

Приложение № 2

к Договору об организации безналичных расчетов
с использованием банковских платежных средств

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОРЯДКУ ПРОВЕДЕНИЯ В ТОРГОВЫХ (СЕРВИСНЫХ) ПРЕДПРИЯТИЯХ ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШАЕМЫХ С ПОМОЩЬЮ БАНКОВСКИХ КАРТ

1. ПРОВЕРКА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1.1. Убедитесь, что Карта отвечает стандартам платежных систем VISA; UPI; Корти Милли (Приложение №1 к настоящей Инструкции).

1.2. Проверьте:

- отсутствие надразов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек;
- соответствие фамилии и имени на карте и в документе удостоверяющем личность;
- наличие подписи клиента на оборотной стороне карты - подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости;
- срок действия карты:
 - если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 24 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно;
 - если дата одна, то карта действительна до 24 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно;

При проверке карты следует обратить особое внимание на нижеследующие элементы:

- номер карты на чеке POS-терминала совпадает с номером на карте;
- первые четыре цифры выдавленного номера карты должны совпадать с префиксом;
- для локальных карт, что карта действует на территории Таджикистан;
- изображения на голограммах не размыты, а имеют четкие границы;

2. ТРЕБОВАНИЯ К КВИТАНЦИЯМ

3.1. Слипы / квитанции должны содержать следующие обязательные реквизиты:

- 1) идентификатор ТСП – код (номер/номера), адрес ТСП, название ТСП;
- 2) дата совершенной операции;
- 3) сумма операции;
- 4) валюта операции;
- 5) код авторизации;
- 6) реквизиты банковской карты, допустимые правилами безопасности (см.

Приложения 1);

- 7) подпись держателя карты;
- 8) подпись кассира (для слипов).

3. ВОЗМОЖНЫЕ ОПЕРАЦИИ В ПОС – ТЕРМИНАЛЕ

- 1) Оплата
- 2) Отмена

- 3) Возврат
Особенности электронной авторизации и проведения операций изложены в РУКОВОДСТВЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЭЛЕКТРОННОГО POS-ТЕРМИНАЛА (Приложение №3 к Договору).

4. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- 1) При проведении операции оплаты из Банка могут быть также получены следующие сообщения:
- "Для авторизации необходимо обратиться в Банк-Эмитент". - Для проведения авторизации необходимо связаться по телефону, указанному на клише, с Банком и провести голосовую авторизацию. Сообщите клиенту предполагаемое время задержки авторизации. Если клиент не соглашается ждать проведения запроса, сообщите оператору Банка, что клиент отказывается от операции, верните клиенту карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с банком- эмитентом.
 - "Отказ" - Сообщите клиенту об отказе без объяснения причин, верните ему карту и документы.
 - "Превышен лимит" - Сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять данную операцию более трех раз.
 - **Изъять карту (pick up)** - Изымите карту, сообщив клиенту: "Ваш банк дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в банк, выдавший карту". Перечеркните оформленный слип, над чертой напишите слово "изъятие". Верните клиенту его экземпляр слипа, остальные экземпляры передайте сотруднику Банка. По требованию клиента, заполните и выдайте ему расписку об изъятии карты, заверенную Вашей подписью (Приложение 2). Заполните в двух экземплярах акт об изъятии (Приложение 3), один экземпляр с картой передать в Банк.
 - **Изъять карту и постараться задержать мошенника (pick up-fraud)** - Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утерянных карт. Вызовите местную охрану и/или милицию и постарайтесь задержать мошенника. До приезда милиции, для того чтобы получить юридическое подтверждение совершения преступления и задержать мошенника, продолжайте оформлять слип согласно п. 3, п. 4 (получите на слипе подпись мошенника, чтобы было документальное свидетельство преступления). Постарайтесь не вызывать подозрений у мошенника. Если милиция задерживается, можете сказать мошеннику, что оператор должен запросить банк-эмитент, и попросить подождать. Не отдавайте мошеннику документы и карту, ни под каким предлогом. *При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением пластиковых карт, необходимо незамедлительно информировать Банк (по телефонам: 44 – 640 – 03 - 03) и действовать в соответствии с полученными указаниями. В вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни информировать отдел милиции по телефонам 02.*
- 2) При совершении операций с использованием банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в операции с использованием банковской карты, если предъявитель карты:;
- проявляет нервозность;
 - пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
 - неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
 - своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру, совершаемой покупки;
 - проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);
 - приобретает несколько одинаковых предметов;

- делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например, размер, цвет, фасон);
 - заявляет, что нет документов или они остались в машине;
 - предлагает оставить карту в залог и т.п.
- 3) При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить внимание на следующие моменты:
- не предъявляет ли карту с женским именем мужчины, и наоборот;
 - подпись на чеке должна совпадать с подписью на полосе на оборотной стороне карты. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
 - на авторизационные запросы по картам клиента часто приходят отказы, при этом клиент пытается воспользоваться несколькими картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;
 - следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.
- 4) Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты.

На поддельные или недавно украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению. Основанием для изъятия карты является:

- ✚ получение из Банка команд "PICK UP" или "PICK UP FRAUD";
- ✚ предъявление карты на чужое имя;
- ✚ несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте;
- ✚ несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на карте;
- ✚ несоответствие личности предъявителя карты с фотографией на документах;
- ✚ наличие серьезных физических повреждений на карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);
- ✚ наличие признаков подделки:
- ✚ карта не отвечает стандартам данной платежной системы;
- ✚ перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты;
- ✚ подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- ✚ на панели подписи просматривается слово "VOID".
- ✚ префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.
- ✚ использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик";

При проведении операции оплаты по картам без имени и фамилии держателя карты, и/или срока действия рекомендуется сверить подпись держателя карты с документом, удостоверяющим личность карты

Приложение №1
к Инструкции по порядку проведения в
торговых (сервисных) предприятиях операций,
совершаемых с помощью банковских Карт

**ПРАВИЛА
ИДЕНТИФИКАЦИИ БАНКОВСКИХ КАРТ**

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОДЛИННОСТИ КАРТЫ

- a. Идентифицируйте предъявляемую к оплате карту - произведите осмотр изображения карты с целью определения ее подлинности и действительности.
- b. Не обслуживайте карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия карты указан на ее лицевой стороне). Срок действия карты отражает дату начала действия карты и дату его окончания (например, 09/03 09/04). Иногда срок действия карты может содержать только дату его окончания. Даты начала и окончания срока действия карты расположены ниже номера карты. Карта действительна с 00.00 часов первого дня месяца, указанного на ней (в нашем примере: с 00.00 часов 1 сентября 2003 года) по 00.00 часов первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00.00 часов 1 октября 2004 года).
- c. Если Карта локальная, то она должна действовать только в определенной географической области, обычно в одной стране, например: "Valid in Cyprus only" - Карта действительна только на Кипре; такая карта не может быть принята к оплате на территории Таджикистана. К оплате принимаются только те локальные карты, которые действуют на территории Республики Таджикистан – "Valid only in Tajikistan";
- d. Определите по логотипу принадлежность карты клиента к одной из обслуживаемых платежных систем: VISA Int., MasterCard Int., Diners Club, American Express, Union Card, Корти Милли;
- e. Убедитесь в отсутствии следов подделки карты или изготовления изображения карты с помощью графических редакторов (нечёткое, низкое качество изображения фона карты; номер карты, дата истечения, имя держателя карты нарисованы поверх фона шрифтом, отличным от шрифта, строго определённого платёжными системами);
- f. Определив принадлежность карты к одной из платежных систем, убедитесь в наличии следующих обязательных элементов:
 - i. Для карт VISA:



На лицевой стороне расположены:

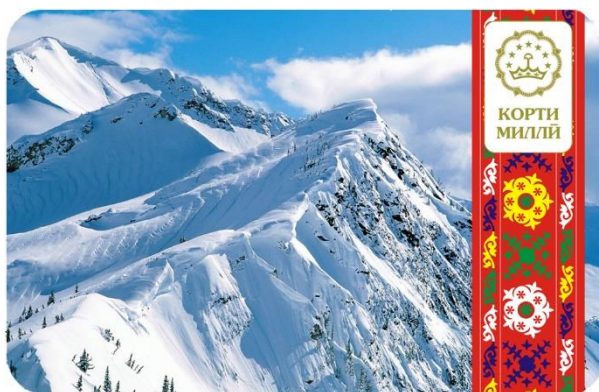
1. в верхнем левом или правом или нижнем правом углу логотип "VISA" в виде надписи "VISA" синего цвета в белом прямоугольнике (на букву "V" логотипа нанесён характерный элемент);



2. номер карты, может быть эмбоссированный (теснённый особым способом) или нанесен индент печатью, начинающийся с "4" и состоящий из 16 цифр: "4XXX XXXX XXXX XXXX" (шрифт цифр должен совпадать со шрифтом на вышеуказанном образце);
3. состоящий из 4 цифр префикс карты, расположенный под номером карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера карты;
4. срок действия карты (может быть указан начальный и конечный, например, 09/03 - 09/04, или только конечный, например, 09/04), расположенный под номером карты;
5. персональные данные держателя карты (имя, фамилия), расположенные под номером карты и сроком действия карты. Также под полем Имя, и Фамилия может располагаться доп. информация такая как «Наименование предприятия».
6. На лицевой стороне в правой части карты может быть расположена впрессованная в пластик голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя.



ii. Для карт Корти Милли:



на лицевой стороне расположены:

- 1) в верхнем правом углу расположен логотип "Корти Милли";
- 2) эмбоссированный (теснённый особым способом) номер карты, начинающийся с "5" и состоящий из 16 цифр: "5XXX XXXX XXXX XXXX";
- 3) состоящий из 4 цифр префикс карты, расположенный под номером карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера карты;

- 4) эмбоссированный срок действия карты (может быть указан начальный и конечный, например, 09/03 - 09/04, или только конечный, например, 09/04), расположенный под номером карты;
- 5) эмбоссированные персональные данные держателя карты (имя, фамилия), расположенные под номером карты и сроком действия карты. Также под полем Имя, и Фамилия может располагаться доп. информация такая как «Наименование предприятия».

iii. Для карт Union Pay International



на лицевой стороне расположены:

- 1) логотип платежной системы «Union Pay International», расположенный в правом нижнем углу карты;
- 2) эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифр «6» и содержащий от 16 до 19 символов;
- 3) состоящий из 4 цифр префикс карты, расположенный под номером карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера карты;
- 4) эмбоссированный срок действия карты (может быть указан начальный и конечный, например, 09/03 - 09/04, или только конечный, например, 09/04), расположенный под номером карты;
- 5) эмбоссированные персональные данные держателя карты (имя, фамилия), расположенные под номером карты и сроком действия карты. Также под полем Имя, и Фамилия может располагаться доп. информация такая как «Наименование предприятия».