

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПЛАТЕЖНЫМИ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ ДЛЯ КАССИРОВ (ОПЕРАТОРОВ) АККРЕДИТОВАННЫХ В ТКП АГЕНТСТВ (ФОРМЫ ОПЛАТЫ ПК И ПП ПК НА СПД ТКП)

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ

Определите по логотипу принадлежность Карты к одной из обслуживаемых Платежных систем. Если предъявленная Карта не содержит соответствующего логотипа, верните ее клиенту и предложите расплатиться другой Картой или наличными.

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.)

Идентифицируйте предъявленную Карту: произведите внешний осмотр Карты с целью определения ее подлинности и действительности.

Карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована только ее Держателем.

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

Если возникли подозрения в законности использования Карты, позвоните в Центр Авторизации, назовите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.

Образец подписи Держателя должен быть нанесен на специальной панели для подписи на обратной стороне Карты. На лицевой стороне Карты нанесены имя и фамилия Держателя (если Карта предусматривает наличие этих данных), которые должны совпадать с именем и фамилией, указанными в представленном Держателем документе, удостоверяющем его личность.

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, 07/012-07/15). Карта действительна с 00:00 первого дня месяца, указанного на ней (в примере: с 00:00 1 июля 2012 года), по 00:00 первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00:00 1 августа 2015 года).

Иногда срок действия Карты может содержать только дату окончания или отсутствовать.

Не обслуживайте Карты, на которых указано, что они действуют в пределах только одной страны (локальные Карты).

На локальных Картах страна ее действия обозначается надписью «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>»).

Исключение составляют Карты, на которых указано «Valid only in Russia» («Действительна только в России»). Такие Карты должны быть приняты для проведения Операций.

Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений Карты. Если обнаружены следы подделки, Карта подлежит изъятию.

Если возникли подозрения в подлинности Карты, позвоните в Центр Авторизации, сообщите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.

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, Карта подлежит изъятию.

Если данные совпадают:

- попросите клиента подписать Карту в вашем присутствии,

- сравните полученную подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, и в случае совпадения продолжите Операцию, в случае несовпадения позвоните в Центр Авторизации, сообщите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.
- если клиент отказывается подписать Карту, откажите ему в проведении Операции по этой Карте и попросите предъявить другую (подписанную) Карту либо оплатить покупку наличными.

Убедитесь в отсутствии следов подделки полосы для подписи.

Если была попытка изменить подпись, то на полосе для подписи появится слово «VOID» («Недействительно»). Такая Карта к оплате не принимается. Она подлежит изъятию.

При наличии на Карте фотографии Держателя убедитесь, что Карту предъявляет лицо, изображенное на фотографии.

2. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ

К документам, удостоверяющим личность, относятся документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе:

Для граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации,
- удостоверение личности военнослужащего,
- военный билет,
- удостоверение личности моряка,
- общегражданский заграничный паспорт,
- дипломатический паспорт,
- служебный паспорт,
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14 лет),
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации,
- служебные удостоверения для лиц, находящихся на специальной службе (органы внутренних дел, прокуратура, органы Федеральной службы безопасности России) либо избранных в представительные (законодательные) органы России (в течение срока прохождения службы или срока полномочий);

Для иностранных граждан:

- паспорт иностранного гражданина,
- иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

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,
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации,
- иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации (вид на жительство, выданный иностранным государством и т.п.);

Для беженцев:

- удостоверение беженца в Российской Федерации,
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории Российской Федерации.

Для проверки документа, удостоверяющего личность Держателя:

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

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

Расчеты при совершении Операций производятся в валюте Российской Федерации.

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

Описание Чека (квитанция) оплаты по пластиковой карте приведено в Руководстве по оформлению Стандартных перевозочных документов ТКП. Чек формируется автоматически Системой при проведении операции через POS-терминал Сирены-Трэвел.

Уполномоченный работник Предприятия, принимающий Карту к оплате, обязан идентифицировать Карту, Держателя и проверить основные элементы защиты Карты (**см. Приложение №1**).

Порядок проведения операции Оплаты с помощью POS-терминала:

Операции с помощью POS-терминала проводите в соответствии с Инструкцией «Авторизация платежных банковских карт на POS-терминалах Сирены-Трэвел», размещенной на сайте www.sirena-travel.ru.

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, проведите Карту через считыватель Карт магнитной полосой справа в направлении стрелки на корпусе;

Сравните номер Карты, срок действия, высвечивающийся на экране POS-терминала, с данными, нанесенными на лицевую сторону Карты.

Если параметры совпадают, продолжите совершение операции.

При отличии параметров Карта подлежит изъятию;

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

Для Карт Maestro предусмотрен обязательный ввод ПИН-кода. Предложите Держателю ввести ПИН-код на клавиатуре POS-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.

После появления на экране POS-терминала ответа, разрешающего или запрещающего проведение Операции, распечатывается Чек, подтверждающий проведенную Операцию или факт отказа в ее проведении.

Если операция разрешена (Код Авторизации получен), POS-терминал распечатает два экземпляра Чека с указанием даты, суммы операции, части номера Карты, Кода Авторизации;

Проверьте соответствие номера Карты (доступной его части), имени Держателя (при наличии) на Карте и на Чеке. В случае несоответствия Карта подлежит изъятию как поддельная, такая операция подлежит отмене в соответствии с инструкцией по работе с POS-терминалом.

Поставьте свою подпись на Чеке.

Попросите Держателя расписаться на Чеке и обязательно сверьте подпись на Чеке с подписью на Карте. При идентичности этих подписей продолжите совершение операции. 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 аннулируйте операцию и оформленный авиабилет. Отмена авторизации будет произведена автоматически.

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 инструкциями Банка. Дальнейший прием к оплате Карт этого же Держателя запрещается.

Один экземпляр Чека отдайте Держателю, второй (с подписью Держателя) и третий (контрольный) оставьте у себя. Наличие подписанного Держателем Чека у Предприятия является подтверждающим документом совершения операции оплаты по Карте.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ДЕРЖАТЕЛЮ

Если после получения сообщения о разрешении Операции сделка не была совершена (отказ от покупки/услуги, несовпадение подписей на Карте и на Чеке, несовпадение реквизитов Карты с реквизитами Операции на Чеке, клиент расплатился наличными и т.п.), проведите *отмену* Операции (аннулируйте заказ и авиабилет).

Отмена операции может быть проведена только в день совершения Операции и в случае аннулирования заказа и авиабилета (если таковой был оформлен). В случае проблем с проведением отмены операции кассир (оператор) может обращаться в Службу поддержки POS-терминалов Сирены-Трэвел или в Отдел по работе с пластиковыми картами ТКП.

При возврате авиабилета или другой услуги, оплаченной с использованием Карты, должна быть проведена *Операция возврата денежных средств на карту Держателя*.

Операция Возврата денежных средств на карту Держателя формируется автоматически Системой при проведении операции возврата авиабилета с формой оплаты «ПК» и «ПП ПК» в ГРС.

Возврат денежных средств при Возврате производиться на Карту, по которой была проведена оригинальная Операция покупки.

Выдача суммы возврата наличными денежными средствами не разрешается.

Операция возврата авиаперевозки производиться в соответствии с Инструкции кассира, размещенной на сайте www.sirena-travel.ru. При этом оформляются три экземпляра чека (квитанции) на возврат по пластиковой карте, которые подписываются Уполномоченным работником Предприятия и Держателем. Один экземпляр передается Держателю, второй и третий остается у Предприятия. Подписанный Держателем чек является подтверждением совершения Операции возврата.

При необходимости вопросы, связанные с прохождением операции возврата средств на карту можно уточнить в ТКП, Отдел по работе с пластиковыми картами.

Приложение №1

1. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЗАЩИТЫ КАРТ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ VISA INT.

Не допускается принимать к оплате Карты VISA и VISA Electron со старыми логотипами:



- VISA



- VISA Electron

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 на белом фоне надпись «VISA» синим цветом с золотой вставкой на «ножке» буквы «V», 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 присутствует на лицевой стороне Карты при отсутствии с обратной стороны голографической магнитной полосы. Голограмма располагается в центре правой лицевой части Карты. 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 эмбоossed 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 эмбоossed 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 POS-терминала и 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 эмбоossed номера Карты. BIN должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок действия Карты указывает период (в формате месяц/год), в течение которого Карту можно принимать к оплате (например, 07/12 - 07/15). Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана только дата окончания срока действия (например, 07/152). Срок действия Карты эмбоossed ниже номера Карты.

Имя и фамилия Держателя эмбоossed под сроком действия Карты латинскими буквами. Вместо имени и фамилии Держателя может присутствовать идентификатор клиента (например, «airline passenger» и т. п.). Ниже может быть эмбоossed название организации или банка.

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

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

Оборотная 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 вверху Карты;
- состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);
- должна содержать подпись Держателя, соответствующую подписи на Чеке POS-терминала;
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- в ультрафиолетовом освещении поверхность полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
- содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;
- на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево напечатан номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером, нанесенным на лицевой стороне Карты, и 3 цифры кода безопасности (CVV2), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи.

Реквизиты Карты VISA (номер Карты, срок действия Карты, имя и фамилия Держателя) могут быть не эмбоссированы, а напечатаны (выжжены). В этом случае на Карте должно быть указано «Electronic use only» («использовать только в электронных устройствах»). Такие Карты принимаются к оплате только в устройствах, обеспечивающих электронное считывание данных с Карты (например, с помощью ПОС-POS-терминала).

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 все локальные Карты, кроме Карт, на которых указано, что они действуют в пределах России (RUSSIA).

Для таких Карт голографическая магнитная полоса может располагаться в нижней части Карты (при отсутствии чипа).

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

При этом Карты типа VISA Infinite всегда должны содержать эмбоссированные имя и фамилию Держателя.

Карты Visa могут быть изготовлены с использованием вертикально ориентированного дизайна Карты:



Карты VISA Electron включают следующие элементы безопасности:

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 (на белом фоне надпись «VISA» синим цветом с золотой 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 неполностью, но обязательно должен содержать последние 4 цифры номера Карты. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, высвечивающимся на экране POS-терминала и отпечатанным на Чеке POS-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 неполностью, убедитесь, что BIN совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты, которые высвечиваются на дисплее POS-терминала. Должен быть нанесен четко, под защитным слоем Карты и не должен стираться.

Срок действия Карты указывает период (в формате месяц/год), в течение которого Карту можно принимать к оплате (например, 07/09 - 07/12). Иногда на лицевой стороне Карты может быть только дата окончания срока действия (например, 07/12). Срок действия Карты напечатан (выжжен) ниже номера Карты. 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 POS-терминала будет распечатано: «CARDHOLDER E.» или «VISA ELECTRON CARDHOLDER».

В ультрафиолетовом освещении поверх логотипа VISA высвечивается изображение 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». Может располагаться на лицевой либо оборотной стороне Карты. Информировать о том, что Карта может использоваться только в устройствах, предусматривающих электронное считывание данных с Карты (например, с помощью ПОС-POS-терминала).

Надпись «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>») обозначается на локальных Картах. Запрещено обслуживать все локальные Карты, кроме Карт, на которых указано, что они действуют в пределах России (RUSSIA).

Оборотная 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 сверху Карту;
- состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);

- обязательно должна содержать подпись Держателя, соответствующую подписи на Чеке POS-терминала;
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- в ультрафиолетовом освещении поверхность полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
- содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при 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, нанесенным 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 (ее часть) и защитный трехзначный код отсутствуют на полосе для подписи при неполном номере Карты на лицевой стороне.

Реквизиты Карты Visa Electron (имя и фамилия Держателя, номер Карты и срок ее действия) печатаются (выжигаются). Однако некоторые Эмитенты могут выпускать и эмбоссированные Карты VISA Electron. Обслуживаются такие Карты, как и неэмбоссированные Карты Visa Electron, только в электронных устройствах (POS-терминалах).

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

Чип (встроенный микропроцессор):

- чип должен располагаться на лицевой стороне Карты над первыми четырьмя цифрами ее номера;
- 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 со смещением 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 интерфейсом  располагается на лицевой стороне Карты слева.

2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЗАЩИТЫ КАРТ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ MASTERCARD WORLDWIDE.

Карты MasterCard включают следующие элементы безопасности:

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 и объединяется с голограммой в единый элемент путем нанесения окантовочного контура белого или черного цвета.
- ♦ 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

материки на полушариях и слова «MasterCard» на заднем плане смещаются. При повороте Карты сверху вниз цвет слов «MasterCard» меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый.

Последние 4 цифры номера Карты должны быть эмбоossed на голограмме. Кольца, обрамляющие полушария, образованы микрогравировкой из повторяющихся букв «МС» (символы «МС» видны только при увеличении). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Голограмма может располагаться:

- на лицевой стороне Карты, последние 4 цифры номера Карты должны быть эмбоossed 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;

При наличии с обратной стороны Карты голографической магнитной полосы (HoloMag) голограмма может отсутствовать.

♦ Номер Карты эмбоossed, начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры). Цифры на Карте должны быть эмбоossed 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 POS-терминала, высвечивающимся на его экране.

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

♦ Срок действия Карты указывает период (в формате «месяц/год» - «месяц/год»), в течение которого Карту можно принимать к оплате (например, 07/09 - 07/12). Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана только дата окончания срока действия (например, 07/12). Срок действия Карты эмбоossed ниже номера Карты.

♦ Имя и фамилия Держателя эмбоossed под сроком действия Карты латинскими буквами. Ниже может быть эмбоossed название организации или банка-эмитента.

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

Оборотная 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 дополнение 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, соответствующую подписи на Чеке оплаты по пластиковой карте;
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);

- содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;
- 3 цифры кода безопасности (CVC2) напечатаны на белой зоне справа от полосы для подписи.

Для Карт MasterCard с чипом:

- чип должен располагаться на лицевой стороне Карты;
- полоса для подписи укорочена и заканчивается, не доходя до области чипа на лицевой стороне Карты;
- номер Карты (или последние четыре цифры) печатается на полосе для подписи со смещением к правому краю полосы. Три цифры кода безопасности (CVC2) печатаются на отдельной зоне белого цвета, расположенной справа от полосы для подписи.

Реквизиты Карты MasterCard (номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя) вместо эмбоссирования могут быть напечатаны (выжжены).

В этом случае на Карте должно быть нанесено сообщение «Electronic use only» («использовать только в электронных устройствах»). Такие Карты принимаются к оплате только в устройствах, обеспечивающих электронное считывание данных Карты (например, с помощью POS-терминала).

Неэмбошированные Карты могут быть локальными. В этом случае они содержат надпись «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>») и их использование ограничивается пределами региона, указанного на Карте. Запрещено обслуживать все локальные Карты, кроме Карт, на которых указано, что они действуют в пределах России (RUSSIA).

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

Карты MasterCard могут быть изготовлены с использованием вертикально ориентированного дизайна.



Карты MasterCard Electronic включают следующие элементы безопасности:

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 двигается, 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 увеличении). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

На локальных Картах присутствует надпись «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>»). Запрещено обслуживать все локальные Карты, кроме Карт, на которых указано, что они действуют в пределах России (RUSSIA).

Надпись «Valid only where MasterCard Electronic is accepted» («Действительна только там, где принимаются Карты MasterCard Electronic»).

Номер Карты неэмбошированный (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 неполностью 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 POS-терминала и 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 указывает период (в формате «месяц/год – месяц/год»), в течение которого Карту можно принимать к оплате (например, 07/12 - 07/15). Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана только дата окончания срока действия (например, 07/15). Срок действия Карты напечатан ниже номера Карты.

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

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

Оборотная сторона Карты MasterCard Electronic идентична оборотной стороне Карты MasterCard (описание представлено в п. 2.6.2 Правил). Возможно расположение на оборотной стороне логотипа CIRRUS, который представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью «CIRRUS» белого цвета с оттенением.



Карты MasterCard Electronic принимаются к оплате только в устройствах, обеспечивающих электронное считывание данных с Карты (например, с помощью ПОС-POS-терминала).

Карты Maestro включают следующие элементы безопасности:

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 или 19. Может быть не указан или указан неполностью.

Срок действия Карты указывает период (в формате «месяц/год – месяц/год»), в течение которого Карту можно принимать к оплате (например, 07/12 - 07/15). Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана только дата окончания срока действия (например, 07/15). Срок действия Карты располагается ниже номера Карты. На некоторых Картах, выпущенных европейскими банками, срок действия может отсутствовать. В этом случае стоит дата «12/49».

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.

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).

Оборотная 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;

-допускается нанесение на полосу для подписи путем печати с наклоном влево номера Карты (последних 4 цифр номера Карты), совпадающего с номером на лицевой стороне Карты;

-обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на Чеке POS-терминала;

-должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);

- содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате.

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

Карты Maestro принимаются к оплате только в устройствах, обеспечивающих электронное считывание данных с Карты (например, с помощью POS-терминала).

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.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ

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.

Панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон в виде трехцветной надписи «Mastercard» для Карт MasterCard или в виде сине-золотой надписи - для Карт Visa.

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

BIN отсутствует, не соответствует четырем начальным цифрам номера Карты либо легко стирается с Карты. На настоящей Карте BIN стереть невозможно.

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

В ультрафиолетовом свете на Картах могут отсутствовать изображения буквы «V» на логотипе (для Карт Visa/Visa Electron) или букв «MC» (для Карт MasterCard). Иногда при подделке эти символы нечетки и размыты и светится сама Карта.

Торцевая часть Карты темная, а не белая.

Под эмбоосированными символами Карты просматривается заглаженный рисунок других эмбоосированных знаков. Эмбоосированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом.

Номер Карты, отображенный на экране POS-терминала и/или распечатанный на Чеке POS-терминала, отличается от эмбоосированного (напечатанного) на Карте.

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.

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

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.

3. ПОРЯДОК ИЗЪЯТИЯ КАРТЫ

Порядок изъятия Карты:

- изымите Карту, если это безопасно лично для кассира (оператора);

- оформите Акт об изъятии Карты 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.

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 Центр Авторизации Банка (+7(495) 956 35 56) и используйте условный сигнал - код «10», следуйте инструкциям оператора;
- по возможности примите меры по задержанию мошенника с помощью работников службы безопасности Предприятия;
- вызовите сотрудников милиции;
- запишите данные сотрудников милиции, прибывших на задержание, а также их должность и телефон;
- если сотрудники милиции намерены забрать с собой изъятую Карту и оформленный Чек в качестве вещественных доказательств, снимите копию лицевой и оборотной стороны изъятой Карты, получите от сотрудников милиции протокол/копию протокола.

Порядок передачи Карты в Банк:

- Предварительно уточните в ТКП контактную информацию Банка, в который необходимо передать Карту.
- информацию об изъятой Карте (копия акта, копия лицевой, оборотной стороны Карты) передайте в Банк по факсу, сообщите в Банк об изъятии Карты;
- экземпляр Чека, изъятая Карта (или копия внешнего вида Карты), протокол (копия) об изъятии, полученный от сотрудников милиции (при наличии), в течение следующего рабочего дня со дня изъятия передаются в Банк вместе с экземпляром Акта об изъятии Карты.

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

При возникновении каких-либо вопросов в связи с возникновением ситуаций, не предусмотренных Правилами, Уполномоченному сотруднику Предприятия необходимо обратиться в ТКП.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТКП

Отдел по работе с пластиковыми картами	+7(495) 660-19-77 (в рабочее время по Московскому времени)	orpк@tch.ru
--	--	--

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ Сирены-Трэвел

Служба поддержки POS-терминалов	+7(495) 363-63-32 (с 08:00 до 20:00 МСК), +7(495) 725-09-00 (с 20:00 до 08:00 МСК)	pos@sirena-travel.ru
---------------------------------	---	--