

ИНСТРУКЦИЯ

по порядку совершения операций с использованием банковских карт

(в т.ч. по резервированию гостиничных услуг)

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок действий кассиров ТСП при совершении операций с использованием банковских карт и реквизитов Банковских карт.
- 1.2. Настоящая Инструкция составлена на основании правил платежных систем.
- 1.3. Все требования по порядку проведения операций с использованием Банковских карт и по безопасности при совершении операций, изложенные в настоящей Инструкции, являются обязательными для выполнения.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ТСП – торгово-сервисное предприятие.

Держатель банковской карты (клиент) – физическое лицо, для которого банком-эмитентом (БАНК, выдавший Банковскую карту клиенту и гарантирующий оплату операций, произведенных с использованием выданной Банковской карты) была выпущена карта.

Банковская карта (карта) – платежная карта, электронное средство платежа, выпущенное Банком-эмитентом, в том числе в рамках использования соответствующего мобильного приложения, установленного на мобильном устройстве Держателя банковской карты и предназначенное для совершения операций с использованием технологии беспроводной высокочастотной связи.

- **Корпоративная карта** – карта, которая позволяет ее Держателю проводить операции по счету юридического лица или индивидуального предпринимателя.
- **Локальная карта** - карта для совершения операций в определенной географической области, обычно в одной стране, например: “Valid in Cyprus only” - карта действительна только на Кипре.
- **Электронная карта** - карта для совершения операций только через Электронный (кассовый, POS) терминал.
- **Совмещенная карта** – карта, содержащая магнитную полосу и микропроцессор (Далее – ЧИП).
- **Карта с дуальным интерфейсом** – карта, поддерживающая безналичную оплату услуг, как по контактной, так и по бесконтактной технологии PayPass/ PayWave/ МИР бесконтакт.

Данные карты:

- **Дата EXPIRY DATE** – дата, по истечении которой проведение операций с Банковской картой не производится.
- **Магнитная полоса** – полоса на карте, содержащая информацию о клиенте, счете и т.п., необходимую для авторизации через Электронный (кассовый, POS) терминал.
- **Панель подписи** – панель на обратной стороне Банковской карты, содержащая подпись Держателя карты.
- **Префикс – четырехзначный идентификационный номер Банка, нанесенный типографским способом и расположенный над или под номером карты.** В том случае, если Префикс нанесен на карту, то он обязательно совпадает с первыми четырьмя цифрами номера карты.
- **CVV2 / CVC2/ ППК2 (Код безопасности)** – три цифры кода безопасности, нанесенные на полосу для подписи или в белое поле справа от полосы для подписи.

Условия организации безналичных расчетов (в т.ч. реализации гостиничных услуг) с использованием банковских карт (эквайринг) (Условия) - условия, регламентирующие обеспечение Банком проведение операций с использованием Банковских карт с помощью Электронного (кассового, POS) терминала, устанавливающие права и обязанности сторон, порядок оплаты вознаграждения Банка и порядок расторжения Договора.

Авторизация – разрешение, предоставляемое БАНКОМ – эмитентом для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с ее использованием.

Код авторизации - номер, присваиваемый БАНКОМ – эмитентом разрешенной операции для ее идентификации.

Электронный (кассовый, POS) терминал – электронное программно-техническое средство, предназначенное для проведения операций с Банковскими картами.

ПинПад - электронное программно-техническое устройство, предназначенное для ввода ПИН-кода Держателем банковской карты.

Квитанция Электронного терминала (далее - квитанция) – документ, составленный Электронным (кассовым, POS) терминалом на принтерной ленте, который является основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Банковских карт.

Электронный журнал – совокупность документов в электронной форме, составленных с использованием Банковских карт.

Операция предавторизации – операция, позволяющая заблокировать на счете, предназначенном для расчетов с использованием Банковской карты сумму, равную предполагаемой стоимости проживания с последующим списанием данной суммы с указанного счета при окончательном расчете.

Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) – аннулирование авторизации операции с использованием Банковской карты, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.

Возврат денежных средств – возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты в случае, если отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможна (на Электронном (кассовом, POS) терминале уже была проведена процедура «сверка итогов»).

Квитанция возврата – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты.

Отмена возврата денежных средств – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.

3. ПРОВЕРКА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

3.1. Убедитесь, что Банковская карта отвечает стандартам защиты банковских карт Платежных систем (Приложение №1 к настоящей Инструкции).

3.2. Проверьте:

- отсутствие повреждений (надрезов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек);
- срок действия карты:
 - ✓ если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно;
 - ✓ если дата одна, то карта действительна до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно.
- первые четыре цифры номера карты должны совпадать с префиксом (при наличии);
- наличие подписи клиента на оборотной стороне карты. Если Карта не подписана, то необходимо действовать следующим образом:
 - ✓ проверить документ, удостоверяющий личность Держателя;
 - ✓ попросить Держателя подписать карту в присутствии кассира ТСП;
 - ✓ сверить подпись на карте с подписью в документе, удостоверяющем личность Держателя;
 - ✓ если Держатель отказывается подписать Карту, то кассир ТСП не должен принимать карту к оплате;
 - ✓ если подписи на Документе (чеке) и на карте не идентичны, то кассир ТСП не завершает транзакцию.
- не имеет надписи «VOID»/«Недействительно» на полосе для подписи.

3.3. Для исключения случаев незаконного использования карт, кассир ТСП имеет право перед совершением Операции потребовать у предъявителя Карты документ, удостоверяющий личность, а также саму Карту и убедиться, что Карта предъявляется законным Держателем.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КВИТАНЦИИ

Квитанция должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- идентификатор ТСП – код (номер/номера), адрес ТСП, название ТСП;
- дата совершенной операции;
- сумма операции;
- валюта операции;
- код авторизации;
- реквизиты Банковской карты, допустимые правилами безопасности;
- подпись Держателя банковской карты (кроме операций, при проведении которых Держатель банковской карты вводит ПИН-код Банковской карты, с использованием которой совершается операция).

5. ОПЕРАЦИЯ ОПЛАТЫ ПО КАРТЕ

5.1. Операция оплаты по Банковской карте проводится с помощью Электронного (кассового, POS) терминала (электронная авторизация).

5.2. Особенности электронной авторизации изложены в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

5.3. Цены товаров (работ, услуг), реализуемых Предприятием с использованием Банковских карт, не должны превышать цен этих товаров (работ, услуг), реализуемых за наличный расчет.

5.4. Предприятие не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более Квитанций (чеков) по одной Банковской карте.

5.5. При получении от процессингового центра Банка кода Авторизации, Предприятие составляет в 2 (Двух) экземплярах Квитанцию. Оба экземпляра Квитанции должны быть собственноручно подписаны

Держателем банковской карты (за исключением операций, совершенных по бесконтактной¹ технологии и операций, подтвержденных ПИН-кодом). Предприятие сверяет подписи Держателя банковской карты на вышеупомянутых Квитанциях с образцом подписи на Банковской карте, используемой при выполнении операции.

5.6. При проведении бесконтактной операции/ операций, совершенных с применением мобильных устройств на Электронном (кассовом, POS) терминале, работающем в режиме самостоятельного ввода², действия, указанные в разделе 3 «Проверка банковской карты» не выполняются. Соответствующие сообщения для Держателя банковской карты о порядке проведения операции выводятся на экран Электронного (кассового, POS) терминала.

5.7. При проведении бесконтактной операции/ операции, совершенной с применением мобильного устройства кассир ТСП:

- инициирует оплату на Электронном (кассовом, POS) терминале;
- предлагает Держателю банковской карты Самостоятельно поднести или прикоснуться к Электронному (кассовому, POS) терминалу банка карту/ мобильное устройство и следовать сообщениям, выводимым на дисплее Электронного (кассового, POS) терминала.

6. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ

6.1. Отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) может быть выполнена Предприятием только в течение текущего рабочего дня, в который она была совершена, (до проведения на Электронном (кассовом, POS) терминале процедуры «сверка итогов»). Если на Электронном (кассовом, POS) терминале процедура «сверка итогов» уже была проведена, осуществление процедуры Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможно. В этом случае, для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, следует сформировать операцию Возврата денежных средств в соответствии с разделом 7 настоящей Инструкции.

6.2. Порядок действий по проведению Отмены операции оплаты товаров (работ, услуг) с помощью Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Возврат денежных средств в банк-эмитент, выпустивший Банковскую карту, для их дальнейшего зачисления на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, может быть проведен при возврате клиентом товара после того, как на Электронном (кассовом, POS) терминале была проведена процедура «сверка итогов».

Решение о Возврате денежных средств принимается администрацией Предприятия в соответствии с действующим законодательством и осуществляется в безналичном порядке в российских рублях.

Возврат денежных средств возможен как при наличии Банковской карты, по которой была проведена операция оплаты, так и в случае ее отсутствия, по уважительной причине. Наличие клиентского экземпляра квитанции, подтверждающего факт совершения операции оплаты - не является обязательным.

7.2. Порядок проведения операции Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

7.3. Для оформления Возврата денежных средств, в случае невозможности использования самой Банковской карты, по которой производилась операция оплаты (при утрате Банковской карты, смене номера при перевыпуске Банковской карты и т.д.), направьте в БАНК копию Распоряжения одним из следующих способов:

- по факсу +7 (495) 797-32-00 (доб.1326);
- по электронной почте на адрес - bankcard@tkbbank.ru в сканированном виде;
- по системе Интернет Банк / Клиент-Банк с электронной цифровой подписью уполномоченных лиц Предприятия, с последующей передачей оригинала Распоряжения в Банк в обязательном порядке. Распоряжение подписывается Генеральным директором Предприятия с проставлением оттиска печати Предприятия. В Распоряжении указываются параметры операции оплаты: последние четыре цифры номера карты, дата операции, код авторизации, код терминала, сумма операции, валюта операции.

8. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

8.1. При желании Держателя банковской карты и согласии Предприятия уже надлежащим образом оформленная операция Возврата денежных средств может быть отменена Предприятием, а квитанция

¹ Сумма бесконтактной операции, совершаемой без ввода ПИН-кода, устанавливается Банком-эквайером в соответствии с действующими Правилами Платежной системы (вместе с тем обычно это 1000 руб.)

² режим самостоятельного ввода - режим работы терминала, при котором Держатель банковской карты не передает карту в руки кассира ТСП и совершает все действия по считыванию карты самостоятельно. Проверка карты кассиром ТСП может не осуществляться.

возврата, составленная Предприятием, аннулирована.

8.2. Операция отмены Возврата денежных средств может быть выполнена Предприятием только в течение 20 (Двадцати) календарных дней после совершения операции Возврата денежных средств.

8.3. Порядок проведения операции отмены Возврата денежных средств с использованием Электронного (кассового, POS) терминала изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

8.4. Авторизация операций отмены Возврата денежных средств не производится.

9. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ

9.1. Особенности Операции оплаты

При подключении карты к платежным приложениям ApplePay/SamsungPay/GooglePay, MIR PAY) формируется токен - сочетание цифр, которое используется на мобильных устройствах вместо номера на физической карте. При проведении транзакции используется именно данные номера, они же в дальнейшем отображаются на слипе.

9.2. Особенности Операции отмены

В случае проведения оплаты по мобильному устройству с платежным приложением ApplePay/SamsungPay/GooglePay, MirPAY, операцию «отмена» нужно выполнять тоже по мобильному устройству.

9.3. Особенности Операции возврата

Если оплата проводилась по мобильному устройству с платежным приложением ApplePay/SamsungPay/GooglePay, MirPAY, то операцию «возврат» также нужно выполнять по мобильному устройству, следующим образом:

- на терминале выбрать операцию «возврат»
- ввести RRN прямой операции – двенадцатизначный код, указанный на чеке
- нажать зеленую кнопку
- ввести возвращаемую сумму
- приложить устройство к следующему обозначению на терминале/пин-клавиатуре:



- если RRN операции введен неверно или возвращаемая сумма больше суммы оплаты, терминал распечатает чек с сообщением «Возврат ОТКАЗ». Если данные верны, распечатается первый экземпляр чека с сообщением «ВОЗВРАТ ОДОБРЕНО» для держателя карты. После нажатия на любую клавишу или по истечении таймаута распечатается экземпляр чека для торгово-сервисного предприятия.

В случае невозможности проведения операции возврата по токену (например изменился токен), Предприятие обращается в Банк для ручного возврата, с прикладыванием всех необходимых реквизитов операции.

10. РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО НОМЕРА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ БАНКОВСКИХ КАРТ

10.1. Осуществление резервирования

ВНИМАНИЕ! Предприятие осуществляет резервирование Гостиничного номера, используя реквизиты Банковских карт:

- VISA (за исключением VISA ELECTRON)
- MasterCard (за исключением CIRRUS/MAESTRO и MASTERCARD ELECTRONIC)
- МИР (за исключением Дебетовых Карт «МИР», на которые эмитентом, установлены ограничения)

10.1.1. При согласии с условиями предоставления гостиничных услуг Держатель банковской карты направляет Предприятию по согласованному с ним каналу связи «Заявку на резервирование гостиничного номера», форма которой должна быть письменно согласована с БАНКОМ, а также копию лицевой и оборотной сторон Банковской карты и копию паспорта. Заявка на резервирование гостиничного номера обязательно должна содержать следующие пункты:

- Название и фактический адрес Предприятия
- Имя и фамилия Держателя банковской карты
- Почтовый адрес и контактный телефон Держателя банковской карты
- Тип бронируемого номера
- Планируемая дата прибытия и срок пребывания в забронированном номере
- Стоимость проживания, которая будет списана со счета, предназначенного для расчетов с использованием Банковской карты Держателя банковской карты

- Правила отмены резервирования и сумма штрафа, которая будет удержана при нарушении данных правил
- Тип Банковской карты
- Номер Банковской карты
- Код безопасности
- Срок окончания действия Банковской карты
- Подпись Держателя банковской карты под его согласием оплатить стоимость проживания в забронированном номере, которая будет списана с его счета, предназначенного для расчетов с использованием Банковской карты.

10.1.2. **Сотрудник ПРЕДПРИЯТИЯ, производящий резервирование, обязан проверить:**

- соответствие фамилии и имени на Банковской карте, в паспорте и в «Заявке на резервирование гостиничного номера» (на некоторых картах имя и фамилия Держателя карты могут отсутствовать);
- наличие подписи/фото-репродукции подписи клиента на оборотной стороне карты - подпись должна быть отчетливо видна, подпись в «Заявке на резервирование гостиничного номера» должна совпадать с подписью на Банковской карте и подписью в паспорте;
- срок действия Банковской карты:
 - ✓ если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно;
 - ✓ если дата одна, то карта действительна до 23:59:59 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно;
- первые четыре цифры номера карты должны совпадать с префиксом;
- для локальных карт - сведения о том, что Банковская карта действует на территории России.

10.1.3. **Если ПРЕДПРИЯТИЕ осуществляет резервирование после получения предварительной оплаты:**

- a) после получения Заявки на резервирование гостиничных услуг кассир проводит операцию «Оплата» на сумму, указанную в заявке, используя предоставленные реквизиты Банковской карты. Оплат с помощью Электронного (кассового, POS) терминала проводится в соответствии с Инструкцией, прилагаемой к установленному Оборудованию, при этом сумма подлежащая списанию, не должна превышать стоимости 14-ти дневного проживания в зарезервированном номере.
- b) при получении положительного ответа из Центра Авторизации осуществить резервирование.
- c) в строке «Подпись клиента» на квитанции написать «Advanced deposit».
- d) разгрузить журнал Электронного (кассового, POS) терминала в установленные сроки.

10.1.4. Если Предприятие осуществляет резервирование без получения предварительной оплаты

- e) Уполномоченный сотрудник Предприятия осуществляет резервирование.

10.2. **Подтверждение резервирования**

10.2.1. Сотрудник, производящий резервирование, обязан сообщить Держателю банковской карты «Код резервирования» и рекомендовать сохранить его на случай возникновения спорных ситуаций, а также в 3-х дневный срок направить Держателю банковской карте по почте (факсу, электронной почте) копию подтверждающего документа.

По требованию Держателя банковской карты Предприятие обязано в письменной форме предоставить ему документ, подтверждающий резервирование и содержащий следующую информацию:

- Фактический адрес предприятия
- Тип резервируемого номера
- Срок, на который зарезервирован номер
- ФИО Держателя банковской карты
- Номер Банковской карты
- Срок действия банковской карты
- Обязательство предприятия предоставить Держателю банковской карты указанный номер на весь срок резервирования
- Другую необходимую информацию

10.3. **Отмена резервирования гостиничных услуг**

10.3.1. Предприятие обязано принимать все сообщения об отмене резервирования гостиничных услуг до времени, указанного в правилах отмены резервирования в «Заявке на резервирование гостиничного номера».

Операция отмены резервирования гостиничных услуг должна быть проведена не позднее 72 (Семидесяти двух) часов до оговоренной даты прибытия клиента.

Если клиент подает заявку на резервирование номера менее чем за 72 (Семьдесят два) часа до предполагаемой даты прибытия, Предприятие может установить другой крайний срок отмены резервирования и письменно уведомить Держателя банковской карты о дате и времени, до которого можно произвести отмену, в момент осуществления резервирования.

10.3.2. После получения сообщения об отмене резервирования гостиничных услуг кассир проводит операцию «Возврат» на всю сумму, на которую была проведена операция оплаты. **Операция Возврата с помощью Электронного (кассового, POS) терминала** проводится в соответствии с Инструкцией, прилагаемой к установленному Оборудованию, после того, как на Электронном (кассовом, POS)

терминале была проведена процедура «сверка итогов».

10.3.3. Если операция оплаты совершалась в течение текущего рабочего дня и документ, подтверждающий совершение операции оплаты, не был предоставлен Предприятием к оплате в Банк (до проведения на Электронном (кассовом, POS) терминале процедуры «сверка итогов»), кассир может провести **отмену** операции оплаты.

Операции отмены с помощью Электронного (кассового, POS) терминала проводится в соответствии с Инструкции, прилагаемой к установленному Оборудованию.

10.4. Подтверждение отмены резервирования

10.4.1. ПРЕДПРИЯТИЕ обязано сообщить Держателю банковской карты «Код отмены резервирования» и рекомендовать сохранить его на случай возникновения спорных ситуаций, а также в 3-х дневный срок направить Держателю банковской карте по почте копию квитанции.

По требованию Держателя банковской карты Предприятие обязано предоставить ему в письменной форме следующую информацию:

- Код отмены резервирования
- ФИО Держателя банковской карты
- Номер Банковской карты
- Срок действия Банковской карты

10.5. Невостребованные гостиничные услуги

10.5.1. Если клиент не регистрируется на Предприятии до расчетного часа дня, следующего за днем предполагаемого вселения, или не совершит отмену в оговоренные при резервировании сроки, Предприятие имеет право не возвращать на его счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты сумму предоплаты или ее часть, списанную в момент резервирования номера.

10.5.2. Если Предприятием **не взималась** предоплата при резервировании гостиничного номера, оно имеет право списать со счета, предназначенного для расчетов с использованием Банковской карты Держателя банковской карты стоимость однодневного проживания в забронированном номере. В графе «Подпись клиента» на квитанции ставится надпись «NO SHOW». (Списание денежных средств производится аналогично списанию денежных средств при взимании предоплаты согласно п. 9.1.2. настоящей Инструкции).

10.5.3. Предприятие обязано письменно довести до сведения клиента содержание п.п. 9.5.1., 9.5.2. настоящей Инструкции в момент совершения бронирования.

10.5.4. Предприятие принимает на себя все риски и расходы, связанные с возможным опротестованием Держателями банковских карт операций оплаты гостиничных услуг в случае возникновения разногласий и отказов от оплаты штрафа за нарушение условий отмены резервирования.

10.6. Непредоставленные гостиничные услуги

В случае, если по вине Предприятия, зарезервированные гостиничные услуги не были предоставлены, Предприятие обязано:

1) Вернуть полную сумму предоплаты за резервирование номера на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты Держателя банковской карты (провести операцию «Возврат» в соответствии с п. 9.3.2. настоящей Инструкции);

2) За свой счет предоставить Держателю банковской карты:

- номер аналогичной категории в гостинице такого же класса (или выше) на весь срок резервирования или до появления на Предприятии свободного номера требуемой категории;
- транспорт для проезда до этой гостиницы и обратно;
- перевод всех звонков и сообщений для клиента в эту гостиницу;
- два телефонных разговора продолжительностью по три минуты каждый.

10.7. Возврат средств при отсутствии карты

Для оформления возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Банковской карты, в случае невозможности использования самой Банковской карты по которой производилась операция оплаты (при утрате Банковской карты, смене номера при перевыпуске Банковской карты и т.д.), направьте в БАНК копию Распоряжения одним из следующих способов:

- по факсу (495) 797-32-00 (доб.1326);
- по электронной почте на адрес - bankcard@tkbbank.ru в сканированном виде;
- по системе Интернет Банк / Клиент-Банк с электронной цифровой подписью уполномоченных лиц Предприятия, с последующей передачей оригинала Распоряжения в Банк в обязательном порядке.

Распоряжение подписывается Генеральным директором Предприятия с проставлением оттиска печати Предприятия. В Распоряжении указываются параметры операции оплаты: последние четыре цифры номера карты, дата операции, код авторизации, код терминала, сумма операции, валюта операции.

11. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. При проведении операции оплаты из БАНКА могут быть также получены следующие сообщения:

- **«Свяжитесь с банком-эмитентом».**

Сообщите клиенту о невозможности проведения 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.

- **«Недостаточно средств».**

Сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять попытки провести операцию оплаты более трех раз в случае получения сообщения «Недостаточно средств».

- **«Изъять карту».**

Следует изъять карту, сообщив клиенту: "Ваш БАНК дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в БАНК, выдавший карту".

По требованию клиента заполните и выдайте ему Расписку об изъятии Банковской карты, заверенную Вашей подписью (форма Расписки приведена в Приложении № 3 к Условиям). Заполните в двух экземплярах Акт приема-передачи изъятых Банковских карт (форма Акта приведена в Приложении № 4 к Условиям), один экземпляр которого, не позднее рабочего дня, следующего за днем изъятия, передайте вместе картой и Распиской об изъятии Банковской карты в Банк.

- **«Изъять карту. Карта украдена».**

Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утраченных карт. Вызовите местную охрану и/или полицию и постарайтесь задержать мошенника (в случае, если это не угрожает Вашей жизни и здоровью).

11.2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением Банковских карт необходимо незамедлительно информировать БАНК (по телефонам: +7 (495) 797-32-00 доб. 60-00, 8 (800) 100-32-00 доб. 60-00 – круглосуточно) и действовать в соответствии с полученными указаниями. Также о данных фактах можно информировать районное подразделение Полиции.

11.3. 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.

11.4. 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/фото-репродукцией подписи на полосе для подписи на карте. 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.

11.5. 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 "Изъять карту" или "Изъять карту. Карта украдена";
- 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 (при наличии имени и фамилии Держателя 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 номера карты (на некоторых картах Electron могут быть указаны только последние 4 цифры номера карты);

- использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик".

11.6. Номера телефонов для связи с БАНКОМ могут быть изменены по письменному распоряжению БАНКА и переданного только сотрудником БАНКА.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ИНСТРУКЦИИ

Приложение № 1: Стандарты защиты банковских карт платежных систем VISA, MasterCard, «МИР» (в т.ч. карты партнеров платежной системы «МИР») и AMERICAN EXPRESS

СТАНДАРТЫ ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ VISA, MASTERCARD, «МИР» (В Т.Ч. КАРТЫ ПАРТНЕРОВ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «МИР») И AMERICAN EXPRESS.

1. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ КАРТ VISA

1.1. Элементы лицевой стороны:

1) Логотип платежной системы "VISA International" может быть выполнен в следующих вариантах: 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 тёмно-жёлтого цвета – для карт, изготовленных до 2016 г.).

Для карт, изготовленных после 2016 г. и позже, логотип Visa на карте может выглядеть следующим образом



- 2) Ультрафиолетовый спецсимвол в виде символа «V», появляющийся на логотипе.
- 3) Наличие номера карты, начинающегося с цифры "4" и содержащего 16 символов, разбитых на 4 группы по 4 цифры.
- 4) Наличие срока действия карты.
- 5) Четырёхзначный префикс, всегда совпадающий с первыми четырьмя цифрами номера карты (префикс не является обязательным элементом с 15.10.2016).
- 6) Наличие имени и фамилии держателя карты или идентификатора держателя карты.



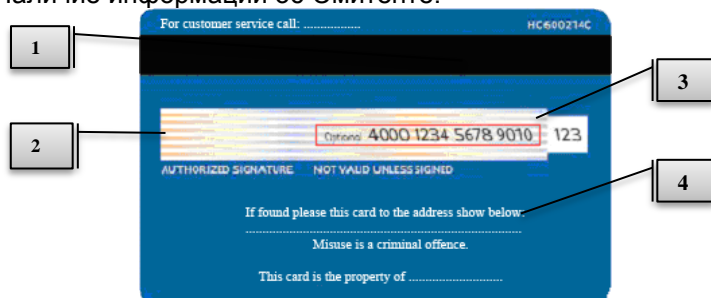
7) Микропроцессор (при оснащении Эмитентом карты)

Также на лицевой либо на оборотной стороне карты расположена впрессованная в пластик голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя.



1.2. Элементы оборотной стороны:

- 1) Магнитная полоса в верхней части карты.
- 2) Полоса для подписи держателя карты с номером карты (или четырьмя последними цифрами) нанесенными индент печатью с обратным наклоном. Полоса для подписи может иметь оригинальный банковский дизайн.
- 3) CVV2 – трехзначный номер, нанесенный на полосу для подписи справа от номера карты или в белое поле справа от полосы для подписи.
- 4) Наличие информации об Эмитенте.



2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ VISA ELECTRON

2.1. Элементы лицевой стороны.

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 может быть нанесён характерный элемент тёмно-

жёлтого цвета) с надписью «Electron» под логотипом



- 2) Ультрафиолетовый спецсимвол в виде символа «V», появляющийся на логотипе
- 3) Четырёхзначный префикс, расположенный под номером карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера карты (префикс не является обязательным элементом с 15.10.2016)
- 4) Номер карты, начинающийся с цифры "4" и содержащий 16 символов, разбитых на 4 группы по 4 цифры. Некоторые карты могут содержать только последние 4 цифры номера карты
- 5) Срок действия карты
- 6) Персональные данные держателя карты (имя, фамилия), расположенные под номером карты и сроком действия карты (не обязательно)
- 7) Микропроцессор (при оснащении)



2.2. Элементы дизайна оборотной стороны:

- 1) Магнитная полоса в верхней части карты
- 2) Полоса для подписи держателя карты, которая может иметь оригинальный банковский дизайн. В ультрафиолетовом свете на полосе проявляется слово «Visa». При попытке *изменить подпись на полосе* появляется слово «VOID» (недействительна)
- 3) CVV2 – трехзначный номер (для карт, на которых указан полный номер карты), располагается отдельно на белом поле рядом с полосой для подписи или на ней после полного или сокращенного номера карты
- 4) Наличие информации об Эмитенте



3. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ MASTERCARD

3.1. Элементы лицевой стороны:

- 1) В верхнем или нижнем правом углу логотип «MasterCard», представляющий собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с черной надписью «MasterCard» под ними:
для карт «Maestro»



- 2) Эмбоссированный номер карты, начинающийся с цифры "5" и содержащий 16 символов, разбитых на 4 группы по 4 цифры, последняя группа цифр располагается на голограмме, если голограмма присутствует на лицевой стороне карты. Для некоторых продуктов может быть неэмбоссированным (неэмбоссированный номер карты может быть напечатан на лицевой или оборотной стороне карты, или с обеих сторон одновременно). с 01 января 2018 г. эмитенты будут иметь возможность выпускать карты MasterCard, которые начинаются на «2»
- для карт «Maestro» аналогично номер карты начинается с «6» и состоящий из 16 цифр
- 3) Эмбоссированные имя и фамилия держателя карты. Для некоторых продуктов может быть неэмбоссированным. На неэмбоссированных картах имя и фамилия держателя могут отсутствовать. имя держателя карты может быть исполнено на любом языке/алфавите

- 4) Эмбоссированный срок действия. Для некоторых продуктов может быть неэмбоссированным.
- 5) Микропроцессор (при оснащении Эмитентом карты)



Не обязательные элементы:

- Четырехзначный префикс (если он нанесен на карту) расположенный под номером Карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера Карты
- литеры М и С в ультрафиолетовом свете
- ICA
- текст «Authorized Signature» и «Not Valid Unless Signed», могут наносится рядом с панелью для подписи

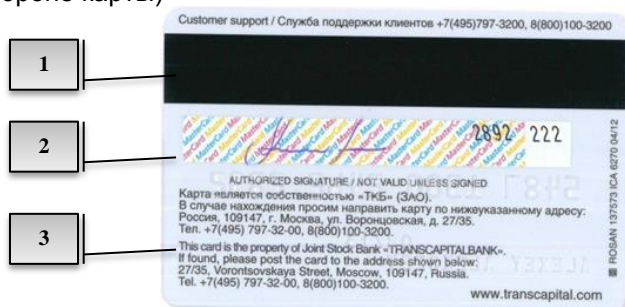
Также на лицевой либо на оборотной стороне карты может быть расположена впрессованная в пластик голограмма (объемное изображение в золотом или серебряном исполнении) в виде перекрещивающихся земных полушарий на фоне повторяющегося многоцветного текста «MasterCard».



Для неэмбоссированных карт номер карты, имя держателя карты, дата начала/окончания действия карты могут быть нанесены на лицевую сторону карты, на обратную сторону карты, а также на обе стороны карты

3.2. Элементы оборотной стороны:

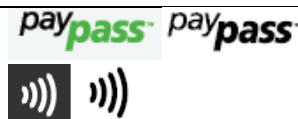
- 1) Магнитная полоса в верхней части карты
- 2) Полоса для подписи держателя карты, содержащая три цифры кода безопасности (CVC2), нанесенными индент печатью с обратным наклоном
- 3) Наличие информации об Эмитенте (если название и логотип Эмитента не представлены на лицевой стороне карты)



4. КАРТЫ С БЕСКОНТАКТНОЙ ТЕХНОЛОГИЕЙ ОПЛАТЫ MASTERCARD PAYPASS И VISA PAYWAVE

Технология MasterCard PayPass / Visa payWave позволяет производить оплату бесконтактно – достаточно поднести карту к считывающему устройству на POS-терминале.

Логотип, нанесенный на карту MasterCard, оснащенную технологией бесконтактной оплаты MasterCard PayPass



Логотип, нанесенный на карту Visa, оснащенную технологией бесконтактной оплаты Visa payWave



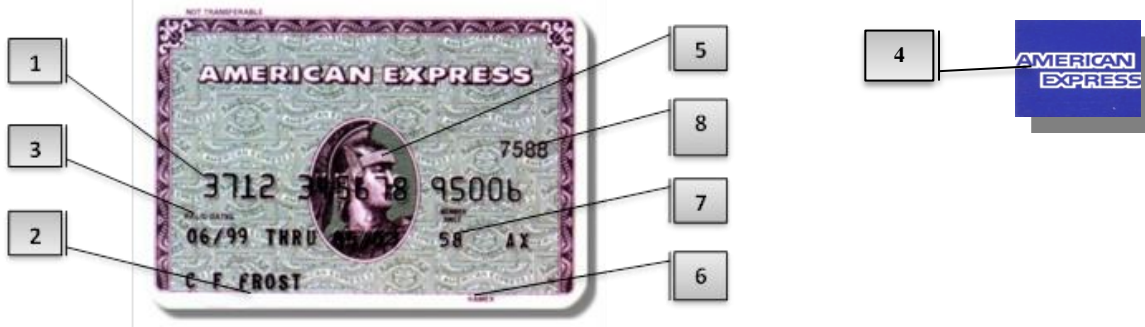
Бесконтактная оплата возможна только в POS-терминалах с наличием функции приема банковских карт MasterCard PayPass / Visa payWave.

Порядок проведения операции бесконтактной оплаты изложен в Инструкции по эксплуатации электронного POS-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию (при условии наличия в POS-терминале функции приема банковских карт MasterCard PayPass / Visa payWave).

5. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ "AMERICAN EXPRESS"

5.1. Элементы дизайна лицевой стороны:

- 1) Эмбоссированный номер карты, всегда начинающийся с цифр "37" и содержащий 15 символов, разбитых на 3 группы, состоящие из 4, 6 и 5 цифр
- 2) Эмбоссированные имя и фамилия держателя карты
- 3) Эмбоссированный срок действия карты
- 4) Ультрафиолетовый спецсимвол
- 5) Подробно и тонко нарисованный портрет Центуриона
- 6) Микропечать "American Express" в нижней линии рамки
- 7) Дата начала членства в "American Express"
- 8) Код безопасности карты



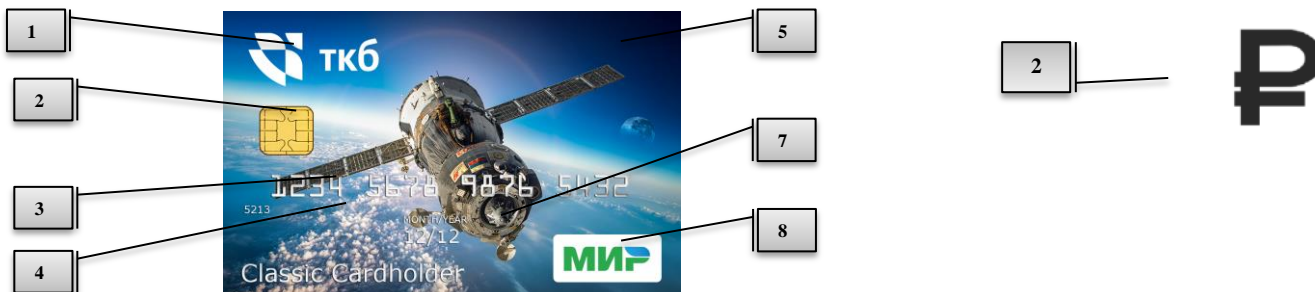
5.2. Элементы дизайна оборотной стороны:

- 1) Магнитная полоса в верхней части карты
- 2) Полоса для подписи держателя карты с волнистым фоном
- 3) Логотип "American Express"
- 4) Дублирование номера карты



6. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ «МИР» И КАРТ «АРКА» С ТОВАРНЫМ ЗНАКОМ «MIR»

6.1. Элементы лицевой стороны КАРТ «МИР»:



- 1) наименование Банка-эмитента - размещается в верхней части карты
- 2) чип (микروпроцессор с контактной площадкой) – контактная площадка может быть золотого или серебряного цвета; элемент, в виде символа рубля, который можно наблюдать в ультрафиолетовом излучении
- 3) номер карты-карты должен соответствовать следующим требованиям:
 - Размещается на лицевой стороне карты;
 - Неполный номер карты содержит первые 8 цифр для дебетовых продуктов;
 - Полный номер карты содержит от 16 до 19 цифр;

- Первые 4 цифры номера карты должны быть в диапазоне 2200-2204;
 - Для карт с Кобейджинговым логотипом номер карты может отличаться от стандартного номера карты.
- 4) первые шесть цифр банковского идентификационного номера (БИН) (Для кобейджинговой карты вместо 6-ти цифр пишутся только 4). Должны совпадать с первыми шестью (четырьмя) цифрами номера карты, если на карте указан полный номер. Должны быть расположены под номером карты;
 - 5) наименование продукта (может располагаться на оборотной стороне карты)
 - 6) голограмма «Мир» (может располагаться на оборотной стороне карты). Голограмма «Мир» выполняет функцию защиты от подделок и обязательно размещается на всех картах кроме дебетовых. На дебетовых картах голограмма размещается по усмотрению Банка
 - 7) дата окончания срока действия карты – это последний день месяца, указанного на карте
 - 8) В верхнем или нижнем правом углу логотип «МИР», состоящий из трех букв зеленого цвета. Буква «Р» скомбинирована с графическим символом-крылом синего цвета.



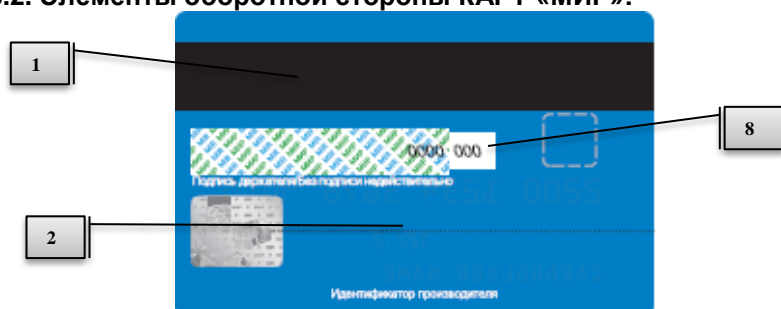
Логотип может быть выполнен кириллическими символами – для потребителей на территории России и СНГ либо латинскими символами – для оформления коммуникационных носителей для зарубежной аудитории. Металлизированная версия логотипа наносится на премиальные карты

Элементы, на лицевой стороне, размещение которых зависит от продукта:

- 1) имя держателя карты или дополнительный идентификатор. Поле «Имя» – это имя и фамилия держателя карты.
 - Не является обязательным для обезличенных карт;
 - Не используется для prepaid карт (Prepaid).
 Если имя держателя карты не используется, то оно должно быть заменено дополнительным идентификатором.
- 2) Голограмма «Мир» (может располагаться на оборотной стороне карты)



6.2. Элементы оборотной стороны КАРТ «МИР»:



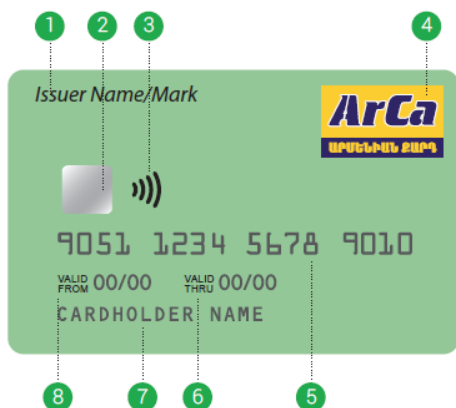
- 1) магнитная полоса - должна присутствовать на всех картах. Магнитная полоса размещается на оборотной стороне карты в верхней ее части
- 2) информация о Банке-эмитенте. Указывается юридическое наименование Банка-эмитента, контактная информация, телефон службы поддержки. Также телефон службы поддержки Банка-эмитента и его сайта в сети интернет может располагаться в верхней области карты над магнитной полосой
- 3) ППК2 может отсутствовать на дебетовых картах (Debit, Debit Business, Prepaid)

6.3. Основные элементы и средства защиты карты «АРКА» с товарным знаком «MIR»

- 1) Обязательные элементы лицевой стороны:
 - товарный знак «АрКа» (верхний или нижний правый угол);
 - микроконтроллер с контактной площадкой;
 - наименование Эмитента и наименование организации–партнера (если карта выпущена в рамках кобрендингового проекта);
 - номер карты (16 цифр);
 - дата окончания срока действия карты (надпись "valid thru");

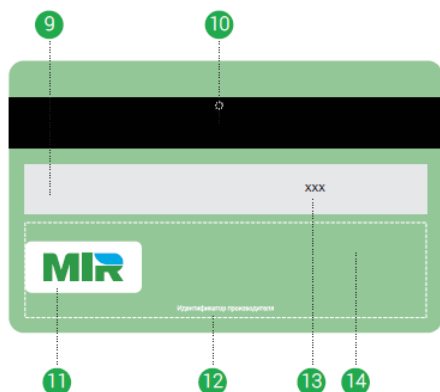
- дата начала срока действия карты (надпись "valid from");
 - имя держателя карты;
 - наименование продукта платежной системы «АрКа» (в латинской транслитерации) (может располагаться на оборотной стороне карты);
 - бесконтактный символ EMVCo (для карт с бесконтактным интерфейсом).
- 2) Обязательные элементы оборотной стороны:
- товарный знак «Mir»;
 - магнитная полоса;
 - панель для подписи держателя Карты «АрКа»;
 - ППК2.
- 3) Необязательные элементы лицевой стороны:
- первые четыре цифры банковского идентификационного номера (БИН) (может располагаться на оборотной стороне карты);
 - информация об Эмитенте, включающая фирменное наименование банка и телефон службы поддержки (в латинской или армянской транслитерации) (может располагаться на оборотной стороне карты);
 - товарный знак Эмитента (Logo Type, Logo Mark of Issuer and Affinity Organization) (может располагаться на оборотной стороне карты);
 - знак обслуживания Эмитента или связанной с Эмитентом организации (Service Mark of Issuer and Affinity Organization) (может располагаться на оборотной стороне карты);
 - наименование Клиента – юридического лица, заказавшего выпуск Карты «АрКа»;
 - последние четыре цифры номера карты (может располагаться на оборотной стороне карты).
- 4) Необязательные элементы оборотной стороны:
- текст «Authorized signature» или иная аналогичная надпись на армянском языке.

Элементы карты «АрКа» с Товарным знаком «Mir»



Лицевая сторона:

1. Наименование эмитента и наименование организации - партнера
2. Микропроцессор с контактной площадкой
3. Бесконтактный символ
4. Товарный знак «АрКа»
5. Номер карты
6. Дата окончания срока действия карты (надпись «valid thru»)
7. Имя держателя карты
8. Дата окончания срока действия карты (надпись «valid from»)



Оборотная сторона:

9. Панель для подписи держателя карты «АрКа»
10. Магнитная полоса
11. Товарный знак «MIR»
12. Идентификационный код производителя
13. Проверочный параметр карты
14. Информация об Эмитенте, включающая фирменное наименование банка и телефон службы поддержки