элементов не является обязательным) Карт VISA/VISA Electron:

Чип (встроенный микропроцессор):

- чип должен располагаться на лицевой стороне Карты над первыми четырьмя цифрами ее номера, если номер из 16 цифр
- полоса для подписи укорочена. Она заканчивается, не доходя до области чипа на лицевой стороне Карты, соответственно смещается квадратное белое поле, на котором печатаются 3 цифры кода безопасности (CVV2);
- номер Карты (или последние четыре цифры) и CVV2 (при наличии) печатаются на полосе для подписи, смещенные к правому краю полосы.

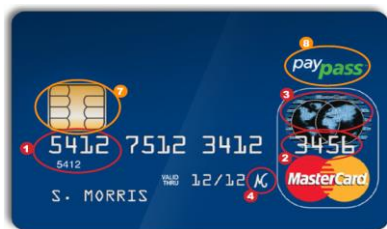
Фотография Держателя может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Карты. Фотографическое воспроизведение подписи Держателя. Если оно располагается на лицевой стороне Карты, то на оборотной стороне должна быть стандартная полоса для подписи. Если фотографическая подпись расположена на оборотной стороне Карты, то она заменяет стандартную полосу для подписи.

Символ «Plus»  располагается на оборотной стороне Карты.

Символ Карты с бесконтактным модулем  располагается на лицевой или оборотной стороне Карты, и/или обозначаться термином «payWave».



2.5. Карты **MasterCard** включают следующие элементы безопасности:



2.5.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема расположена в верхней части Карты.

Логотип представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением, нанесенной на их фоне. Логотип размещается в правом верхнем или правом нижнем углу лицевой стороны Карты.



Голограмма представляет собой объемное изображение наложенных друг на друга полушарий без нанесения меридианов и параллелей. Изображение полушарий лежит на подложке, состоящей из многократно повторяющегося слова MasterCard, и движется, при повороте слева направо материи на полушариях и слова «MasterCard» на заднем плане смещаются. Кольца, обрамляющие полушария, образованы микрогравировкой из повторяющихся букв «МС» (символы «МС» видны только при использовании увеличительного стекла). Может располагаться:



- на лицевой стороне Карты, последние 4 цифры номера Карты должны быть эмбоссированы на голограмме (при этом на обратной стороне Карты может быть расположена как стандартная магнитная полоса, так и голографическая магнитная полоса (HoloMag));

- на обратной стороне Карты (рядом с полосой для подписи или под ней), при этом используется стандартная магнитная полоса;

- может отсутствовать (при наличии с обратной стороны Карты голографической магнитной полосы (HoloMag)). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Номер Карты эмбоссирован, начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры). Цифры на Карте должны быть эмбоссированы четко, с соблюдением общего размера и интервала. Номер Карты (либо четыре последние цифры номера) должен совпадать с номером (либо последними четырьмя цифрами номера), напечатанными на оборотной стороне Карты на полосе для подписи. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Терминала, высвечивающимся на его экране.



BIN – нанесенные типографским способом под (либо над) первыми цифрами номера Карты первые четыре цифры эмбоссированного (нанесенного рельефной печатью) номера Карты. BIN должен обязательно соответствовать первым четырем цифрам эмбоссированного номера (нанесенным рельефной печатью) Карты, должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок действия Карты эмбоссируется ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия (например, 07/13 – 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.



Имя и фамилия Держателя эмбоссированы под сроком действия Карты латинскими буквами. Ниже может быть эмбоссировано название организации или банка.

В ультрафиолетовом освещении на темном фоне высвечиваются буквы «М» и «С». Фон Карты светиться не должен.

Чип (микропроцессор) при наличии располагается в левой части Карты над первой группой цифр номера Карты.

2.5.2. Обратная сторона:

Голографическая магнитная полоса состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает объемные сферы в 2-х чередующихся цветах, точку на заднем плане, которая выравнивается при повороте Карты (если перевернуть Карту и посмотреть на голограмму, то точка появится наверху), хорошо различимую надпись MasterCard, кольца вокруг сфер составленные из микротекста «МС», которые видны при использовании увеличительного стекла. Применяется как в дополнении к голограмме на лицевой стороне Карты, так и при отсутствии голограммы на лицевой стороне Карты. Впаяна в пластик, а не наклеена. Располагается в верхней части Карты.



Магнитная полоса применяется вместо голографической магнитной полосы при наличии голограммы на лицевой либо обратной стороне Карты, располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой/голографической магнитной полосой;
- состоит из слов «MasterCard», напечатанных красным, синим и желтым цветами по диагонали слева направо на чувствительной к стиранию бумажной, термически впаянной в Карту, полосе;
- в верхней части полосы для подписи напечатан с наклоном влево номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты;
- обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Терминала, документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- содержит надпись “VOID” («недействительна») проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате.
- 3 цифры кода безопасности (CVC2) напечатаны на белой зоне справа от полосы для подписи.

2.6. Для Карт MasterCard с чипом:

- чип должен располагаться на лицевой стороне Карты;
- полоса для подписи укорочена, заканчивается, не доходя до области чипа на лицевой стороне
- Карты;
- номер Карты (или последние четыре цифры) и 3 цифры кода безопасности (CVC2) печатаются на отдельной зоне белого цвета рядом с полосой для подписи, так же смещенной влево.

2.7. Реквизиты Карты MasterCard: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя могут быть напечатаны (выжжены). В этом случае на Карте должно быть нанесено «Electronic use only» (использовать только в электронных устройствах). Такие Карты принимаются к оплате только при считывании данных Карты с помощью электронного (POS) Терминала, обслуживание таких Карт с использованием Импринтера запрещается. Такие Карты могут быть локальными (иметь ограничение на прием в пределах одной страны) и содержать надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]»). Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в пределах одной страны, за исключением России (RUSSIA).



Не допускается наличие одного (или нескольких) из перечисленных реквизитов эмбоссированных, а других напечатанных.

2.8. Предусмотрен вертикально ориентированный дизайн Карт MasterCard.

2.9. Карты MasterCard Electronic включают следующие элементы безопасности:

2.9.1. Лицевая сторона:

Логотип MasterCard Electronic представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением и Electronic – синего цвета. Под логотипом MasterCard Electronic обязательно находится надпись белого цвета «100% Electronic». Логотип расположен в правом верхнем либо правом нижнем углу Карты.



Голограмма представляет собой объемное изображение наложенных друг на друга полушарий без нанесения меридианов и параллелей. Изображение полушарий лежит на подложке, состоящей из многократно повторяющегося слова MasterCard, и движется, при повороте слева направо материи на полушариях и слова «MasterCard» на заднем плане смещаются. При повороте Карты сверху вниз цвет слов «MasterCard» меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый. Кольца, обрамляющие полушария, образованы микрогравировкой из повторяющихся букв «МС» (символы «МС» видны только при использовании увеличительного стекла). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]») обозначается на локальных Картах. Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в пределах одной страны, за исключением России (RUSSIA).

Надпись «Valid only where MasterCard Electronic is accepted» -действительна только там, где принимаются Карты MasterCard Electronic.

Номер Карты не эмбоссированный (напечатанный), расположен до голограммы, всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры (4-4-4-4), может быть нанесен не полностью и содержать от 4 до 16 цифр. Номер Карты (либо четыре последние цифры номера) должен совпадать с номером (либо последними четырьмя цифрами номера), напечатанными на оборотной стороне Карты на полосе для подписи. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Терминала, высвечивающимся на его экране.

BIN – нанесенные типографским способом под (либо над) номером Карты первые четыре цифры напечатанного номера Карты. BIN должен обязательно соответствовать первым четырем цифрам номера Карты, должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок действия Карты напечатан ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть также указана дата начала срока действия (например, 07/13 – 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.

Имя и фамилия Держателя напечатаны (выжжены) под сроком действия Карты латинскими буквами. На Карте могут отсутствовать имя и фамилия Держателя, вместо этого может быть указана кампания, в рамках которой выпущена Карта.

Чип (микропроцессор) при наличии располагается в левой части Карты над первой группой цифр номера Карты.

2.9.2.Оборотная сторона Карты MasterCard Electronic идентична оборотной стороне Карты MasterCard (описание представлено в п. 2.7. Правил для Карт, выпущенных до 01.06.2006 и выпущенных после 01.06.2006). Возможно расположение на оборотной стороне логотипа CIRRUS, который представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.



2.10. Карты MasterCard Electronic принимаются к оплате только при считывании данных с Карты с помощью электронного (POS) Терминала, обслуживание таких Карт с использованием Импринтера запрещается.

2.11. Карты Maestro включают следующие элементы безопасности:

2.11.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) располагается в верхней части лицевой стороны Карты и должно содержать наименование эмитента и/или его эмблему.

Логотип располагается в правом верхнем или правом нижнем углу Карты, представляет собой два пересекающихся круга синего и красного цветов с надписью «Maestro» белого цвета на их фоне.

Номер Карты начинается с 50, 56-58 или 60-69, количество цифр в номере Карты может быть 16, 18 либо 19. Номер Карты может быть не указан или указан не полностью.

Срок действия Карты может быть указан на лицевой стороне ниже номера Карты в формате месяц/год, например, 07/16. Карта действительна до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.

Имя и фамилия Держателя располагаются под сроком действия Карты латинскими буквами, ниже может быть указано название организации или банка. Имя и фамилия Держателя могут быть написаны кириллицей. В этом случае на Карте должно быть указано: «VALID ONLY IN RUSSIA» (Действительно только в России). Имя и фамилия Держателя также могут отсутствовать.

Чип (микропроцессор) при наличии располагается в левой части Карты над первой группой цифр номера Карты.

2.11.2. Реквизиты Карты: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, как правило, на Карте печатаются (выжигаются). Однако могут встречаться Карты, на которых эти реквизиты эмбоссированы (выдавлены).

2.11.3. Обратная сторона:

Магнитная полоса располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена. Полоса для подписи:

- состоит из поля белого цвета и содержит орнамент или защитный текст;
- последних 4 цифр номера Карты, совпадающего с номером на лицевой стороне Карты;
- обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Терминала, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- содержит надпись “VOID” («недействительна»), которая проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате.

Логотип CIRRUS является не обязательным элементом. Представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью CIRRUS белого цвета с оттенением.

2.11.4. Карты Maestro принимаются к оплате только при считывании данных с Карты с помощью электронного (POS) Терминала, обслуживание таких Карт с использованием Импринтера запрещается.

2.12. Дополнительные элементы Карт MasterCard и Maestro:

Название продукта (например, Gold, Business, Platinum) располагается на лицевой стороне Карты. Фотография Держателя (при наличии) может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Карты. В случае расположения на лицевой стороне фотография должна размещаться в левом верхнем углу Карты и быть цветной.

Символ Карты с бесконтактным модулем  располагается на лицевой стороне Карты слева и/или обозначаться термином «PayPass».



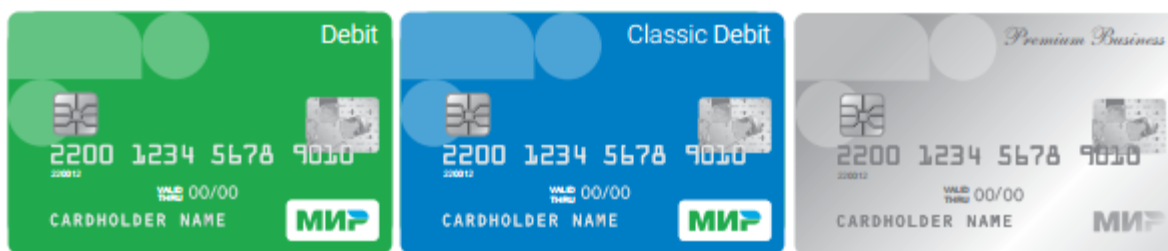
2.13 Карты МИР выпускаются трех видов (продуктов):

Дебетовые (Debit, Business Debit, Prepaid) могут быть именными и обезличенными, номер карты печатается (не эмбоссируется) на лицевой стороне и может быть неполным (содержит 8 цифр);

Классические (Classic Debit, Classic Business Debit, Classic Credit, Classic Business Credit) могут быть именными и обезличенными, номер карты может быть напечатан или эмбоссирован и обязательно указывается полностью (содержит 16-19 цифр).

Премиальные (Premium, Premium Business) могут быть именными и обезличенными, номер карты обязательно эмбоссируется и указывается полностью (содержит 16-19 цифр).

2.14 Обязательные элементы:



- логотип «МИР» располагается на лицевой стороне Карты в правом верхнем или нижнем углу, не пересекается с другими элементами; может быть следующих видов – двухцветный без плашки/с плашкой и металлизированный (только на премиальных Картах):



- наименование Банка-эмитента может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне верхней части Карты;

- наименование продукта наносится латинскими буквами (каждое слово с заглавной буквы) и размещается либо на лицевой стороне в верхней части над чипом, либо на оборотной стороне в нижней части под полосой для подписи;

- чип (микропроцессор) может быть золотого или серебряного цвета;

- ультрафиолетовый элемент в виде символа рубля располагается на лицевой стороне:



- голограмма «МИР» (на лицевой или оборотной стороне) может быть золотого либо серебряного цвета, не должна пересекаться с другими элементами, кроме номера Карты; представляет собой объемное изображение земного шара, видимого сквозь пятилистник, на форме из слов «МИР», «MIR» и символа рубля; на голограмме присутствует номер и скрытый графический элемент в виде символа рубля – при изменении угла наблюдения символ появляется в правой части голограммы в области правого прямоугольника:



- номер Карты может быть полным или неполным (в зависимости от продукта), первые 4 (четыре) цифры должны быть в диапазоне 2200 – 2204; у карт с Кобейджинговым логотипом (выпущенных совместно с другими платежными системами) номер карты может отличаться от стандартного;

- срок действия Карты в формате мм/гг;

- магнитная полоса размещается на оборотной стороне Карты верхней ее части;

- панель для подписи держателя Карты с ультрафиолетовым элементом (сочетание 5 (пяти) прямоугольников, последовательно соприкасающихся друг с другом углами оснований и образующих пятиугольник) располагается под магнитной полосой;



- на панели присутствует паттерн из слов «МИР» и «MIR» в цветах логотипа «МИР» с повторяющейся печатью на светлом фоне, расположенных под углом 45° к панели



для подписи. Дополнительно на панели может быть размещено фотографическое изображение подписи – в этом случае под ним должны указываться имя и фамилия Держателя, совпадающие с данными, нанесенными на лицевой стороне Карты;

- информация о Банке-эмитенте обязательно присутствует на оборотной стороне карты и содержит юридическое наименование эмитента, контактную информацию и телефон службы поддержки.

2.15 Необязательные элементы:

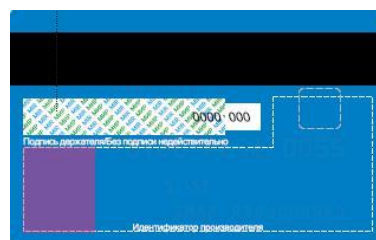
- логотип Банка-эмитента;

- логотип другой платежной системы (кобейджинговый логотип) при наличии должен быть размещен на лицевой стороне Карты следующим образом: если логотип «МИР» находится в нижнем правом положении, то кобейджинговый – в правом верхнем; если логотип «МИР» находится в верхнем правом положении, то кобейджинговый – в нижнем правом;



- логотип организации партнера может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты;

- фотография Держателя Карты размером 20*20 мм может размещаться на оборотной стороне карты в левом нижнем углу;



- фотографическое изображение подписи может быть расположено на панели для подписи, в этом случае под ним должны быть указаны имя и фамилия Держателя Карты;

- телефон службы поддержки Банка-эмитента и его сайта в сети интернет может указываться на оборотной стороне в верхней области карты над магнитной полосой.

2.16 Элементы, размещение которых зависит от продукта:

- имя и фамилия Держателя Карты указываются латинскими буквами на лицевой стороне и не должны пересекаться с другими элементами Карты; НЕ наносятся на обезличенные и предоплаченные (Prepaid) Карты – в этом случае обязательно используется дополнительный идентификатор

- последние 4 (четыре) цифры номера Карты располагаются на оборотной стороне непосредственно на панели для подписи; НЕ размещаются на дебетовых картах (Debit, Business Debit, Prepaid), если используется неполный номер Карты (8 цифр);

- ППК2 – трехзначный код проверки подлинности Карты – располагается на оборотной стороне справа от последни 4 (четырёх) цифр номера Карты непосредственно на панели для подписи либо справа от нее в белом окне; НЕ печатается на дебетовых картах (Debit, Business Debit, Prepaid), если используется неполный номер Карты (8 цифр).

3. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ:

3.1. Отсутствие чипа (микропроцессора) на карте МИР.

3.2. Голограмма переливается всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается («пузырится»), задирается и дает утолщение при надавливании и сгибании Карты в районе голограммы. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании Карты, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.

3.3. Панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон в виде трехцветной надписи Mastercard для Карт MasterCard, сине-золотой надписи - для Карт Visa или зелено-голубой надписи из слов «МИР» и «MIR» – для Карт МИР.

3.4. Ламинирующая пленка отслаивается на краях Карты, в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных Карт.

3.5. Цифры, напечатанные мелким шрифтом под номером Карты, отсутствуют, либо не соответствуют 4 (четырем) начальным цифрам номера Карты (для Visa и Mastercard) или 6 (шести) первым цифрам номера Карты (для МИР), либо легко стираются с Карты. На настоящей Карте их стереть невозможно.

3.6. Логотип имеет не стандартные цвета, может стираться с Карты, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Карте).

3.7. Под эмбоссированными символами Карты просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков. Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом.

3.8. Номер Карты, отображенный на экране Терминала и/или распечатанный на чеке Терминала, отличается от эмбоссированного (напечатанного) на Карте.

3.9. Магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Карты. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы.

3.10. Панель для подписи повреждена и на ней можно прочесть слово «VOID» (для карт Visa и Mastercard) /слово «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНО» (для карт МИР) или его фрагмент.



3.11. Наличие на Карте надрезов, отверстий, потертостей, оплавленных участков, трещин, царапин на магнитной полосе, посторонних наклеек.

3.12. При наличии на Карте фотографии она не должна отслаиваться, стираться, быть наклеенной. Также фотография должна соответствовать лицу, предъявляющему Карту к оплате. Наличие на Карте фотографии не является безусловным подтверждением действительности Карты.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОВЕРКА КАРТ

4.1. Обращайте особое внимание в случаях, если лицо предъявившее карточку к оплате:

- после отклоненной попытки проведения Операции по Карте на большую сумму пытается совершить Операцию покупки путем перебора суммы, уменьшая/увеличивая ее, либо путем перебора Карт;
- проводит Операции на большую сумму (более 100 000 рублей);
- проводит две или более Операции на большие суммы;
- покупает сразу много вещей, не выбирая их по размеру, стилю, цвету или цене;
- совершает сначала покупку лишь на небольшую сумму (с целью проверки возможности использования карточки), а затем выбирает наиболее популярный и дорогой товар;
- предлагает разбить сумму покупки на более мелкие или предлагает несколько карт к оплате;
- просит провести операцию по магнитной полосе при наличии на карте микропроцессорного чипа;

- просит позвонить в Процессинговый центр банка или связаться с Авторизационным центром для проведения голосовой авторизации, если Терминал выдает сообщение об отказе;
- при требовании предъявить паспорт заявляет, что документы находятся в машине или предлагает расплатиться позже наличными;
- неуверенно расписывается, или создается впечатление попытки подделать подпись;
- не задает вопросов перед оплатой дорогостоящей покупки;
- предъявляет Карту, выпущенную зарубежным банком на имя россиянина, и наоборот;
- неестественно, нервно себя ведет, пытается ускорить оформление покупки, торопит, пытается вызвать конфликт;
- отказывается от доставки крупногабаритного товара, несмотря на предлагаемую услугу по доставке товара;
- совершает покупки, выходит из магазина, а затем возвращается и покупает еще;
- вызывает у Вас подозрение.

4.2. Если при проведении операции у Вас возникли подозрения в незаконном использовании Карты, использовании поддельной Карты, совершении мошенничества, если Вы обнаружили поведение, вызывающее у Вас подозрения, то:

- оставьте Карту у себя;
- проверьте документ, удостоверяющий личность клиента (Раздел 5 Правил);
- позвоните в Процессинговый центр Банка или Службу поддержки Банка, представьтесь, назовите номер терминала, объясните ситуацию и следуйте инструкциям оператора;
- если оператор даст указание изъять Карту, действуйте в соответствии с Разделом 9 Правил;
- если у Вас нет возможности связаться с Банком - откажитесь от проведения операции по Карте, предложите клиенту расплатиться наличными. Если операция была проведена, то операцию следует отменить.

**ПОМНИТЕ, ЧТО БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕЖДЕ ВСЕГО. ЕСЛИ КЛИЕНТ
ПРОЯВЛЯЕТ АГРЕССИЮ, ПРОСТО ОТДАЙТЕ ЕМУ КАРТУ!**

**5. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО
ЛИЧНОСТЬ**

5.1. К документам, удостоверяющим личность, относятся:

5.1.1. Для граждан Российской Федерации: паспорт гражданина Российской Федерации, общегражданский заграничный паспорт, паспорт моряка, удостоверение личности офицера, военный билет солдата (матроса, сержанта, старшины), военный билет офицера запаса, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

5.1.2. Для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина;

5.1.3. Для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации: вид на жительство в Российской Федерации;

5.1.4. Для иных лиц без гражданства: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство;

5.1.5. Для беженцев: удостоверение беженца в Российской Федерации, свидетельство о регистрации ходатайства о признании иммигранта беженцем.

5.2. Для проверки документа, удостоверяющего личность Держателя:

- попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;
- проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте. Если имя и фамилия, указанные в

документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают (допускается несовпадение не более, чем в 1 одной букве в фамилии или имени клиента), Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил;

- сравните внешность клиента с фотографией на документе, убедитесь в отсутствии признаков фото обмана (переклеенная фотография, номер и серия паспорта на первых страницах не соответствуют данным на последующих страницах).

5.3. В случае если операция была проведена успешно, и был распечатан чек, с обратной стороны чека укажите тип документа, его серию и номер.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

6.1. Расчеты между Организацией и Держателем при совершении операций с использованием Карты производятся в валюте Российской Федерации.

6.2. Все запросы Авторизации, проводимые Организацией, осуществляются только в валюте Российской Федерации.

6.3. Чек Терминала должен быть оформлен на общую сумму всех Товаров, приобретенных Держателем в ТСП.

6.4. Повторное проведение операции по Карте должно производиться не ранее, чем через 20 минут.

6.5. Чек Терминала, оформленный по операции с использованием Карты, должен содержать:

- идентификатор (номер) Терминала;
- город, где совершается операция; название торгово-сервисного предприятия;
- дату и время совершения Операции;
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;
- сумму операции;
- валюту Операции;
- Код Авторизации;
- подпись Держателя (в случае проведения операции по магнитной полосе);
- подпись Уполномоченного сотрудника Организации.

6.6. Уполномоченный сотрудник Организации, принимающий Карту к оплате, обязан идентифицировать Карту, Держателя и проверить основные элементы защиты Карты (Разделы 1-3, 5 Правил).

6.7. Порядок проведения операции Оплаты с помощью Терминала:

6.7.1. Операции с помощью Терминала проводите в соответствии с Правилами эксплуатации Терминала (Приложение № 1).

6.7.2. Определите, есть ли на Карте чип. Карту с чипом необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх до упора и извлекать только после окончания проведения всех операций. Если Карта без чипа, то проведите Карту через считыватель Карт магнитной полосой справа в направлении стрелки на корпусе;

6.7.3. Сравните номер Карты, срок действия, высвечивающийся на экране Терминала, с данными, нанесенными на лицевую сторону Карты. Если параметры совпадают – продолжите совершение операции. При отличии параметров Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил;

6.7.4. Введите сумму операции в рублях Российской Федерации, проверьте ее правильность;

6.7.5. Для Карт Maestro предусмотрен обязательный ввод ПИН-кода. Предложите Держателю ввести ПИН-код на клавиатуре Терминала либо на специальной выносной клавиатуре. Если Держатель отказывается от ввода ПИН-кода либо ПИН-код введен неверно, сообщите Держателю о невозможности принять Карту к оплате, предложите оплатить покупку другой Картой либо наличными.

6.7.6. Через некоторое время на экране Терминала появится ответ, разрешающий или запрещающий проведение операции. При этом распечатывается чек, разрешающий или запрещающий проведение операции;

6.7.7. Если операция разрешена (Код Авторизации получен), Терминал распечатает два экземпляра чека с указанием даты, суммы операции, части номера Карты, Кода Авторизации и Кода ответа 00;

6.7.8. Проверьте соответствие номера Карты (ее части), имени Держателя (при наличии) на Карте и на чеке. В случае несоответствия Карта подлежит изъятию как поддельная в соответствии с Разделом 9 Правил, такая операция подлежит отмене в соответствии с Правилами эксплуатации Терминала (Приложение № 1).

6.7.9. Поставьте свою подпись на чеке;

6.7.10. Попросите Держателя расписаться на чеке и обязательно сверьте подпись на чеке с подписью на Карте, документе, удостоверяющем личность (если документ был проверен). Если подпись Держателя на чеке отличается от образца подписи на Карте, попросите Держателя расписаться на чеке еще раз рядом с уже имеющейся подписью. В случае неспособности клиента расписаться на чеке аналогично подписи на Карте сообщите Держателю о невозможности принять платеж по Карте, предложите рассчитаться наличными и отмените операцию в соответствии с Правилами эксплуатации Терминала (Приложение № 1).

6.7.11. Если проведение операции запрещено (операция Авторизации отклонена), объясните Держателю, что проведение операции по Карте невозможно, порекомендуйте обратиться в банк, выпустивший Карту для выяснения причины отказа. Если получено сообщение об изъятии Карты, действуйте в соответствии с Разделом 9 Правил. Дальнейший прием к оплате Карт этого же Держателя запрещается.

6.7.12. Один экземпляр чека, оформленного надлежащим образом, отдайте Держателю, второй (с подписью Держателя) оставьте у себя. Наличие подписанного Держателем чека у Предприятия является подтверждающим документом совершения операции оплаты по Карте.

6.7.13. Пример успешных чеков (по чипу слева и магнитной полосе справа):

ТЕРМИНАЛ: XXXXXXXX	
ЧЕК XX	
ОПЛАТА	
ОДОБРЕНО	
00/00/00 00:00:00	
СУММА:	XX.XX RUR
AID: XXXXXXXXXXXX	Visa Credit
TVR: XXXXXXXX	TSI: XXXX
CID: XX	CRY: XXXXXXXXXXXX
ATC: XXXX	TXN-TYPE: XX
AMT-OHTR: 0.00	UN: XXXXXXXX
IAD: XXXXXXXXXXXX	
TXN-DATE: 00/00/00	AMT-AUTH: 0.01
CURR-CODE: XXXX	AIP: XXXX
TERM-COUNTRY: XXXX	PAN-SEQN: XX
CVM-RESULT: XXXXXX	
ВРЕМЯ (МЕСТНОЕ):	00/00/00 00:00:00
*****1915:01	
СЫЛКА: CHERKASOV IGOR	
ССЫЛКА:	XXXXXXXXXXXX
КОД АВТОРИЗАЦИИ:	XXXXXX
КОД ОТВЕТА (ХОСТ):	00
КОД ОТВЕТА (ЭМИТЕНТ):	00
(ПОДПИСЬ КАСИРА)	
СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!	
СОХРАНИТЕ ЧЕК	

ТЕРМИНАЛ: XXXXXXXX	
ЧЕК XX	
ОПЛАТА	
ОДОБРЕНО	
00/00/00 00:00:00	
СУММА:	XX.XX RUR
ВРЕМЯ (МЕСТНОЕ)	00/00/00 00:00:00
*****5720	
СЫЛКА: CHERKASOV IGOR	
ССЫЛКА:	XXXXXXXXXXXX
КОД АВТОРИЗАЦИИ:	XXXXXX
КОД ОТВЕТА (ХОСТ):	00
КОД ОТВЕТА (ЭМИТЕНТ):	00
ОДОБРЕНО	
(ПОДПИСЬ КЛИЕНТА)	
(ПОДПИСЬ КАСИРА)	

6.7.14. Пример неуспешных чеков:

```

ТЕРМИНАЛ: XXXXXXXX
ЧЕК XX
ОПЛАТА
00 / 00 / 00 00:00:00
ОТКАЗ
СУММА: XX.XX RUR
AID: XXXXXXXXXXXX Visa Gold
TVR: XXXXXXXXXXXX TSI: XXXX
CID: XX CRY: XXXXXXXXXXXXXXXX
ATC: XXXX TXN-TYPE: XX
AMT-OTHR: 0.00 UN: XXXXXXXX
IAD: XXXXXXXXXXXXXXXX
TXN-DATE: 00 / 00 / 00 AMT-AUTH: 0.01
CURR-CODE: XXXX AIP: XXXX
TERM-COUNTRY: XXXX PAN-SEQN: XX
CVM-RESULT: XXXXXX
ВРЕМЯ (МЕСТНОЕ): 00 / 00 / 00 00:00:00
*****1915:01
CHERKASOV IGOR
ССЫЛКА: XXXXXXXXXXXX
КОД ОТВЕТА (ХОСТ): 96
КОД ОТВЕТА (ЭМИТЕНТ): 96
=====

```

```

ТЕРМИНАЛ: XXXXXXXX
ЧЕК XX
ОПЛАТА
00 / 00 / 00 00:00:00
ОТКАЗ
СУММА: XX.XX RUR
ВРЕМЯ (МЕСТНОЕ) 00 / 00 / 00 00:00:00
*****5720
CHERKASOV IGOR
ССЫЛКА: XXXXXXXXXXXX
КОД ОТВЕТА (ХОСТ): 05
КОД ОТВЕТА (ЭМИТЕНТ): 05
=====

```

6.7.15. Возможный коды неуспешных ответов центра Авторизации Процессингового центра:

Код ответа, распечатываемый на чеке	Комментарий
04, 07, 33, 41, 43	Изъять карту (см. «сообщения авт. центра»)
01, 02	Запрос в банк (см. «сообщения авт. центра»)
05, 30, 31, 91	Банк-эмитент недоступен
82, 96	Ошибка во внешней сети
81	Ошибка криптографии
51, 52, 53, 57, 58, 61, 93, 99	Отказ в авторизации
03	Неправильный MID
12	Неразрешенная операция
13	Неправильная сумма
14, 15	Неправильный номер карты
80	Неправильная дата
06, 19	Повторите операцию
46	Нет ответа
54	Просроченная карта
62	Использование карты ограничено
20	Неправильный ответ
21, 76, 77	Невозможно совершить операцию
94	Сдублированная операция
83	Для данной карты пин не поддерживается
XX	Прочие ошибки

6.8. Порядок возврата денежных средств Держателю.

6.8.1. Если после получения сообщения о разрешении Операции (получения Кода Авторизации) сделка не была совершена (отказ от покупки/услуги, несовпадение подписи, реквизитов Карты, клиент расплатился наличными и т.д.), проведите отмену Операции:

6.8.1.1. Если операция оплаты была проведена по Терминалу, то отмену проведите в соответствии с Инструкцией по работе с Терминалом;

6.8.1.2. Отмена операции также может проводиться на основании предоставленного в Банк Письма (Приложение № 2 к Правилам).

6.8.2. При возврате Товара Держателем, оплаченного с использованием Карты ранее текущего дня, Держатель должен предъявить Чек оформленный при первоначальной покупке.

6.8.2.1. Возврат денежных средств при возврате Товара должен быть произведен на Карту, по которой была проведена оригинальная Операция покупки.

6.8.2.2. Выдача суммы возврата наличными денежными средствами не разрешается.

6.8.2.3. При возврате Товара возможны следующие ситуации:

- операция «коррекция оплаты»/»возврат» на полную сумму первоначальной операции по оплате Товара (при возврате всех Товаров, оплаченных Картой при первоначальной покупке);
- операция «коррекция оплаты»/»возврат» на сумму меньшую, чем сумма первоначальной операции по оплате Товара (при возврате части оплаченных Товаров);
- обмен возвращаемого Товара на равноценный Товар (никаких операций не проводится);
- обмен возвращаемого Товара на Товар меньшей стоимости (необходимо оформить операцию «коррекция оплаты»/»возврат» на разницу в стоимости Товара);
- обмен возвращаемого Товара на Товар большей стоимости (необходимо оформить операцию оплаты покупки на разницу в стоимости Товара соответствии с Инструкцией по работе с Терминалом).

Терминал распечатает 2 экземпляра чека отмены операции. Подпишите чеки сами, получите подпись Держателя на чеках, один экземпляр передайте Держателю, второй оставьте у себя. Подписанный Держателем чек является подтверждением совершения операции в Организации.

6.8.3. Если операцию возврата не удастся оформить с помощью Терминала, возврат денежных средств на счет Карты может быть осуществлен на основании письма в Банк (Приложение № 2 к Правилам).

Для этого Уполномоченный сотрудник Организации оформляет акт о возврате Товара. Акт составляется в 3 (трех) экземплярах в произвольной форме с указанием Ф.И.О. Держателя, данных предъявленного им документа, удостоверяющего личность (паспорта), и реквизитов возврата (суммы покупки, даты покупки, суммы, подлежащей возврату, даты возврата). Составленный акт должен содержать обязательство Организации вернуть указанную в акте сумму возврата на счет Карты. Акт подписывается Уполномоченным сотрудником Организации, составившим его, и Держателем.

6.8.4. Уполномоченный сотрудник Организации в присутствии Держателя заполняет письмо по форме Приложения № 2 к Правилам, делает копию Документа, оформленного при совершении Операции покупки, и передает Держателю один экземпляр акта. Второй экземпляр акта, Уполномоченный сотрудник Организации, оставляет у себя. Третий экземпляр акта вместе с копией Документа, оформленного при проведении Операции покупки, по которой осуществляется возврат, прикладывается к письму по форме Приложения № 2 к Правилам для последующей отправки в Банк в трехдневный срок.

7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ ОПЕРАЦИЙ

7.1. Счет и/или Операция признаются недействительными в следующих случаях:

- 7.1.1. Операция проводилась Организацией с нарушением положений настоящих Правил и Договора.
- 7.1.2. Подпись Держателя на Счете не соответствует подписи на Карте, по которой производилась Операция.
- 7.1.3. Отсутствует подпись Держателя и/или Уполномоченного сотрудника Предприятия на Счете, оформленном на бумажном носителе.
- 7.1.4. Экземпляр Счета, представленный Организацией в Банк, не соответствует экземпляру, переданному Держателю.
- 7.1.5. Срок действия Карты истек или еще не наступил на дату совершения Операции.
- 7.1.6. Счет заполнен не полностью и/или с исправлениями, присутствуют не все обязательные реквизиты Документа (п.6.5 Правил).
- 7.1.7. Счет оформлен по недействительной Карте, не удовлетворяющей требованиям, установленным Правилами, или предъявленной к оплате не ее Держателем.
- 7.1.8. Организация не предоставила или не предоставила в срок определенный Договором Счет и/или заявление с изложением обстоятельств проведения Операции в соответствии с Договором.
- 7.1.9. Реквизиты Карты, указанные в Счете, не соответствуют информации, эмбоссированной (напечатанной) на Карте.
- 7.1.10. Операция совершена с нарушением законодательства Российской Федерации;
- 7.1.11. Операция признана незаконной согласно п. 9.1 Правил;
- 7.1.12. Операция объявлена Эмитентами и/или ПС мошеннической;
- 7.1.13. Операция оплачена с использованием Карты, не являющейся Картой ПС, обозначенный в Договоре;
- 7.1.14. Операция оформлена в валюте, отличной от валюты Российской Федерации;
- 7.1.15. Операция по Карте совершена без цели оплаты Товаров (работ/услуг) Предприятия;
- 7.1.16. Операция проведена с использованием Карты Maestro без обязательного ввода ПИН-кода (персональный идентификационный номер Держателя).

8. ОТЧЕТНОСТЬ

8.1. При проведении на Предприятии операций с помощью Терминала, необходимо сделать операцию «Сверка итогов» или «Закрытие смены», в соответствии с Правилами эксплуатации Терминала (Приложение № 1).

8.2. При выявлении (позднее дня совершения Операции) ошибочных действий Уполномоченных сотрудников Организации при проведении Операций с использованием Карт через Терминал, а также при возврате/частичном возврате Держателем Товара, Организация должна предоставить в Банк письмо по форме Приложение № 2 к Правилам с описанием ошибки и с приложением соответствующих документов.

9. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

Спокойно и вежливо сообщите Держателю, что от банка, выпустившего его Карту, получено указание изъять Карту и что он может получить разъяснения у Банка-эмитента. При изъятии Карты руководствуйтесь настоящим разделом Правил.

9.1. К числу незаконных операций с Картами относятся:

- использование или попытка использования Карты не ее Держателем;
- использование поддельной Карты;
- использование для проведения Операции вместо Карты чистого пластика, на котором выбиты данные с подлинной Карты (так называемый «белый пластик»).

9.2. Карта подлежит изъятию в следующих случаях:

- при явной подделке Карты (при выявлении признака поддельной карты в соответствии с Разделом 3 Правил);
- при несоответствии данных предъявленного документа, удостоверяющего личность Держателя и данным Держателя на Карте (допускается несоответствие не более, чем в 1 (одной) букве в фамилии или имени);
- при явном несовпадении подписей Держателя на Карте и Счете (чеке);
- при несовпадении номера Карты на ее лицевой стороне и на Чеке Терминала;
- при несовпадении BIN и первых четырех (шести – для карт МИР) цифр номера Карты;
- по распоряжению оператора Процессингового центра при проведении Авторизации;
- при ответе Терминала «**Изъять Карту**» или «**REFERAL A**» или «**PICKUP**».
- при возврате Терминалом кодов ответов: **04, 07, 41, 43, 38**.

9.3. Порядок изъятия Карты:

- изымите Карту, если это безопасно лично для Вас;
- оформите Акт об изъятии Карты (Приложение № 3 к Правилам) в трех экземплярах (Акт подписывается Держателем и кассиром, изъявшим Карту);
- передайте Держателю первый экземпляр Акта и порекомендуйте обратиться за разъяснениями о причинах изъятия в банк, выдавший ему Карту.

9.4. Порядок действий при изъятии поддельной Карты:

- оформите чек и дайте предъявителю Карты расписаться на нем;
- попросите предъявить документ, удостоверяющий личность, и запишите данные на чеке;
- позвоните в Банк и следуйте инструкциям оператора;
- по возможности примите меры по задержанию мошенника с помощью сотрудников службы безопасности Организации;
- вызовите сотрудников полиции;
- запишите данные сотрудников полиции, прибывших на задержание, а также их должность и телефон;
- если сотрудники полиции намерены забрать с собой изъятую Карту и оформленный чек в качестве вещественных доказательств, снимите копию лицевой и оборотной стороны изъятой Карты, получите от сотрудников полиции протокол/копию протокола.

9.5. Порядок передачи Карты в Банк:

- информацию об изъятой Карте (копия акта, копия лицевой, оборотной стороны Карты) передайте в Банк;
- экземпляр чека/Слипа, изъятая Карта (или копия внешнего вида Карты), протокол (копия) об изъятии, полученный от сотрудников полиции (при наличии), в течение следующего рабочего дня со дня изъятия передаются в Банк вместе с экземпляром Акта об изъятии Карты.

9.6. В случае обнаружения в Организации потерянной/забытой Карты она подлежит передаче в Банк в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее обнаружения.

9.7. При возникновении каких-либо вопросов или ситуаций, не предусмотренных Правилами, Уполномоченному сотруднику Организации необходимо обратиться в Банк.

10. ПРОВЕДЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В ГОСТИНИЦАХ

10.1. Процедура гарантированного бронирования номеров, бронирование с предоплатой.

10.1.1. Описание.

10.1.1.1. Гарантированное бронирование номеров в Организации – Предприятие (Отель/Гостиница) гарантирует, что она предоставит забронированное размещение, а Держатель гарантирует оплату одного дня проживания, за исключением тех случаев, когда Держатель должным образом аннулирует его бронирование.

10.1.1.2. Бронирование с предоплатой - предоплата гарантирует бронирование для Держателя на предполагаемую продолжительность пребывания в Организации. Общая сумма предоплаты будет возвращена Держателю, если бронирование будет должным образом аннулировано в установленный срок.

10.1.1.3. В случае если Держатель не востребовал, либо не аннулировал бронирование в Организации к определенному сроку ("No-show"), Организация имеет право взыскать с Держателя стоимость одного дня проживания (в случае гарантированного бронирования номеров) и не возмещать всю предоплату либо часть (в случае бронирования с предоплатой).

10.1.2. Процедура бронирования.

10.1.2.1. При бронировании номера Организация обязана получить следующую информацию:

- имя Держателя, номер Карты и срок ее действия;
- предполагаемый период проживания;
- адрес Держателя.

Производя бронирование, Организация обязана:

- Сообщить гостю (Держателю) стоимость номера и фактический адрес Организации (гостиницы);
- информировать Держателя о том, что если Держатель не воспользуется своим бронированием и должным образом не аннулирует его, то ему будет выставлен счет на стоимость проживания за один день плюс применимые сборы, и бронирование на последующие дни будет аннулировано.

10.1.2.2. Организация обязана предоставить код подтверждения бронирования и попросить Держателя сохранить его.

По запросу Держателя Организация обязана в письменном виде подтвердить бронирование с указанием следующих данных:

- имя Держателя, номер Карты и срок ее действия;
- услуги Организации в соответствии с условиями бронирования;
- фактический адрес Организации;
- другие детали бронирования.

10.1.2.3. Организация должна сохранить следующую информацию:

код подтверждения бронирования, имя и адрес Держателя, номер и срок действия Карты, дату бронирования и запланированную дату прибытия.

10.1.3. Аннулирование бронирования держателем карты.

10.1.3.1. Отказ от бронирования Держатель может осуществлять в установленный срок, который не может быть более чем 72 часа до даты заезда. Расчетное время, от которого отсчитывается установленный срок, составляет 18.00 местного времени (для фактического местонахождения Организации) дня предполагаемого заезда. Организация может устанавливать иное расчетное время, однако в этом случае держатель карты должен получить в письменном виде информацию об аннуляционной политике Организации с указанием конкретной даты и времени истечения аннуляционного срока по его бронированию.

Если бронирование было аннулировано в установленный срок, Держатель не несет, какую бы то ни было финансовую ответственность за бронирование.

10.1.3.2. Организация обязана предоставить код аннулирования бронирования Держателю (если бронирование должным образом аннулировано), попросить его сохранить этот код на случай возникновения спорной ситуации.

Написать «Cancelled» и код аннулирования, предоставленный Держателю, на бланке резервирования. По запросу Держателя предоставить Держателю письменное подтверждение аннулирования бронирования, которое должно содержать:

- номер Карты;
- срок действия Карты;
- имя Держателя;
- код аннулирования бронирования.

10.1.4. Невостребованное бронирование - “NO-SHOW”

10.1.4.1. Если Держатель не востребовал и не аннулировал бронирование в Организации к определенному сроку, Организация оформляет в срок не позднее следующего дня с момента предполагаемого заезда гостя (Держателя), Чек/Слип, который должен содержать следующую информацию:

- оттиск клише Организации (в случае оформления Слива);
- сумму одного дня размещения и применимых сборов;
- номер Карты;
- имя Держателя;
- срок действия Карты;
- слова “No-Show” в графе «подпись держателя карты»;
- Код Авторизации (должен быть получен на требуемую сумму, даже если она ниже лимита). Оформлять сделку «No Show», можно только при наличии Кода Авторизации.

10.1.4.2. Оформляя Чек, Организация обязана выполнить обычные процедуры, предусмотренные Договором.

Примечание: Организация обязана отправить по почте Держателю копию Чека/Слива “No-Show” в течение 3 рабочих дней от даты операции.

10.1.4.3. По требованию Банка Организация обязана представить все документы, относящиеся к бронированию. Непредставление таких документов дает Банку право взыскать с Организации сумму “No-Show”. Банк также имеет право взыскать с Организации сумму “No-Show”, если предоставленные документы указывают, что Держатель не производил бронирование, либо аннулировал бронирование в установленные временные рамки согласно п. 3.1 настоящих Правил.

10.1.5. Бронирование с предоплатой.

10.1.5.1. Прием бронирования. Организация обязана:

- принимать Карты в предоплату, если Держатель согласился с условиями бронирования с предоплатой;
- определить сумму Операции бронирования с предоплатой на основании предполагаемой продолжительности пребывания Держателя в Организации;
- предоплата не может превышать стоимость двухнедельного размещения.

Сумма Операции бронирования с предоплатой должна учитываться при общем расчете Держателя по своим обязательствам.

- убедиться, что Держатель понимает:
 - условия предоплаты;
 - условия аннуляционной политики.
- информировать Держателя, что бронирование будет сохраняться в течение такого количества дней, которое использовалось для определения суммы Операции бронирования с предоплатой;
- получить номер Карты, срок действия Карты и имя, нанесенные на Карте, а также номер телефона, почтовый адрес, планируемую дату прибытия и продолжительность пребывания Держателя;

- информировать Держателя, что если будут запрошены какие-либо изменения в бронировании, то по просьбе Держателя будет предоставлено письменное подтверждение таких изменений;

- информировать Держателя, что вся операция бронирования с предоплатой, либо часть ее будет взыскана в качестве штрафа, если Держатель:

- не заедет в Организацию в срок, не позднее расчетного часа дня, следующего за последним днем планируемого пребывания (в этом случае Держатель потеряет сумму неиспользованного бронирования);

- не аннулирует бронирование к установленной дате и времени.

- сообщить Держателю:

- тарифы на размещение;

- сумму Операции бронирования с предоплатой;

- название и полный адрес Организации;

- код подтверждения бронирования;

- дату и время истечения срока привилегий на аннулирование бронирования.

Примечание: Организация обязана попросить Держателя сохранить код подтверждения бронирования для ссылок в будущем.

- заполнить Чек/Слип на сумму предоплаты.

Чек/Слип должен включать: - номер Карты, срок действия Карты и имя, нанесенные на Карте; - номер телефона и почтовый адрес Держателя; - дату транзакции;

- слова “ADVANCE DEPOSIT” в графе «подпись держателя карты»; - код подтверждения бронирования; - планируемую дату заезда;

- дату и время истечения срока действия привилегий по аннулированию.

- выполнить стандартные процедуры по Авторизации, предусмотренные Договором;

Примечание: Организация обязана отправить по почте Держателю копию Чека/Слипа и условия аннуляционной политики Организации в письменном виде в течение трех рабочих дней от даты осуществления Операции.

- если на авторизационный запрос получен отказ, информировать Держателя и не оформлять Операцию.

10.1.5.2. Аннулирование бронирования Организация обязана:

- учитывать все аннулирования, сделанные в установленный срок;

- предоставлять Держателю код аннулирования. Код может быть буквенно-цифровым, либо именем лица, с которым Держатель аннулировал бронирование.

Примечание: Организация обязана попросить Держателя сохранить код (аннулирования). Он потребуется в качестве доказательства аннулирования, если впоследствии возникнет спорная ситуация.

- заполнить кредитовый Чек/Слип на сумму операции бронирования с предоплатой. Кредитовый Чек/Слип должен включать:

- номер Карты, срок действия Карты и имя, нанесенные на Карте; - почтовый адрес

- Держателя; - код аннулирования;

- слова “ADVANCE DEPOSIT” на панели для подписи Держателя; - дату Операции.

- в течение трех рабочих дней от даты Операции (даты, когда бронирование было аннулировано), отправить по почте Держателю его копию кредитового Чека/Слипа.

10.2. Сервис привилегированного выезда PRIORITY CHECK OUT SERVICE

10.2.1. По прибытии Держателя Организация, оказывающая услуги “Priority Check Out” законным Держателям, обязана:

10.2.1.1. Проинформировать Держателя о возможности процедуры “Priority Check Out” в Организации.

10.2.2. В случае согласия Держателя на данную процедуру предложить Держателю заполнить и подписать специальное соглашение - “Priority Check Out Agreement” по форме Приложения № 1 к настоящим правилам проведения и оформления операций с использованием Карт в Организациях (гостиницах). В нем должен содержаться почтовый адрес Держателя для отправки документов согласно п. 2.4. настоящих правил проведения и оформления операций с использованием Карт в Организациях (гостиницах).

10.2.3. Получить импринт Карты, выполнить стандартные процедуры по проверке ее достоверности согласно условиям Договора и осуществить предварительную Авторизацию.

10.2.4. Проинформировать Держателя о расходах, которые будут включены в Чек/Слип.

10.2.5. После отъезда Держателя Организация обязана:

- Заполнить Чек/Слип на полную сумму всех расходов за весь период проживания Держателя;
- В момент окончательного осуществления Операции при необходимости получить дополнительную Авторизацию;
- Написать слова “Priority Check Out” в графе “подпись держателя карты”;
- В течение трех рабочих дней с момента отъезда Держателя отправить ему по почте/на электронную почту копию выписанного Чека/Слипа, подробный гостиничный счет и копию соглашения «Priority Check Out Agreement».

10.3. Регистрация

10.3.1. При регистрации Держатель должен заполнить карточку гостя, включающую в себя:

- имя Держателя;
- адрес для получения информации;
- номер Карты и срок действия;
- предполагаемый срок проживания;
- отметка о согласии оплаты по Карте всех расходов, связанных с проживанием в Организации;
- подпись Держателя.

Организации должна сделать предавторизацию на сумму, рассчитанную исходя из предполагаемого срока проживания, тарифов на размещение и налогов. Операция проводится через Терминал (обеспечивается считывание магнитной полосы или чипа). При отъезде провести расчет в присутствии Держателя.

Примечание: Для карт MasterCard/Maestro на сумму причиненного ущерба должен быть оформлен отдельный Чек в присутствии Держателя и с его письменного согласия. Предавторизация должна быть получена с обязательным считыванием магнитной полосы или чипа.

10.3.2. Оформление операции «Signature on File».

При выявлении после отъезда Держателя неоплаченных им услуг Организации, услуг мини-бара, услуг связи, налогов, Организация имеет право в течение 85 календарных дней с даты формирования основного счета с суммой, рассчитанной на момент отъезда, и при наличии письменного согласия Держателя на проведение

операций по Карте оформить Чек/Слип на сумму вышеуказанных услуг. Для карт VISA Организация не имеет права оформлять Чек/Слип на сумму причиненного Держателем ущерба без письменного разрешения на то Держателя.

При оформлении Чека/Слипа Организация обязана:

- запросить Код Авторизации на требуемую сумму, даже если она ниже лимита. При проведении голосовой Авторизации передавать в Банк специальный код безопасности (представляет собой трехзначное цифровое обозначение и наносится способом индент печати на панель для подписи клиента после номера карты);
- в графе «подпись держателя карты» указать «Signature on File» или «S.O.F.»;
- копию Чека/Слипа с описанием услуг отправить Держателю по адресу, указанному в карточке гостя.

Организации не разрешается выставлять счет «Signature on File», если допущена ошибка при подсчете суммы основного счета и путем выписки счета «Signature on File» она корректируется.

11. ПРОВЕДЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ АРЕНДУ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА (ТС).

11.1. Организация заключает соглашение с Держателем на предоставление услуг по аренде ТС, включающее в себя следующие обязательные данные:

- имя Держателя;
- почтовый адрес, адрес электронной почты Держателя для получения им документов по операциям, совершенным с использованием Карты в его отсутствие;
- номер Карты и срок ее действия;
- стоимость аренды ТС;
- предполагаемый срок аренды ТС;
- описание предоставляемого в аренду ТС (марка ТС, регистрационный знак);
- местоположение пункта выдачи ТС, дата и время выдачи ТС;
- местоположение пункта возврата ТС, дата и время возврата ТС;
- стоимость страховки ТС;
- сумму налогов;
- обязательство Держателя, с подписью Держателя у данного пункта соглашения, оплатить все расходы, связанные с эксплуатацией ТС в период аренды, в том числе причиненный ущерб, не покрываемый страховкой, путем списания с карты суммы причиненного ущерба. При этом Организация и Держатель карты должны прийти к соглашению до оформления Организацией операции по оплате ущерба с использованием карты Держателя;
- подпись Держателя, подтверждающая его согласие с условиями аренды ТС.

11.2. Процедура проведения предавторизации и расчета.

11.2.1 Перед проведением предавторизации Организация должна выполнить стандартные процедуры по проверке подлинности Карты согласно условиям Договора. Организация должна совершить предавторизацию. Сумма предавторизации может (по картам MasterCard International Inc.) / не должна (по картам Visa International) включать в себя сумму оплаты потенциальных повреждений ТС или сумму франшизы. Предавторизация проводится с обязательным импринтом Карты, т.е. Карты должна быть прокатана через Электронный Терминал (обеспечивается считывание чипа/магнитной полосы Карты), либо прокатана на Импринтере (создается оттиск Карты). В случае, если в период аренды ТС сумма арендных платежей превысила первоначально авторизованную сумму, необходимо запросить дополнительную авторизацию на сумму, превышающую сумму предавторизации.

11.2.2. При возврате арендованного ТС провести расчет в присутствии Держателя. На сумму ущерба ТС необходимо оформить отдельный счет.

11.3. Процедура проведения расчета при выявлении неисполненных Держателем обязательств после оформления расчета.

11.3.1. В случае выявления после оформления расчета неоплаченных Держателем: топлива, страховки ТС, парковки ТС, штрафов за нарушение правил дорожного движения, Организация имеет право выставить дополнительный счет на сумму неисполненных обязательств в течение 30 календарных дней с даты оформления расчета, при условии получения кода авторизации.

Дополнительный счет может быть выставлен только при наличии подписанного соглашения с Держателем в соответствии с п. 11.1 настоящих Правил, оказывающей услуги по аренде транспортных средств (ТС).

11.3.2. При выставлении дополнительного счета Организация обязана:

- Оформить Чек, запросить код авторизации;
- В Чеке в графе «подпись держателя карты» указать «Signature on File» или «S.O.F.»;
- Копию Чека с уведомлением, содержащим информацию по каждому обязательству, неисполненному Держателем, направить ему по адресу, указанному Держателем в соглашении.

11.3.3. В случае выставления дополнительного счета за причиненный ущерб ТС (только по картам Visa International) Организация обязана дополнительно направить Держателю в течение 10 рабочих дней с даты возврата ТС:

11.3.3.1. Уведомление, содержащее:

- Детальную информацию о повреждениях;
- Размер ущерба;
- Валюту, в которой размер ущерба будет списан с карты.
- Оценку стоимости ремонта от организации, которая может обеспечить ремонт ТС;
- Протокол ДТП (при наличии);
- Любые другие документы, подтверждающие ответственность Держателя за ущерб, причиненный ТС;
- Копию страхового полиса Организации, при требовании оплаты Держателем страховой франшизы

за ущерб;

- Копию соглашения, указанного в п. 11.1 настоящих Правил, показывающее, что Держатель соглашается нести ответственность за сумму страховой франшизы.

11.3.4. Организация не имеет права оформлять операцию списания суммы ущерба с карты Держателя ранее чем 20 рабочих дней с даты получения Держателем уведомления в соответствии с п. 11.3.3 Правил.

12. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В ОТСУТСТВИЕ ДЕРЖАТЕЛЯ

12.1. Организация имеет право:

12.1.1. Если Организацией получено от Держателя разрешение на проведение операции в отсутствие Держателя, предоставить такой Организации право внести в Чек/Слип номер, срок действия Карты и фамилию, имя ее владельца для проведения процедуры авторизации.

12.2. Организация обязуется:

12.2.1. Получить от Держателя разрешение на проведение Операции в отсутствие Держателя, по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящим условиям проведения и оформления операций с использованием Карт в отсутствие Держателя.

12.2.2. Получить копию Карты с лицевой и оборотной стороны для проведения Операции в отсутствие Держателя.

- 12.2.3. Провести проверку БИНа карты в Колл-центре Банка.
- 12.2.4. При проведении голосовой авторизации передать в Процессинговый центр Банка специальный код безопасности. Код безопасности представляет собой трехзначное цифровое обозначение и наносится типографским способом на карту на панель для подписи Держателя после последних четырех цифр номера карты.
- 12.2.5. При получении положительного кода авторизации в Чек в графу “подпись держателя карты” вписать на английском языке «Mail Order» или «МО», либо «Telephone order» или «ТО».
- 12.2.6. Направить в адрес Держателя копию оформленного Чека, содержащую номер Карты, дату Операции, сумму Операции, а также код Авторизации по почте, либо по факсу в течение 3 (трех) рабочих дней с даты совершения Операции.
- 12.2.7. Хранить Чеки по Операциям, совершенным в отсутствие Держателя, письменное разрешение Держателя, ксерокопию лицевой и оборотной стороны Карты, а также другие документы, имеющие отношение к Операциям, в течение 3 (трех) лет с даты совершения Операций и предъявлять эти документы в Банк в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения соответствующего требования от Банка.

12.3. Ответственность Организации:

12.3.1. Организация признает, что проведение операции в режиме, указанном в п. 12.1.1 настоящих Правил, связано с дополнительным риском для Банка с точки зрения возможности дальнейшего опротестования Операции со стороны как законного Держателя Карты, так и эмитента этой Карты. В соответствии с этим Организация берет на себя вышеупомянутые риски и обязуется возмещать Банку все суммы, опротестованные по таким Операциям и списанные с его корреспондентского счета на основании распоряжений платежных систем, указанных в Договоре.

13. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ

13.1. При проведении Операций с использованием Карт необходимо обеспечить безопасную обработку, передачу, хранение информации о Картах в соответствии с требованиями ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), соответствовать стандартам VISA International «Acquirer Merchant Monitoring Standards».

13.2. Своевременно выполнять положения программ платежных систем Visa International Account Information Security Programme (AIS) и MasterCard WorldWide Site Data Protection Programme (SDP), направленных на внедрение и постоянное соответствие стандарту PCI DSS организаций, занимающихся обработкой, передачей или хранением конфиденциальной информации о платежных картах. Выполнять требований указанных программ относительно «платежных приложений», то есть тиражируемого программного обеспечения, установленного не в отдельно стоящих (stand-alone) POS-терминалах, которое участвует в обработке, передаче или хранении данных Держателей карт, заключающихся в следующем: Предприятие должно использовать только сертифицированные согласно требованиям PA-DSS «платежные приложения» или иметь сертификат соответствия PCI DSS.

13.3. Доступ к данным Карт предоставляется только уполномоченным лицам из числа работников Предприятия, которым указанный доступ необходим для выполнения их должностных обязанностей.

13.4. Запрещается хранить в любом виде следующие конфиденциальные данные Карт: полные данные авторизационных запросов, а именно: данные, записанные на магнитной полосе и (или) в чипе Карты, зашифрованные значения ПИН, собственно значения ПИН; трехзначный код безопасности, размещенный в трех последних позициях на полосе для подписи Карты.

13.5. В случае необходимости допускается хранить и передавать следующие конфиденциальные данные Карт:

- Ф.И.О. Держателя Карты;
- первые шесть и последние четыре цифры номера Карты;
- срок действия Карты.

13.6. Хранение и передача полных номеров Карт отдельно или совместно с другими данными Карт Клиентом возможна исключительно в случае оформления на это письменного согласия Банка. При этом хранение и передача указанных данных осуществляются в соответствии с требованиями ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта PCI DSS. В частности, при осуществлении указанных хранения и передачи должны строго соблюдаться следующие (но не только) меры безопасности:

- хранение и передача информации осуществляются с принятием необходимых мер физической защиты носителей информации, включая бумажные и электронные носители, исключающих возможность неуполномоченного доступа к ним;
- хранение и передача информации в электронном виде, в том числе по каналам связи, по электронной почте осуществляются только с применением криптографической защиты, осуществляемой путем стойкого шифрования;
- должен быть определен срок хранения данных Карт, по истечении которого данные и (или) носители данных должны подвергаться уничтожению, обеспечивающему гарантированную невозможность восстановления указанных данных.

13.7. Обеспечить необходимую защиту находящихся в ведении Предприятия информационных систем, информационно-телекоммуникационных сетей, носителей информации с целью обеспечения конфиденциальности, целостности, доступности обрабатываемых данных Карт, в соответствии с требованиями ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требованиями стандарта PCI DSS. Указанная защита должна предотвращать несанкционированные действия в отношении защищаемой информации, осуществляемые как сторонними лицами, включая предотвращение возможности внешнего проникновения злоумышленника из сети Интернет, так и лицами из числа работников Клиента.

13.8. Требовать выполнение требований ПС к обеспечению безопасности данных Карт, требований стандарта PCI DSS, включая указанные выше требования, всеми сторонними организациями, которые занимаются или будут заниматься обработкой, передачей или хранением данных Карт от имени Клиента, а также компаниями-провайдером, которые являются поставщиками Клиенту услуг, оборудования или программного обеспечения, участвующих в обработке, передаче или хранении данных Карт.

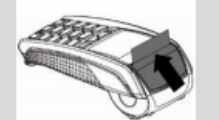
14. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ БАНКА

В момент передачи Терминала специалист Банка сообщает Предприятию к какому процессинговому центру подключено оборудование.

СЛУЖБА	ТЕЛЕФОН
Техническая поддержка Банка	+7 (495) 786 – 37 – 54 (с 9:00 до 18:00 по рабочим дням)
Процессинговый центр «УРАЛСИБ»	+7 (495) 723 – 77 – 21 +7 (495) 723 – 78 – 21 (круглосуточно)
Процессинговый центр «ОТКРЫТИЕ»	8 (800) 500 – 48 – 88 (круглосуточно)

Часто задаваемые вопросы

Замена бумаги

Характеристики бумаги: Цвет – белый Ширина – 58мм Диаметр рулона – до 40мм		Избегайте: Хранения бумаги в сырых местах, прямого воздействия солнечных лучей, воды, органических растворителей, трения.	
1. Откройте отдел для бумаги	2. Потяните крышку назад	2. Вставьте рулон и вытяните бумагу	4. Закройте фиксатор
			

Чистка терминала

Отсоедините все кабели от терминала	Поверхность терминала очистите мягкой тканью, слегка смоченной мыльной водой	Не чистите электрические соединения
-------------------------------------	--	-------------------------------------

Устранение неисправностей

Терминал не включается	Нет телефонного подключения	Не читается карта	Не печатаются чеки
Проверьте кабель питания и телефонные провода Проверьте работу электросети	Проверьте, что линия свободна Проверьте настройки телефонной линии и номер вызова	Проверьте, что карта вставлена верно Убедитесь, что магнитная полоса не повреждена	Проверьте наличие и расположение бумаги для чеков Проверьте тип используемой бумаги
ОБРАТИТЕСЬ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ!			

ingenico
GROUP

Правила эксплуатации терминала



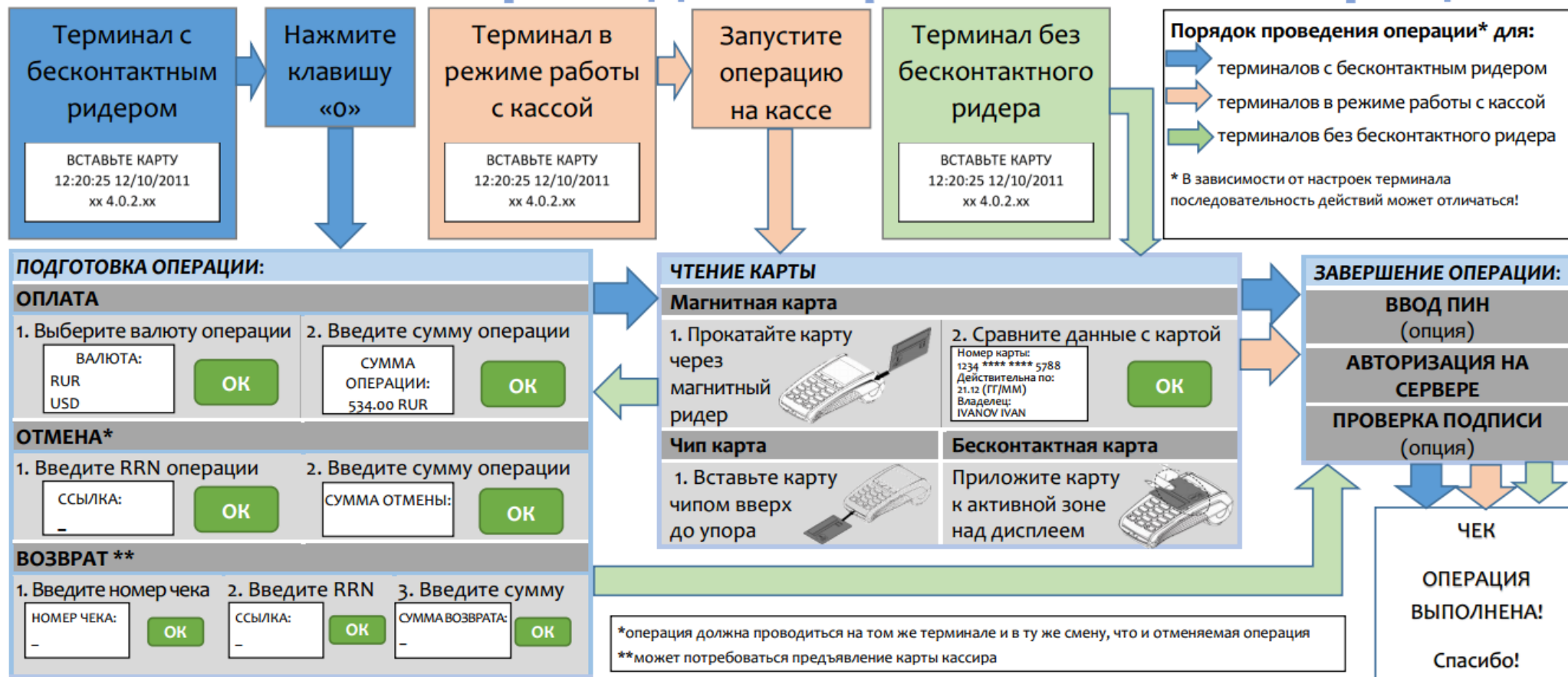
Расположение терминала

Терминал должен быть установлен на ровную поверхность с удобным доступом к электрической розетке и телефонной линии, вдали от источников тепла, защищен от пыли, вибраций и электромагнитных излучений (вдали от видео терминалов, ПК, систем защиты от краж).

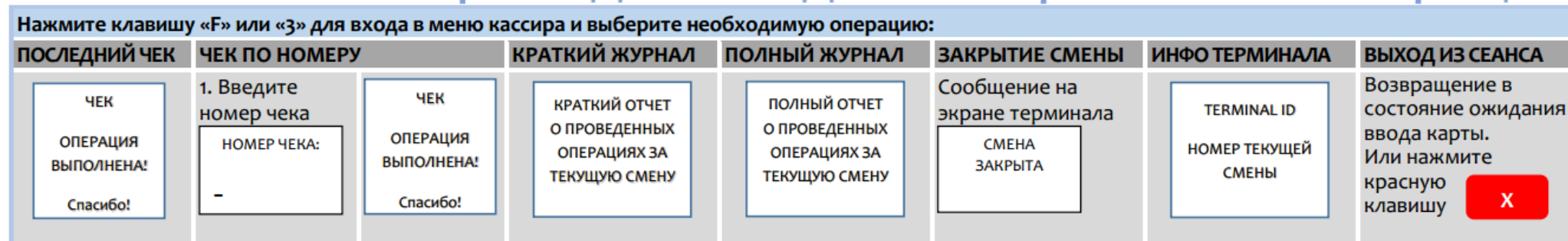
Условия эксплуатации

Температура окружающей среды	от +5°C до +45°C
Максимальная влажность	85% при t +40°C

Базовая схема проведения финансовой операции



Базовая схема проведения административной операции



ЗАЯВЛЕНИЕ НА РУЧНОЕ ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ

Кому: 123456, г. Москва

От:

АКБ «Трансстройбанк» (АО)

ул. Дубининская, 94

Адрес:

Transstroibank,

Moscow, Russia

Fax: + 7 (495) 786-37-73

Fax:

Tel: + 7 (495) 786-37-54

Tel:

Email: card@tsbnk.ru

Email:

Формирование операции

данные первой операции покупки

торговая точка	merchant	
код авторизации	auth_code	
номер ссылки	rrn_code	
номер карты	card_number	
держатель	cardholder_name	
терминал	terminal_id	
дата транзакции	trans date	
сумма транзакции	trans amount	
валюта	curr	Рубль Российской Федерации

оставить **X**, там, где необходимо

- ☐ Держатель карты сдал товар (отказался от услуги) DD.MM.YYYY полностью
- ☐ Держатель карты сдал товар (отказался от услуги) DD.MM.YYYY на сумму XXXXX.XX руб.
- ☐ Держатель товар (услугу) оплатил наличными (другой картой, чеком ...)
- ☐ Держатель карты часть товара (услуги) оплатил наличными на сумму XXXXX.XX руб.
- ☐ Ошибочно проведена транзакция. Отменить
- ☐ Ошибочно проведена транзакция. Правильная сумма XXXXX.XX руб.
- ☐ Ошибочно проведена отмена. Сформировать повторно
- ☐ Другое:

Дополнительное описание:

Просим сформировать операцию:

списать сумму с карты

оформить полный возврат

оформить частичный возврат

Причина проведения ручной операции:

Приложения (копия слипа оплаты/отмены, накладной, другое):

В случае предъявления претензий Держателем карты, обязуемся вернуть сумму в АКБ «Трансстройбанк» (АО) в течение трех банковских дней.

Руководитель Организации

наименование должности

подпись

фамилия, инициалы

м.п.

М.П. (при наличии)

«__» _____ 20__ г.

АКТ ОБ ИЗЪЯТИИ/НАХОДКЕ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ – PICK-UP REPORT

Номер банковской карточки _____		Срок действия карточки _____ 200__ г.	
Фамилия, имя, отчество держателя карточки _____		№ телефона (_____) _____	
Наименование Банка-эмитента _____	Полный адрес Банка-эмитента, Телефон, факс, телекс (по данным указанным на карте) _____ _____		
Лицо, изъявшее/нашедшее карточку			
Фамилия, имя, отчество _____		№ телефона (дом.) (_____) _____	
Полный домашний адрес _____ _____ _____		№ телефона (служ.) (_____) _____	
Паспортные данные лица, изъявшего/нашедшего карточку			
Серия	Номер	Дата выдачи	Кем выдан
Дата, время, место и обстоятельства изъятия/находки карточки _____ _____ _____			
Причина изъятия карточки (нужное отметить) _____ Ответ на запрос на авторизацию _____ Несоответствие карточки стандартам _____ Неумышленно оставленная пользователем _____ Иные причины (указать) _____ _____			

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.

Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Please get in touch with your issuer for all the information for the further use of your account.

We regret such a situation occurred.

Представитель торгового Предприятия
Establishment representative

Фамилия/Surname

Подпись/Signature

Держатель карточки/сотрудник СБ
или ТСП

Фамилия/Surname

Подпись/Signature

Дата _____ " ____ " _____ 20__ г.
Date

Изъятую карту принял
сотрудник Банка:

Фамилия/Surname

Подпись/Signature

Дата _____ " ____ " _____ 20__ г.
Date

PRIORITY CHECK-OUT AGREEMENT

Авторизационное письмо (разрешение) на проведение операции в отсутствие держателя банковской карты

«__» _____ 20__ г.
MERCHANT NAME (Наименование организации) _____

MERCHANT LOCATION (адрес организации) _____

CASHIER, PLEASE CHECK ME OUT OF (кассир, рассчитайте меня, пожалуйста):
_____ ON _____

Room # (номер комнаты) Departure Date (дата отъезда)

Guest Name (please print) _____
Ф.И.О. гостя

I authorize a charge to my account for the amount of all costs/ or _____ incurred during my stay.

(Я уполномочиваю списать средства с моей банковской карты на сумму всех оказанных мне услуг)

Cardholder Signature _____
подпись держателя карты

Card Account Number (номер банковской карты)

						X	X	X	X				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--

first 6 digits (первые 6 цифр) last 4 digits (последние 4 цифры)

Expire date (Дата истечения срока действия банковской карты)
MM (месяц) YY (год)

Please send a copy of the items checked below to the address indicated.

Пожалуйста, вышлите копии нижеуказанных документов по указанному адресу

- ☐ Transaction Receipt (копия чека терминала или слипа)
- ☐ Hotel bill (копия подробного гостиничного счета)
- ☐ Copy of this agreement (копия соглашения «Priority Check Out Agreement»)

Name (Ф.И.О. кассира) _____
(please print)

Company (Организация) _____

Street (Улица) _____

City (Город) _____ Country (Страна) _____

**Разрешение на проведение операции
в отсутствие держателя банковской карты**

“ ____ ” ____ 200 ____ г.

I am Mr. (Mss/Mrs) _____
Я, Господин (Госпожа)

authorize _____ to charge my credit card # _____

уполномочиваю _____
списать средства с моей банковской карты
expire date _____
дата истечения срока действия карты

the amount of RUB _____
сумма

as an invoice payment # _____
по счету платежа

паспортные данные _____

почтовый адрес _____

телефон _____

факс (если имеется) _____

Signature / Подпись