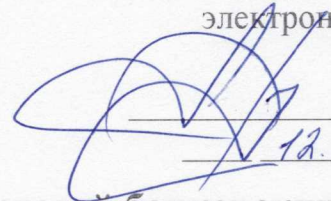


УТВЕРЖДАЮ  
Директор Департамента  
платежной инфраструктуры и  
электронной коммерции

  
Д.А.Лопаткин  
12.06.2020

## **Руководство по обслуживанию держателей банковских платежных карточек в организациях торговли (сервиса)**

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

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

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

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

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

## Оглавление

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Логотипы платежных систем .....                                                                                                                 | 3  |
| 2. Идентификация клиента .....                                                                                                                     | 4  |
| 3. Идентификация карточки .....                                                                                                                    | 6  |
| 4. Основные отличительные признаки карточек.....                                                                                                   | 8  |
| 4.1. Основные отличительные признаки карточек Mastercard.....                                                                                      | 8  |
| 4.2. Основные отличительные признаки карточек Maestro.....                                                                                         | 9  |
| 4.3. Основные отличительные признаки карточек VISA (VISA Electron).....                                                                            | 11 |
| 4.4. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ- Maestro.....                                                                                | 12 |
| 4.5. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ .....                                                                                        | 13 |
| 4.6. Основные отличительные признаки карточек МИР, выпущенных банками-нерезидентами. ...                                                           | 15 |
| 4.7. Основные отличительные признаки карточек UnionPay.....                                                                                        | 16 |
| 5. Примеры нестандартного дизайна карточек .....                                                                                                   | 17 |
| 6. Проведение операций .....                                                                                                                       | 19 |
| 6.1. Операция «оплата», «выдача наличных» без использования бесконтактного интерфейса. ....                                                        | 19 |
| 6.2. Операция «отмена» .....                                                                                                                       | 19 |
| 6.3. Операция «возврат» .....                                                                                                                      | 20 |
| 6.4. Совершение операций с использованием бесконтактного интерфейса (бесконтактные карточки, форм-факторы (кольца, телефоны, браслеты и т.д.)..... | 20 |
| 6.5. Совершение операций по карточкам в режиме самостоятельного ввода. ....                                                                        | 21 |
| 6.6. При невозможности совершения операции .....                                                                                                   | 22 |
| 6.7. Изъятие карточки .....                                                                                                                        | 22 |
| 6.8. Авторизация по коду «10».....                                                                                                                 | 23 |
| 6.9. Операция «Закрытие смены (завершение работы)».....                                                                                            | 24 |
| 7. Спорные операции .....                                                                                                                          | 25 |
| 8. Хранение карт-чеков. Найденные карточки .....                                                                                                   | 25 |
| Приложение .....                                                                                                                                   | 26 |

## 1. Логотипы платежных систем

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



платежная система  
**БЕЛКАРТ**



платежная система  
**Mastercard**



платежная система  
**VISA**



платежная система  
**МИР**



платежная система  
**UnionPay**

С целью информирования клиентов о приеме карточек, в т.ч. различных форм-факторов (фитнес-браслеты (фитнес-трекеры), наручные часы, телефон, брелок, кольца, браслеты и т.д.)) по бесконтактному интерфейсу может дополнительно присутствовать:



## 2. Идентификация клиента

Кассир (работник) обязан произвести идентификацию клиента перед проведением операций (за исключением операций с бесконтактными карточками и форм-факторами (фитнес-браслеты (фитнес-трекеры), наручные часы, телефон, брелок, кольца, браслеты и т.д.)).

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

2. В некоторых случаях банк-эмитент размещает на карточке в специально предусмотренном для этого месте **фотографию, предназначенную для идентификации личности клиента. При ее наличии необходимо провести идентификацию личности держателя карточки по данной фотографии.**

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

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



**Возможное расположение фотографии, предназначенной для идентификации личности держателя карточки**

Если клиент предъявил карточку с **фотографией, предназначенной для идентификации личности держателя карточки**, кассир (работник) должен **сверить внешность клиента** с данной фотографией. При наличии **подозрений** в том, что человек, изображенный на фотографии, предназначенной для идентификации личности держателя карточки, не является лицом, ее предъявившим, кассир (работник) может **запросить документ, удостоверяющий личность**. В случае если клиент предъявляет документ,

удостоверяющий личность, кассир (работник) должен **провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность (см. подробно в следующем пункте)**. В случае если клиент отказывается предъявлять документ, удостоверяющий личность, необходимо отказать в проведении операции.

3) Если фотография, предназначенная для идентификации личности держателя карточки, отсутствует на карточке, и у кассира (работника) есть подозрения в том, что лицо, предъявившее карточку, не является его законным держателем, кассир (работник) может **запросить документ, удостоверяющий личность, и провести идентификацию личности клиента по документу, удостоверяющему личность**.

**Идентификация личности клиента по документу, удостоверяющему личность, проводится следующим образом.**

Необходимо зрительно сверить личность клиента с фотографией в документе, удостоверяющем личность, проверить срок действия данного документа, сравнить фамилию, имя, подпись клиента, указанную в документе, удостоверяющем личность, с фамилией, именем и подписью на карточке. В случае установления расхождений кассир (работник) обязан отказать в проведении операции.

Если установлено, что лицу, предъявившему карточку, карточка не принадлежит, кассир (работник) обязан отказать в операции и, при необходимости, отменить операцию.

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

### 3. Идентификация карточки

Кассир (работник) обязан проверить **подлинность** (наличие на карточке обязательных реквизитов) и **действительность** карточки путем **визуального контроля** ее внешнего вида и **считывания данных терминалом** с магнитной полосы/чипа карточки, предъявленной к оплате. В отношении бесконтактных карточек, форм-факторов (фитнес-браслеты (фитнес-трекеры), наручные часы, телефон, брелок, кольца, браслеты и т.д.) проводится только считывание данных терминалом.

#### **При визуальном контроле проверяется:**

1) **отсутствие внешних дефектов** (отверстия, изгибы, трещины, искажения номера карточки, искажение сведений о держателе, искажение сведений о сроке действия карточки, дополнительные наклейки и т.д.);

2) **отсутствие повреждения(й) полосы для подписи на оборотной стороне карточки.** Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет четко просматриваться слово «VOID» (недействительна) - в этом случае необходимо отказать в проведении операции;

3) **дополнительно по карточкам БЕЛКАРТ:**

– проверить **соответствие первых шести цифр номера карточки БЕЛКАРТ шести цифрам, нанесенным под ее номером** (при их наличии);

– до проведения операции необходимо проверить **наличие подписи держателя карточки на полосе для подписи** (в случае, если панель для подписи присутствует на карточке).

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

- попросить держателя карточки **подписать** ее до того, как будет совершена операция. При отказе клиента подписать карточку кассир (работник) обязан отказать клиенту в проведении операции по данной карточке;

- после проставления клиентом подписи на карточке необходимо запросить документ, удостоверяющий личность, и **провести идентификацию личности клиента** по документу, удостоверяющему личность (см. подробнее главу 2 пункт 3). В случае отказа клиента в предоставлении документа кассир (работник) должен отказать в проведении операции.

4) **наличие обязательных реквизитов (описание отличительных признаков карточек платежных систем VISA, Mastercard, БЕЛКАРТ, МИР, UnionPay приведены в разделе 4 настоящего Руководства);**

5) **отсутствие основных признаков подделки.**

#### **Основные признаки подделки карточек:**

- ✓ белый пластик, на котором отсутствуют признаки платежных систем;
- ✓ на карточках нанесено изображение «голограммы» на фольге, которая может отслаиваться. Поддельная голограмма часто отслаивается (пузырится) при нажатии на лицевую поверхность и при прогибе карточки в районе голограммы. Фольга с изображением поддельной голограммы задирается ногтем. Настоящая голограмма не может быть повреждена при попытке удаления из пластика ногтем;

- ✓ вместо панели для подписи наклеивается полоска бумаги. Полоска сильно выступает над поверхностью карточки. Края панели для подписи легко задираются;

- ✓ магнитная полоса может ощущаться на ощупь на границе полосы и карточки, поскольку зачастую просто наклеивается сверху, а не впаивается в поверхность. Могут быть заметны следы клея, неровности поверхности и т.п.;

✓ несовпадении номера, напечатанного на карточке, с номером, указанным на карт-чеке.

**При считывании данных терминалом** с магнитной полосы/чипа карточки проверяется **работоспособность** карточки и **наличие (отсутствие)** ограничений в ее обслуживании путем считывания терминалом данных магнитной полосы/чипа.

**!!Карточки, не прошедшие визуальный контроль (за исключением поддельных карточек), а также карточки, информация с которых не может быть считана по какой - либо причине, не должны приниматься к обслуживанию, и возвращаются лицам, их предъявившим!!**



## 4. Основные отличительные признаки карточек

### 4.1. Основные отличительные признаки карточек Mastercard

#### Микропроцессор (необязательный реквизит)

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



**ЗНАЧОК БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (необязательный реквизит)** Условный значок, который обозначает возможность совершать по карточке платежи по бесконтактному интерфейсу.

#### НОМЕР КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)

На карточке содержится ее номер. Он начинается с цифры 5 либо 2 и состоит из 16 цифр. При наличии голограммы на лицевой стороне карточки последние 4 цифры ее номера должны располагаться на голограмме.

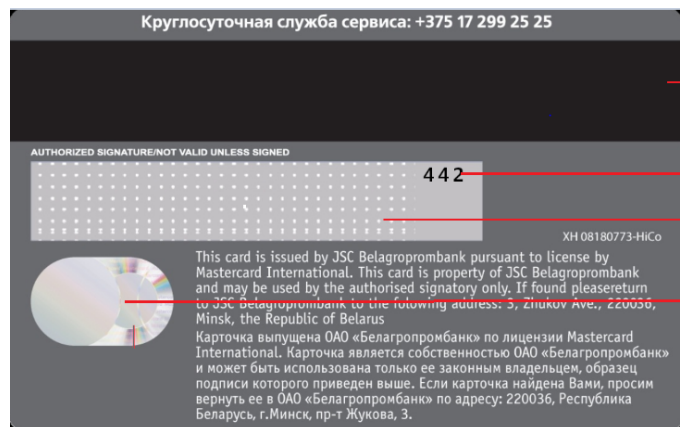
**ЛОГОТИП Mastercard (обязательный реквизит)** Элемент в виде двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета с надписью «Mastercard», как правило, в правом нижнем или правом верхнем углу на лицевой стороне карточки.

#### ИМЯ И ФАМИЛИЯ (необязательный реквизит)

Имя и фамилия держателя карточки (латинскими буквами) располагается под сроком действия карточки. Ниже может присутствовать название организации или банка.

#### СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)

На лицевой либо оборотной стороне карточки под ее номером располагается срок действия карточки в формате месяц/год (например, 11/22), который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия карточки



#### МАГНИТНАЯ ПОЛОСА (обязательный реквизит)

Всегда располагается на оборотной стороне карточки.

#### КОД БЕЗОПАСНОСТИ (другое название - CVC2) (обязательный реквизит)

Всегда располагается на оборотной стороне карточки.

#### ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ (необязательный реквизит)

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

#### ГОЛОГРАММА (обязательный реквизит)

Может располагаться на лицевой либо оборотной стороне карточки. На лицевой стороне карточки голограмма может располагаться как над логотипом Mastercard, так и под ним. В обоих случаях последние четыре цифры номера карточки должны быть проэмбоossed по голограмме (за исключением карточек специального дизайна, карточек моментального выпуска, предоплаченных карточек).





Варианты голограммы:

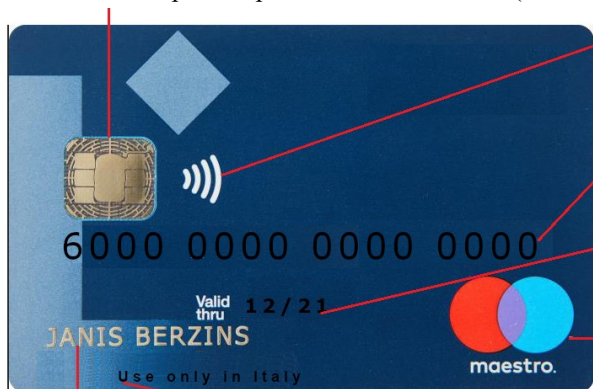


Варианты логотипа:

## 4.2. Основные отличительные признаки карточек Maestro

### Микропроцессор (необязательный реквизит)

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



**ЗНАЧОК БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (необязательный реквизит)** Условный значок, который обозначает возможность совершать по карточке платежи по бесконтактному интерфейсу.

### НОМЕР КАРТОЧКИ (необязательный реквизит)

На карточке содержится ее номер. Он начинается с цифры 5 или 6 (на некоторых карточках номер может отсутствовать или быть указан не полностью) и состоит, как правило, из 16 – 19 цифр. На месте номера карточки может быть напечатан номер банковского счета. Если номер карточки неэмбоссированный, то может размещаться на лицевой либо оборотной стороне карточки

### СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)

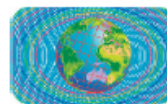
На лицевой либо оборотной стороне карточки под ее номером располагается срок действия карточки в формате месяц/год (например, 12/21), который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия карточки

### ЛОГОТИП Maestro (обязательный реквизит)

Элемент в виде двух пересекающихся кругов красного и синего цвета, как правило, в правом нижнем или правом верхнем углу на лицевой стороне карточки. Варианты логотипа:



Голограмма (необязательный реквизит)

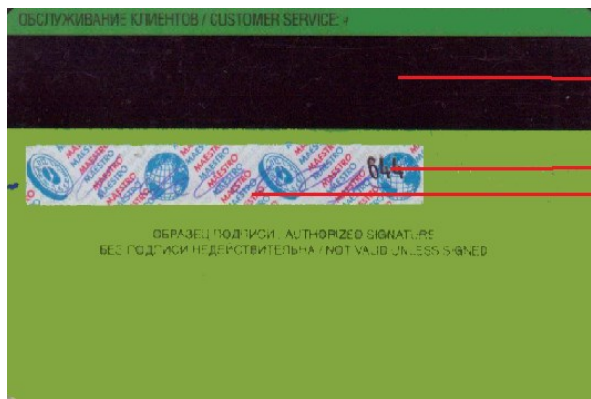


### ИМЯ И ФАМИЛИЯ (необязательный реквизит)

Имя и фамилия держателя карточки располагаются под сроком действия карточки

### СТРАНА ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (необязательный реквизит)

Наличие записи об ограничении на прием карточки в отдельной стране означает возможность проведения операции с карточкой только в указанной стране.



**МАГНИТНАЯ ПОЛОСА (обязательный реквизит)**

Всегда располагается на оборотной стороне карточки

**КОД БЕЗОПАСНОСТИ (другое название - CVC2) (обязательный реквизит)**

Всегда располагается на оборотной стороне карточки

**ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ (необязательный реквизит)**

Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово "VOID" - в этом случае необходимо отказать в проведении операции

### 4.3. Основные отличительные признаки карточек VISA (VISA Electron)



**Микропроцессор (необязательный реквизит)** Располагается только на лицевой стороне  
**НОМЕР КАРТОЧКИ и СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)** Располагаются на лицевой либо оборотной стороне. На карточках Visa Electron может быть указан номер не полностью. Данный номер печатается на карт-чеке не полностью.

**ГОЛОГРАММА (обязательный реквизит)** Располагается на лицевой либо оборотной стороне с изображением летящего голубя. При наличии голограммы на лицевой стороне последние четыре цифры номера карточки должны быть проэмбоссированы по голограмме.

**ЛОГОТИП Visa или Visa Electron (обязательный реквизит)** Располагается на лицевой либо оборотной стороне (в правом верхнем или в левом верхнем, или в правом нижнем углу карточки. Расположение логотипа (в том числе вертикальное) не в правом нижнем углу возможно только для карточек с чипом).

**V в ультрафиолете (необязательный реквизит)** Располагается только на лицевой стороне. На логотипе платежной системы в ультрафиолете светится значок V.

**VIN (необязательный реквизит)** Располагаются на лицевой либо оборотной стороне карточки. Если 4 цифры присутствуют под номером карточки, то они должны совпадать с первыми 4 цифрами номера карточки.

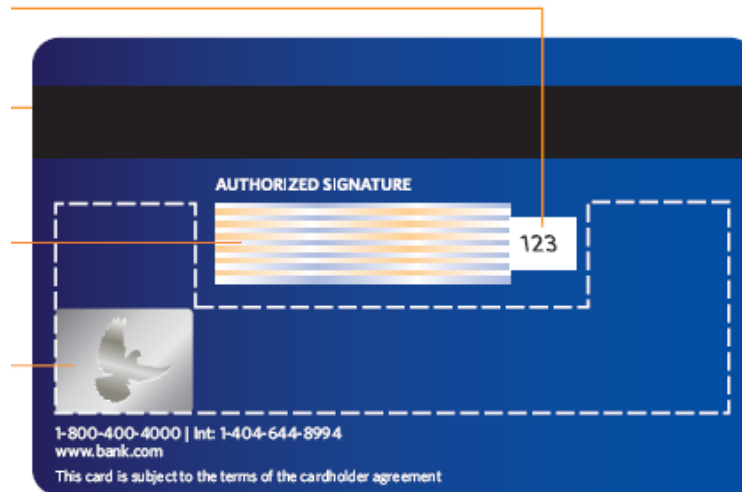
**ИМЯ И ФАМИЛИЯ (необязательный элемент)** Может располагаться на лицевой стороне либо обороте карточки.

**КОД БЕЗОПАСНОСТИ/CVV2 (обязательный реквизит)** Код безопасности располагается на белом поле справа от полосы для подписи или на ней.

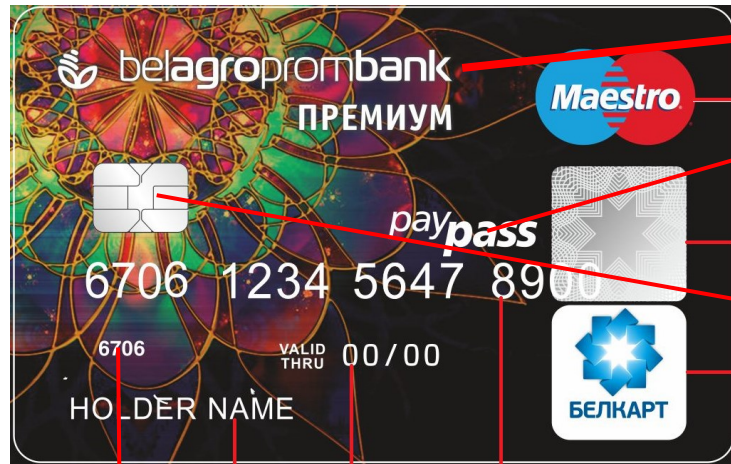
**МАГНИТНАЯ ПОЛОСА (обязательный реквизит)** Располагается только на обороте в верхней или нижней части карточки.

**ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ (обязательный реквизит, если не используется цифровая подпись)** Находится на оборотной стороне карточки. При попытке изменить подпись на полосе появится слово «VOID» (недействительна). На карточках с цифровой подписью данный элемент может отсутствовать. Цифровая подпись может располагаться на лицевой либо оборотной стороне карточки

**ГОЛОГРАММА (обязательный реквизит)** Располагается на лицевой либо оборотной стороне.



## 4.4. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ- Maestro



Наименование и/или ЛОГОТИП банка (обязательный реквизит)

ЛОГОТИП Maestro (обязательный реквизит)

ЗНАЧОК БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (необязательный реквизит) Условный значок, который обозначает возможность совершать по карточке платежи по бесконтактному интерфейсу.

Также возможный вариант обозначения значка бесконтакта:



ГОЛОГРАММА (обязательный реквизит) выполнена в серебристо-серой цветовой гамме. Располагается на лицевой либо оборотной стороне.

Микропроцессор (обязательный реквизит) Располагается только на лицевой стороне.

Логотип (товарный знак БЕЛКАРТ) (обязательный реквизит) размещается в правом нижнем углу карточки или в правом верхнем (по усмотрению банка-эмитента). Не допускается совместное размещение товарного знака БЕЛКАРТ и логотипа Maestro в одном углу карточки.

ИМЯ И ФАМИЛИЯ держателя и (или) наименование юридического лица (необязательный реквизит) (на русском или белорусском языке)

СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (обязательный реквизит) На лицевой стороне карточки под ее номером располагается срок действия карточки в формате месяц/год (например, 11/22), который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия карточки.

НОМЕР КАРТОЧКИ (обязательный реквизит) Номер карточки начинается с «6» и состоит из 16 цифр, разбит на 4 группы по 4 цифры в каждой, группы разделены пробелами. При наличии голограммы на лицевой стороне карточки последние 4 цифры ее номера должны располагаться на голограмме.

VIN (необязательный реквизит) представляет собой 4 цифры, которые располагаются слева под номером карточки. VIN должен совпадать с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карточки.

- ✓ Не допускается совместное размещение товарного знака системы БЕЛКАРТ и логотипа Maestro в одном углу карточки.
- ✓ Варианты товарного знака БЕЛКАРТ:

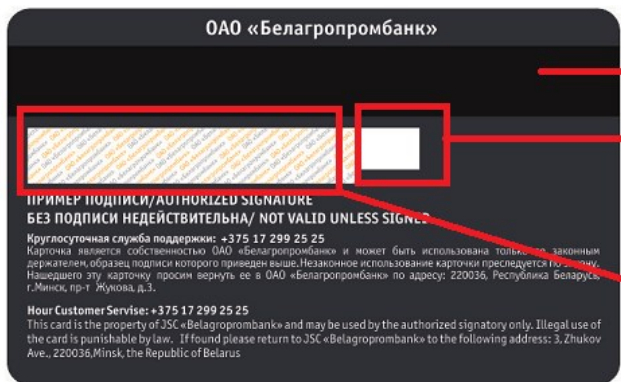


- новый знак,



- старый знак.





**МАГНИТНАЯ ПОЛОСА (обязательный реквизит)**

Всегда располагается на оборотной стороне карточки

**Место для размещения КОДА БЕЗОПАСНОСТИ (другое название - CVC2) (обязательный реквизит)**

Код безопасности представляет собой три цифры, напечатанные в выделенном красной линией квадрате. Всегда располагается на оборотной стороне карточки.

**ПОЛОСА ДЛЯ ПОДПИСИ (необязательный реквизит)**

На полосе для подписи держатель карточки проставляет свою подпись. Если полоса для подписи была повреждена, на месте повреждения будет просматриваться слово «VOID» и «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА» - в этом случае необходимо отказать в проведении операции.

**4.5. Основные отличительные признаки карточек БЕЛКАРТ**

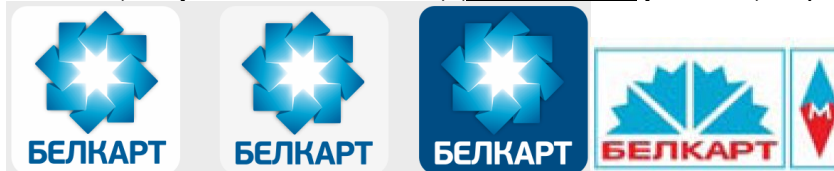


**Знак БЕСКОНТАКТНОГО интерфейса (обязательный для бесконтактных карточек)**

**Микропроцессор (чип) располагается только на лицевой стороне (необязательный реквизит)**

На карточке БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ и БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ обязательно должна присутствовать защитная голограмма БЕЛКАРТ на лицевой или оборотной стороне карточки. На иных видах карточек это необязательный реквизит.

**Логотип (товарный знак БЕЛКАРТ) (обязательный реквизит). Варианты товарного знака БЕЛКАРТ:**

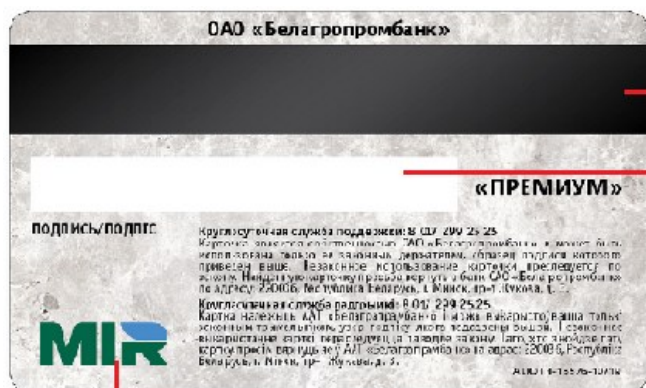


**Имя и фамилия держателя и/или наименования юридического лица (необязательный реквизит).** Может использоваться русский или белорусский язык, или латинские символы.

**Цифры под номером карточки (необязательный реквизит).** 6 либо 8 цифр, назначенных банку для его идентификации в качестве эмитента.

**СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)**

**НОМЕР КАРТОЧКИ (обязательный реквизит)** Номер карточки начинается с «9» и состоит из 16 цифр, разбит на 4 группы по 4 цифры в каждой, группы разделены пробелами.



## МАГНИТНАЯ ПОЛОСА (обязательный реквизит)

Всегда располагается на оборотной стороне карточки

## Панель для образца подписи (необязательный реквизит)

Под панелью для образца подписи держателя должен находиться рисунок с часто повторяющейся надписью, однозначно указывающей на недействительность карточки БЕЛКАРТ в случае стирания панели (например, «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА» или «НЕСАПРАЎДНАЯ»), а также микротекст с кодом производителя карточки БЕЛКАРТ.

В случае отсутствия панели для образца подписи обязательно размещение надписи «Подпись не требуется» или «Подпіс не патрабуецца» на месте для панели для образца подписи.

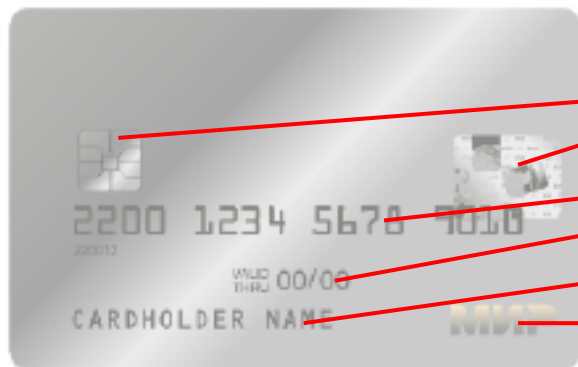
ТОВАРНЫЙ ЗНАК «MIR» двухцветным на светлом фоне, белым на темном фоне



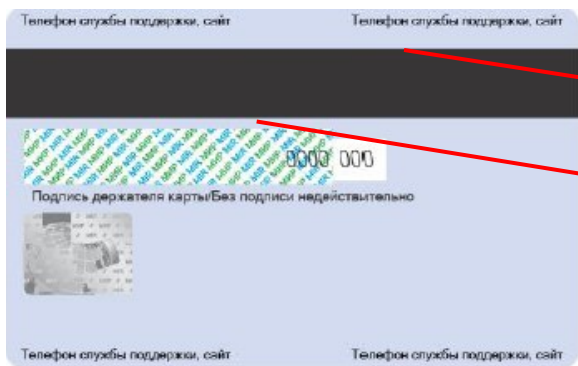


## 4.6. Основные отличительные признаки карточек МИР, выпущенных банками-нерезидентами.

### Обязательный реквизит:



- Микропроцессор (чип) располагается только на лицевой стороне
- ГОЛОГРАММА МИР выполнена в серебрянных или золотых оттенках размещается на лицевой или оборотной стороне в центральной части
- НОМЕР КАРТОЧКИ МИР начинается с последовательности цифр 220
- СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТОЧКИ На лицевой стороне карточки под ее номером располагается срок действия карточки в формате месяц/год (например, 11/22), который содержит дату окончания срока действия карточки.
- ИМЯ И ФАМИЛИЯ держателя карточки или дополнительный идентификатор
- ТОВАРНЫЙ ЗНАК «МИР»



- МАГНИТНАЯ ПОЛОСА всегда располагается на оборотной стороне карточки
- Панель для образца ПОДПИСИ держателя карточки или надпись: «Подпись не требуется» на обороте карточки

### Варианты нанесения Товарного знака «Мир»:



**!!В настоящее время существует огромное количество разнообразных карточных продуктов, и отдельные элементы карточек могут отсутствовать, либо располагаться не в привычных местах (например, могут отсутствовать имя и фамилия держателя карточки, может частично отсутствовать номер карточки либо его последние четыре цифры на полосе для подписи и т.д.), поэтому, в случае возникновения каких-либо сомнений в подлинности карточки, необходимо до проведения операции связаться с работниками обслуживающего вас подразделения банка!!**

## 4.7. Основные отличительные признаки карточек UnionPay.



1 – логотип UnionPay (обязательный реквизит).

Варианты логотипа:



2 – номер карточки (обязательный реквизит)

Может содержать от 13 до 19 цифр. Начинается с цифр 62, 81, 9.

3 – имя и фамилия держателя карточки (необязательный реквизит)

4 – срок действия карточки (обязательный реквизит)

5 – логотип Quick Pass (только для карточек, поддерживающих технологию бесконтактной оплаты). Вместо него может быть размещен значок

бесконтакта: 

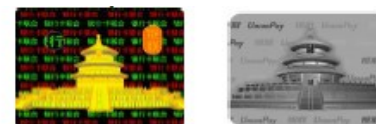
6 – чип (необязательный реквизит).

7 – четыре последние цифры номера карточки (обязательный реквизит)

8 – код безопасности (обязательный реквизит)

9 – панель для подписи (обязательный реквизит)

10 – голограмма UnionPay (необязательный реквизит). Варианты голограммы:



11 – ультрафиолетовый защитный элемент (необязательный реквизит):

**银联**

12 – магнитная полоса (обязательный реквизит)

## 5. Примеры нестандартного дизайна карточек

### Пример карточки с вертикальным дизайном.

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



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



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



**прозрачные карточки.** Имеют стандартный дизайн, выполненный из прозрачного пластика.

Необходимо иметь в виду, что бесконтактная технология оплаты предполагает использование различных форм-факторов. Примеры некоторых из них представлены ниже.



Фитнес-браслеты  
(фитнес-трекеры)



Наручные часы



Брелок



Телефон

Данный список не является исчерпывающим. Технология позволяет превратить в средство платежа практически любой предмет (кольцо и т.д.).

## 6. Проведение операций

До момента совершения операции кассир (работник) проводит идентификацию клиента и карточки. Если карточка и клиент не вызывают подозрения, кассир (работник) совершает операцию. Особенности работы с форм-факторами, бесконтактными карточками описаны в пункте 6.4.

### 6.1. Операция «оплата», «выдача наличных»<sup>1</sup> без использования бесконтактного интерфейса.

При совершении операции оплаты, выдачи наличных кассир (работник):

✓ действует в соответствии с порядком совершения операций, указанным в руководстве по работе с терминалом;

✓ сверяет соответствие номера карточки с номером карточки, указанным на терминале (при его отображении) либо карт-чеке. При их несовпадении кассир (работник) должен отказать клиенту в совершении операции, отменить операцию и изъять карточку;

✓ если операция проводится без ввода пин-кода - предоставляет клиенту для подписания экземпляр карт-чека «Для банка». Сверяет подписи на карт-чеке с образцом подписи на оборотной стороне карточки. При их несовпадении кассир (работник) должен совершить операцию «Отмена».

**!!!Всегда обращайтесь внимание на чек. Если на чеке присутствует область для подписи клиента, необходимо, чтобы клиент данную подпись поставил! По карточкам UnionPay вне зависимости от того, был введен ПИН-код или нет, кассир (работник) ОБЯЗАН проверить наличие поля для подписи клиента на карт-чеке, а в случае его наличия – попросить клиента подписать карт-чек и сверить подпись на карт-чеке с подписью клиента на оборотной стороне карточки. При их несовпадении кассир (работник) должен совершить операцию «Отмена».**

✓ возвращает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента» и карточку. Экземпляр карт-чека «Для банка» остается у кассира (работник) и прилагается к реестру карт-чеков.

При возникновении подозрений в законности операции кассир (работник) может воспользоваться авторизацией по «коду 10» (подробнее см. ниже).

**Внимание!! Сумма одной операции «выдача наличных» не может превышать 5 базовых величин.**

### 6.2. Операция «отмена»

Если после получения кода авторизации операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан клиенту, клиент расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на карточке и т.д.), кассир (работник) должен произвести отмену операции. В случае, если после проведения операции «Выдача наличных» клиент изъявил желание отменить операцию либо по иным причинам (например, подпись на обороте карточки не совпала с подписью на карт-чеке) кассир (работник) также вправе отменить операцию «Выдача наличных».

Операция «отмена» возможна только в текущей смене. При совершении операции отмены кассир (работник):

✓ действует в соответствии с порядком совершения операций, указанным в руководстве по работе с терминалом;

---

<sup>1</sup> операция «выдача наличных» может быть предусмотрена договором эквайринга. До 01.01.2022 выдача наличных может быть настроена только на терминалах, установленных в сельской местности, населенных пунктах с численностью населения до 10 000 человек. После 01.01.2022 – на территории всех Республики Беларусь.

- ✓ подписывает оба экземпляра карт-чека;
- ✓ отдает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента», экземпляр карт-чека «Для банка» должен остаться в кассе (у работника).

### 6.3. Операция «возврат»

Операция возврат производится в ОТС при возврате держателем карточки товара (отказа от работ, услуг), приобретенного им ранее в данном ОТС и оплаченного с использованием карточки. Операция «возврат» выполняется при возврате клиентом товара (услуги), оплата за который производилась с использованием карточки, в случае, если смена в терминале, в течение которой была совершена операция, уже закрыта, либо если есть необходимость вернуть только часть покупки.

Решение о возврате денежных средств держателю ОТС принимает самостоятельно.

**!!! По операции «Выдача наличных» операция «ВОЗВРАТ» не производится.**

При совершении операции возврат сумма по операции не должна превышать сумму оплаты товара (работы, услуги).

**!!Возврат на карточку разрешен только в том случае, если кассир (работник) установил, что оригинальная (первоначальная) операция, которую клиент хочет отменить, была выполнена именно на терминале торговой точки, в которую обратился клиент за возвратом.**

При совершении операции «возврат» кассир (работник):

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

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

**Внимание!!!**

В случае невозможности осуществить возврат денежных средств на карточку непосредственно на терминале, ОТС направляет запрос в ОАО «Белагропромбанк» с указанием информации об операции по форме (все поля являются обязательными для заполнения):

| Номер карточки<br>(последние<br>четыре цифры) | Terminal ID<br>(устройство) | Дата/ Время<br>операции<br>(дд.мм.гг/чч:мм) | Сумма<br>операции | Сумма к<br>отмене | Валюта | Код<br>авторизации |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------|--------------------|
|                                               |                             |                                             |                   |                   |        |                    |
|                                               |                             |                                             |                   |                   |        |                    |

### 6.4. Совершение операций с использованием бесконтактного интерфейса (бесконтактные карточки, форм-факторы (кольца, телефоны, браслеты и т.д.)

Совершение операций с использованием «бесконтактного» интерфейса аналогично совершению операций с использованием «контактного» интерфейса. Вместе с тем существует ряд особенностей:

- ✓ карточка (форм-фактор) остается у клиента, кассир (работник) не должен требовать предоставить карточку (форм-фактор)) - как таковая идентификация клиента и карточки (форм-фактора) не проводится;



- ✓ кассир (работник) инициирует оплату либо выдачу наличных на терминале;
- ✓ кассир (работник) предлагает клиенту самостоятельно поднести или прикоснуться к терминалу карточкой/мобильным устройством/иным предметом с бесконтактным интерфейсом и следовать сообщениям, выводимым на дисплее терминала.

- ✓ операция оплаты в пределах определенных сумм (уточняйте у банка-эквайера их размер) проводится без ввода пин-кода (проставления подписи). По операции выдачи наличных всегда требуется ввод ПИН-кода либо проставление подписи на карт-чеке.

**!!!По карточкам UnionPay всегда обращайтесь внимание на чек, и если на чеке присутствует область для подписи клиента, необходимо, чтобы клиент данную подпись поставил! Вне зависимости от того, был введен ПИН-код или нет при использовании карточки UnionPay, кассир (работник) ОБЯЗАН проверить наличие поля для подписи клиента на карт-чеке, а в случае его наличия – попросить клиента подписать карт-чек и сверить подпись на карт-чеке с подписью клиента на оборотной стороне карточки. При их несовпадении кассир (работник) должен совершить операцию «Отмена».**

- ✓ операция свыше определенных сумм (уточняйте у банка-эквайера их размер) проводится с вводом пин-кода (проставлением подписи). В случае проставления подписи кассир (работник) обязан сверить подпись на карт-чеке с подписью на карточке. Для этого кассир (работник) просит клиента показать оборот карточки, на которой должна присутствовать подпись. В случае ее наличия сверяет подписи на карт-чеке с образцом подписи на оборотной стороне карточки. При их несовпадении кассир (работник) должен совершить операцию «отмена». Если клиент отказывается показать оборотную сторону карточки для сверки подписи, кассир (работник) должен отменить операцию. Если клиент предъявил неподписанную карточку, то кассир (работник) обязан:

- попросить держателя карточки **подписать** ее. При отказе клиента подписать карточку кассир (работник) обязан отменить операцию;

- после проставления клиентом подписи на карточке необходимо запросить документ, удостоверяющий личность, и **провести идентификацию личности клиента** по документу, удостоверяющему личность (см. подробнее главу 2 пункт 3). В случае отказа клиента в предоставлении данного документа кассир (работник) должен отменить операцию.

При проведении операций кассир (работник) должен обращать внимание на поведение клиента. При возникновении любых подозрений в законности использования карточки/форм-фактора до завершения операции (до выдачи товара клиенту) кассиру (работнику) следует провести авторизацию по «коду 10» (подробнее см. ниже).

## 6.5. Совершение операций по карточкам в режиме самостоятельного ввода.

Режим самостоятельного ввода (далее – РСВ) - режим работы терминала, при котором клиент не передает карточку (независимо от того, обладает она бесконтактным интерфейсом или нет) в руки кассиру (работнику), а самостоятельно совершает все действия по считыванию карточки в ридере терминала или слоте для чтения чипа и, при необходимости, извлечению карточки из терминала.

При использовании РСВ терминал/выносной пин-пад должен быть повернут к клиенту так, чтобы клиент самостоятельно смог вставить карточку в слот для чтения чипа, а в случае отсутствия чипа на карточке – провести карточкой по ридеру терминала для чтения ее магнитной полосы.

**ОТС должна самостоятельно принять решение об использовании РСВ при проведении операций по карточкам. При использовании РСВ риск мошенничества со стороны клиентов возрастает (оплата по поддельным, недействительным карточкам, оплата карточкой клиентом,**

который не является ее законным держателем и т.д.). При использовании РСВ ОТС несет финансовую ответственность в случае реализации риска мошенничества.

Операция оплаты в режиме РСВ производится следующим образом:

- ✓ карточка остается у клиента, кассир (работник) не должен требовать предоставить карточку) - как таковая идентификация клиента и карточки не проводится;
- ✓ кассир (работник) иницирует оплату либо выдачу наличных<sup>2</sup> на терминале;
- ✓ кассир (работник) предлагает клиенту самостоятельно вставить чиповую карточку в ридер терминала или, в случае использования карточки без чипа, провести магнитной полосой карточки по ридеру терминала;
- ✓ если операция проводится без ввода пин-кода - предоставляет клиенту для подписания экземпляр карт-чека «Для банка». Порядок сверки подписи подробнее описан в предыдущем пункте;
- ✓ возвращает клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента». Экземпляр карт-чека «Для банка» остается у кассира (работника) и прилагается к реестру карт-чеков.

При возникновении подозрений кассиру (работнику) следует провести авторизацию по «коду 10».

## 6.6. При невозможности совершения операции

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

- ✓ «Ошибка связи». Данная причина отказа означает, что терминал не смог связаться с процессинговым центром. Кассир (работник) обязан повторить операцию. Если после 2-х попыток провести операцию не удалось, то следует отказать в проведении операции, объяснив, что по техническим причинам терминал не работает. Необходимо принять меры по устранению возникшей ситуации;
- ✓ «Отказ». Сообщения о причине отказа выводятся на экране терминала и печатаются на карт-чеке. В данном случае необходимо действовать в соответствии с руководством по работе с терминалом;
- ✓ «Изъять карточку». Дополнительная информация по изъятию карточки указана далее.

## 6.7. Изъятие карточки

Необходимо изъять карточку при:

- ✓ получении в момент совершения операции сообщения «Изъять карточку»;
- ✓ кассиром (работником) установлено, что карточка поддельная или имеет признаки подделки;
- ✓ несовпадении номера, напечатанного на карточке, с номером, указанным на карт-чеке, экране терминала (в случае отображения номера карточки на экране терминала). В этом случае необходимо также отменить совершенную операцию.

### Действия кассира (работника) при изъятии карточки

- ✓ не возвращать карточку, если это не связано с угрозой для жизни или здоровья;
- ✓ объяснить клиенту причину изъятия;
- ✓ не совершать операции с использованием карточки;
- ✓ в присутствии клиента надрезать ножницами или проколоть изъятую карточку;

---

<sup>2</sup> операция «выдача наличных» может быть предусмотрена договором эквайринга. До 01.01.2022 выдача наличных может быть настроена только на терминалах, установленных в сельской местности, населенных пунктах с численностью населения до 10 000 человек. После 01.01.2022 – на территории всех Республики Беларусь.

✓ по желанию клиента выдать ему расписку об изъятии карточки (Приложение к Руководству);

✓ в течение следующего рабочего дня передать карточку в подразделение ОАО «Белагропромбанк».

### СПОСОБ НАДРЕЗА (ПРОКОЛА) КАРТОЧКИ В СЛУЧАЕ ЕЕ ИЗЪЯТИЯ

Для карточек с магнитной полосой



Рисунок 1.

Для карточек с микропроцессором

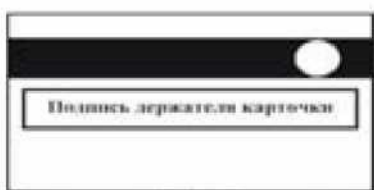


Рисунок 2.

## 6.8. Авторизация по коду «10»

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

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

✓ до момента получения необходимых инструкций постараться оставить карточку у себя;

✓ позвонить в ОАО «Банковский процессинговый центр» по телефону (017) 299-25-59 (время работы круглосуточно, без выходных) и сообщить о своем желании произвести авторизацию «по коду 10»;

✓ действовать в соответствии с инструкциями, данными оператором.

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

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

✓ поведение человека, предъявившего карточку, показалось кассиру (работнику) подозрительным: спешка, попытка совершения операции на большую сумму в первые или последние минуты работы торговой точки, психологическое давление, попытка отвлечь внимание, неуверенность, проведение операции на маленькую сумму и возврат через короткий промежуток времени для проведения операции на значительно большую сумму, просьба провести операцию в нарушение правил и т.д.;

✓ при проведении операции терминалом был получен положительный авторизационный ответ, но у кассира (работника) остались сомнения в подлинности совершения операции;

✓ если у кассира (работника) остались сомнения даже после того, как операция была успешно завершена, и клиент покинул торговую точку. Проведение авторизации «по коду 10» в указанном случае позволит избежать повторного совершения мошеннических операций, как в торговой точке, так и за ее пределами.

## 6.9. Операция «Закрытие смены (завершение работы)»

Закрытие смены, работы (сверка итогов) осуществляется в следующем порядке:

- по итогам выполненных на терминале операций за день (смену), проводится закрытие смены, в результате которого выполняется отсылка электронного реестра операций в процессинговый центр и распечатка отчета по сверке.

Ввиду того, что возмещение денежных средств по безналичным платежам, совершенным с использованием карточек, производится банком только после получения и обработки процессинговым центром электронного реестра операций с карточками, который передается платежным терминалом в момент закрытия смены, такое закрытие смены («Отчет по сверке») по прошедшим в ОТС операциям с использованием карточек (если они были) производится **ежедневно**.

Банк имеет право не перечислять денежные средства по операциям с карточками в случае несвоевременного закрытия смены по операциям с карточками.

В случае обнаружения расхождений при сверке итогов, необходимо позвонить по телефону, указанному в руководстве поставщика терминального оборудования, для выяснения причин несоответствия сумм.

## 7. Спорные операции

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

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

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

## 8. Хранение карт-чеков. Найденные карточки

Карт-чеки по проведенным операциям с карточками хранятся в торговой точке, в которой данные операции были совершены, в течение 24 месяцев с момента совершения операций. После истечения указанного срока карт-чеки должны быть уничтожены. Хранение должно производиться в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации.

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

Если клиент забыл карточку в ОТС или карточка найдена, необходимо направить карточку с кратким сопроводительным письмом в ближайшее подразделение банка. Забытые и найденные карточки передаются в банк не позднее одного рабочего дня от даты обнаружения.

**НЕОБХОДИМО НЕ МЕНЕЕ 1 РАЗА В ГОД АКТУАЛИЗИРОВАТЬ  
РУКОВОДСТВО. АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ РУКОВОДСТВА  
НАХОДИТСЯ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ БАНКА  
WWW.BELAPB.BY ЛИБО У ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ВАС  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА**

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

**СПРАВКА / PICK-UP REPORT**

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

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

**тип / type** \_\_\_\_\_ **номер / number**

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

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

**Дата / Date** « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Время / Time** \_\_\_\_\_

**Кассир / Cashier** ( \_\_\_\_\_ )  
**подпись / signature** **фамилия / surname**