

# КАССОВАЯ ДИСЦИПЛИНА



Евро €

Доллары \$

Рубли Р

Банковские карты :

Visa

Visa electron

mastercard

maestro

**Union Pay**

МИР

**JCB**

Бесконтактная система

Alipay

PayPass

Paywave

WeChat

**Учебное пособие по  
работе с картами  
международных  
платежных систем**

# Ознакомление с платежными системами

## Принадлежность к платежной системе

### Способ нанесения информации на карту

#### Эмбоссирование.

На Картах все данные выдавливаются специальной печатью, в результате которой цифры и буквы слегка выступают над поверхностью Карты.

### Международные



Международные банковские карты используются в международных системах платежей и охватывают большинство стран мира. Внутри международных платежных систем также могут выделяться карты, предназначенные для определенных стран или регионов. Информация о регионе наносится на карту, в форме фразы «valid only in ... (Region)»

#### Инденитрование.

На Карты все данные наносятся

- ✓ **Индект-печатью**, т.е. специальной печатью, при которой цифры и буквы получают практически плоскими или графическим принтером сквозь ламинирующую пленку.
- ✓ **Лазерной гравировкой**, при которой данные нанесены плоским шрифтом.

### Носитель информации

Микрочип

Магнитная полоса

Информация с Карты может быть считана с помощью магнитной полосы или микросхемы (чипа). Оба реквизита могут присутствовать на Карте. Чиповую Карту можно обслуживать с использованием оборудования, предназначенного для обслуживания магнитных Карт.

#### Термо-печать

информация наносится при помощи краски под ламинирующую пленку

# Внешний вид платежных Карт

Карты, независимо от платежной системы, в рамках которой они эмитируются, имеют стандартные геометрические размеры:



Ширина – 85,595 +/- 0,125 мм;  
 Высота – 53,975 +/- 0,055 мм;  
 Толщина – 0,76 +/- 0,08 мм;  
 Радиус окружности в углах – 3,18 мм.

Существует несколько исключений, среди которых можно выделить:

## Visa Mini

Карта Visa Mini – это миниатюрная версия карты VISA или VISA Electron обычного размера. Ее размеры составляют 66 x 40 мм, она на 43% меньше карт обычного размера. Карта не может использоваться в считывающих устройствах, требующих, чтобы карта вставлялась полностью, например, в банкоматах или импринтере.



## Mastercard MC2

Карты Mastercard MC2 имеют стандартный дизайн, за исключением срезанного правого нижнего угла.



Транзакция с использованием бесконтактной smart карты.



Способы взаимодействия с терминальным устройством



Карта с чипом, микропроцессорные карты - smart card. (Контактная, Бесконтактная и Дуальная)



Карта без чипа (микропроцессора). Используется магнитная полоса.



Транзакция с использованием магнитной полосы.



Транзакция с использованием контактной smart карты – чипа.

Информация с карты может быть считана с помощью магнитной полосы или микросхемы (чипа), а также антенны, в случае бесконтактных smart-карт. Карта может иметь несколько реквизитов одновременно. В таком случае приоритет отдается способу приема через контактную smart карту.

# Внешний вид платежных карт. Обязательные реквизиты.



## Обязательные реквизиты. Лицевая сторона:

- Номер карты. (Visa, MasterCard, JCB – 16 символов, China UnionPay – от 13 до 19).
- Срок действия карты. Это последний день месяца указанного года в сроке действия карты.
- Логотип платежной системы (может быть размещен на оборотной стороне).
- Голограмма (за исключением карт Maestro.). Голограмма также может быть размещена на оборотной стороне карты.
- Персональные данные (имя, фамилия и/или организация) Держателя Карты (могут отсутствовать на картах MasterCard и Visa, так называемые карты моментального выпуска).
- Ультрафиолетовый элемент.

## Обязательные реквизиты. Обратная сторона:

- Магнитная полоса. Впаивается в пластик и содержит необходимую информацию о Карте, предназначенного для электронного считывания. Может быть разных размеров и нескольких видов цветов, в том числе: черной, красной, коричневый, а также голографической.
- Полоса для подписи Держателя Карты. Карты без образца подписи к обслуживанию не принимаются.
- Контактная информация ( наименование банка или компании, выпустившей Карту, права собственности, иногда адрес и телефон) службы клиентской поддержки держателя.





# Внешний вид платежных Карт. Основные признаки подделки Карт

**1. Голограмма.** На поддельных голограммах изображение может переливаться всеми цветами радуги, однако объем изображения отсутствует, свойственный настоящим голограммам. На подделках плохого качества изображения просто выдавлены на фольге или нанесены алюминиевой краской, без специфического чистого блеска. Фон поддельной голограммы тусклый, а изображение нечеткое. Поддельная голограмма часто отслаивается (пузырится) при нажатии на лицевую сторону карты. Фольга с изображением поддельной голограммы задирается ногтем. Голограмма - одна из самых надежных признаков, по которым можно отличить подделку.

**2. Магнитная полоса.** На ощупь можно почувствовать границу между полосой и картой, поскольку зачастую поддельная магнитная полоса просто наклеивается сверху, а не впаивается в поверхность пластика. Данные магнитной полосы могут не соответствовать нанесенным на Карту.

**3. Панель для подписи.** Вместо панели для подписи наклеивается полоска бумаги. Полоска сильно выступает над поверхностью карты. Края панели для подписи легко задираются. Часто не соответствует оригиналу оттенок краски, которым нанесены элементы дизайна.

**4. BIN.** Может стираться с кредитной карты. На настоящей карте BIN стереть невозможно. На поддельных пластиковых картах иногда BIN не совпадает с первыми четырьмя цифрами номера карты.

**5.** Когда карта нарисована в фотошопе все цифры и буквы видны очень четко, без тени. На оборотной стороне карты обязательно должны быть видны выдавленные в обратную сторону цифры.

Отсутствует

VIN карты отличается от первых 4х цифр номера карты



Голограмма не четкая, местами стерта, не имеет характерной глубины изображения

Логотип платежной системы имеет искаженные размеры

Пример поддельной карты

# Внешний вид платежной карты



1. **Номер Карты.** Всегда начинается с цифры 4 и состоит из 16 цифр, сгруппированных в 4 группы по 4 цифры (4-4-4-4). Номер начинается с цифры «4»
2. **VIN (банковский идентификационный номер).** Расположен на лицевой стороне Карты под или над номером Карты и совпадает с первыми четырьмя цифрами Карты. *При несовпадении номеров Карта является поддельной!*
3. **Срок действия Карты.** Расположен под номером Карты. Это последний день месяца указанного года в сроке действия карты.
4. **Персональные данные.** Имя, Фамилия и/или название организации (в случае корпоративной карты). Могут отсутствовать на картах MasterCard и Visa, так называемые карты моментального выпуска(подпись на панели обязательна).
5. **Логотип Visa.**
6. **Защитный символ «V».** Эмбоссируется с небольшим наклоном. Может отсутствовать.
7. **Ультрафиолетовый элемент.**
8. **Магнитная полоса.** Может быть темно-коричневого, красного или черного цвета, и на Картах VISA нового дизайна может быть с голографической пленкой.
9. **Полоса для подписи.** Изготовлена из специального материала, при попытке стереть тонко напечатанный волнистый фон, например, для изменения подписи, он будет выглядеть размазанным, либо станет видно слово «VOID».
10. **Голограмма.**
11. **Информация о банке Эмитенте.**
12. **Защитный Код Карты. (CVV 2)**

# Внешний вид платежной карты



Ультрафиолетовый элемент



1. **Номер карты.** состоит из 16 цифр, сгруппированных в 4 группы по 4 цифры (4-4-4-4). Номер начинается с цифры «51-55»; для «50,56-59,60-69» - для карт Maestro и чисел от 16-19.
1. **VIN (банковский идентификационный номер).** Расположен на лицевой стороне Карты под или над номером Карты и совпадает с первыми четырьмя цифрами Карты. При несовпадении номеров Карта является поддельной!
2. **Срок действия Карты.** Расположен под номером Карты. Это последний день месяца указанного года в сроке действия карты.
3. **Персональные данные.** Имя, Фамилия и/или название организации (в случае корпоративной карты). Могут отсутствовать на картах MasterCard и Visa, так называемые карты моментального выпуска.
4. **Логотип MasterCard.**
7. **Ультрафиолетовый элемент(МС)**
8. **Магнитная полоса.** Может быть темно-коричневого, красного или черного цвета, и на Картах MasterCard нового дизайна может быть с голографической пленкой.
9. **Полоса для подписи.** Изготовлена из специального материала, при попытке стереть тонко напечатанный волнистый фон, например, для изменения подписи, он будет выглядеть размазанным, либо станет видно слово «VOID».
10. **Голограмма(2 планеты)**
11. **Информация о банке Эмитенте**
12. **Защитный Код Карты. (CVC 2)**



## Внешний вид платежной карты



Все дебетовые карты CUP требуют PIN-код держателя карты некоторые из кредитных карт CUP также требуют PIN-код.



Новый логотип



Старый логотип



1. **Логотип** – трехцветный (красный, синий, зеленый), с надписью UnionPay на английском и китайском языках помещается на лицевой части карты справа, выше или ниже голограммы.
2. **Номер Карты**. Эмбоосирован или напечатан. Может содержать от 13 до 19 цифр (обычно 16). Начинается с цифры 0,3,4, 62 (...возможны также 63 или 68).
3. **Персональные данные** – персональные данные Держателя могут быть эмбоосированы или напечатаны на лицевой стороне под сроком действия карты. Могут отсутствовать на карте.
4. **Микропечать** – используется вокруг логотипа на белом фоне.
5. **VIN** – совпадает с первыми четырьмя цифрами номера карты.
6. **Голограмма** – может отсутствовать на карте. Если на карте присутствует голограмма, то на ней изображен Храм Неба. Обычно голограмма расположена справа в середине карты.
7. **Срок действия карты**. Эмбоосирован или напечатан. Является опциональным полем для дебетовых карт и может отсутствовать на карте.
8. **Магнитная полоса** – располагается на оборотной стороне карты, в верхней части.
9. **Полоса для подписи Держателя карты**. Располагается под магнитной полосой. Для карт UnionPay возможны две различные полосы подписи: полоса подписи заполнена символами UnionPay синего и серого цвета на китайском языке, или полоса заполнена символами UnionPay синего и красного цвета на китайском и на английском языках.

Логотип «Мир» обязательно размещается только на лицевой стороне Карты «Мир» .

Товарный знак или Логотип «Мир» может изображаться на Продуктах Платежной системы «Мир» одним из способов:

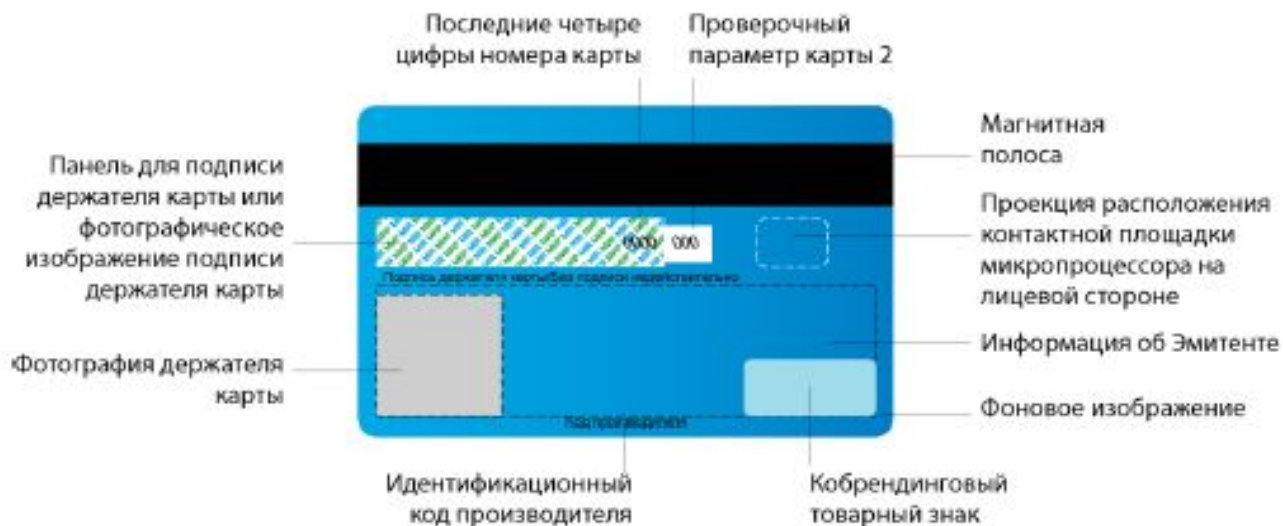


Рис. 1 Карта «Мир» – лицевая и оборотная сторона

а) Лицевая сторона Карты «Мир»



б) Оборотная сторона Карты «Мир»



Начинается с цифр 220 000 ...до 220 499...

Номер состоит из 16-19 цифр

Голограмма только на одной стороне(лицевой)

## Схема взаимодействия участников платежной системы

### Как происходит оплата:

**Оплата** - это операция, в результате которой денежные средства снимаются со счета Держателя Карты в качестве оплаты за товар или услугу. В момент проведения операции «Оплата» деньги блокируются на карточном счете клиента. Снятие денежных средств происходит после проведения операции «сверка итогов», **ежедневное проведение операции обязательно**.

В процессе обработки запроса на оплату важно убедиться, что был получен положительный код авторизации – «Операция выполнена». В случае, если код авторизации не получен «Операция не выполнена», сделка продажи товаров/услуг не должна быть проведена сотрудниками Организации.

**Не забудьте в конце дня осуществить операцию «Сверка итогов»**



# Документы, удостоверяющие личность.



## Допустимые документы для Идентификации Держателя Карты (по правилам приема платежных систем):

1. Паспорт
4. Национальный документ удостоверяющий личность.

## Национальные документы, удостоверяющие личность:

1. **Паспорт гражданина РФ** (для граждан РФ старше 14 лет, проживающих на территории РФ) (п.1 Указа Президента РФ от 13.03.1997 №232 "Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»
2. **Временное удостоверение личности гражданина РФ по форме №2П** (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка) (п.п.22,25 Инструкции о порядке выдачи, замены, учета и хранения паспортов гражданина РФ, утвержденной приказом Министерства внутренних дел РФ от 15.09.1997 №605);
3. **Общегражданский заграничный паспорт** (для прибывших на временное жительство в РФ граждан России, постоянно проживающих за границей) (п.1 Положение о паспортной системе);
4. **Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина в РФ** (ст.10 Федерального закона от 25.07.2002 №115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации", ст.24 Федерального закона от 15.08.1996 №114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию");



# Процедура совершения оплаты с помощью POS - терминала



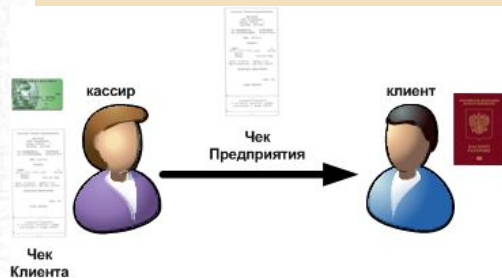
Кассиру необходимо проверить карту на наличие явных визуальных признаков подлинности и наличие подписи Держателя.

При обнаружении признаков подделки карты провести её изъятие если это не влечет угрозу здоровью сотрудников торгового предприятия.

При отсутствии подписи, попросить Держателя расписаться и сравнить подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющим личность Держателя.

При отказе поставить подпись, корректно отказать Держателю в дальнейшем использовании данной платежной Карты.

При отсутствии признаков подделки карты и наличии подписи Держателя продолжить выполнение операции «Оплата».



Во время всего процесса проведения транзакции карта должна находиться в зоне видимости клиента, но вне зоны его досягаемости.

При отрицательной обработке запроса, выйдет слип (чек) с причиной отказа в авторизации, который необходимо отдать клиенту.

При успешном проведении операции «оплата» POS-терминал распечатывает два слипа. Первый («чек предприятия») передается клиенту на подпись (если не был введен PIN код) и остается на торговой точке. Если операция была подтверждена PIN кодом, клиент на чеке не расписывается. Подпись на слипе от Union Pay просим поставить всегда.

Клиент возвращает подписанный чек. **Подпись необходимо сравнить с подписью, на самой Карте Клиента.**

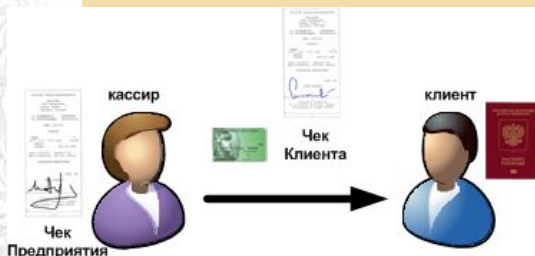
Если подпись не сходится, необходимо сделать копию чека, напомнить, что подпись должна быть идентична, стоящей в документе, и попросить расписаться еще раз. Если все две попытки не успешны следует отменить операцию.

Если подпись сходится, кассир забирает слип у клиента, на нем же расписывается и убирает слип в денежный ящик.

Так же необходимо сравнить последние 4ре цифры на слипе и 4ре цифры на карте-они должны совпадать

При завершении операции «оплата», кассир возвращает клиенту Платежную Карту вместе со вторым слипом.

Чек на предприятия хранится в течении 3х лет.



# Особенности процесса совершения оплаты через POS - терминалы

Уточните, пожалуйста, в какой валюте банковская карта?

Если покупатель указывает валюту банковской карты в ЕРО, то выбираем тип оплаты «Сбербанк Евро» для всех платежных систем.

Если иную валюту (Доллары, Рубли и др.) работник должен предупредить : «Сумма списания со счета карты может быть больше за счет доп. Комиссии за конвертацию» и выбрать тип оплаты «Сбер RUB» для всех без исключения платежных систем.

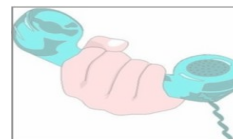
При появлении сообщения на терминале «Позвоните в Банк» необходимо связаться с центром технической поддержки Банка

**По телефонам:  
Сбер. Банка.**

Оператор центра назовет код авторизации для проведения оплаты или сообщит, что авторизация невозможна и должна быть отклонена.



Если при проведении операции был введен ПИН- код подпись клиента на чеке не является обязательной (исключение Составляет Union Pay).



Составляет Union Pay).

не является обязательной (исключение составляет Union Pay).

## Обращение в группу авторизации Банка

Случаи, при которых Вы можете обратиться в технической поддержки банка:

1. Терминал выдал сообщение, но Вы не понимаете что означает полученный ответ;
2. У Вас есть сомнения в подлинности банковской карты либо сомнения, что перед Вами законный держатель карты; код «10»
3. Вы получили сообщение от Банка – «Позвоните в Банк»;
4. При проведении операции – «изъятие карты»
5. Любые другие обстоятельства, при которых Вам нужна помощь сотрудников Банка (не работает оборудование, не помните как совершить отмену, возврат и т.д.)

### При звонке в Центр Авторизации необходимо назвать:

- ✓ Код торговой точки (или номер клише предприятия.....);
- ✓ Наименование предприятия либо подтвердить наименование предприятия, названного сотрудником Центра голосовой авторизации;
- ✓ Номер карты;
- ✓ Окончание срока действия карты;
- ✓ Бэтч – код (код безопасности – 4 цифры над номером карты на лицевой стороне);
- ✓ Итоговую сумму операции;
- ✓ Валюту операции;



Следуйте рекомендациям оператора Группы авторизации. Возможно, он попросит передать трубку Держателю Карты. Либо будет запрашивать у Вас дополнительную информацию для уточнения обстоятельств операции.



Оператор должен назвать Вам код авторизации, либо уведомить, что авторизация невозможна и операция должна быть отклонена.



## Рекомендации, позволяющие снизить риск мошенничества с картами



- Внимательно рассмотрите саму Карту, проверьте качество печати и эмbossирования, обратите внимание на возможные следы повреждения, проверьте наличие на Карте дополнительного кода безопасности.
- Убедитесь в том, что номер Карты, эмbossированный на ее лицевой стороне, совпадает с номером на оборотной стороне Карте и номером, распечатанном на чеке.....

**Если у Вас возникли какие-либо подозрения, звоните в Центр технической поддержки (круглосуточно, без выходных):**

**Телефоны указаны на кассовых терминалах**

***В интересах Вашей безопасности никогда не вступайте в конфликт с предъявителем Карты, даже если совершаемая операция вызывает у Вас подозрение.***



## Порядок действий сотрудника при поступлении сообщения от Банка:

<b>AUTH CODE: NN ОДОБРЕНО: NNNNNN</b>	Авторизация прошла успешно, код авторизации может включать две либо шесть цифр.
<b>PICK UP CARD ИЗЪЯТЬ</b>	Авторизация отклонена. Необходимо изъять карту у предъявителя(позвонить в ЦА)
<b>DECLINE ОТКЛОНИТЬ</b>	Авторизация отклонена. Проведение операции невозможно.
<b>CALL ПОЗВОНИТЬ В БАНК</b>	Необходимо связаться с Круглосуточной службой поддержки Банка.
<b>ERROR ОШИБКА</b>	Авторизация невозможна из-за ошибки на оборудовании.



**NNNNNN** – код авторизации по картам

**CALL / ПОЗВОНИТЕ В БАНК** – в данном случае посоветуйте Держателю Карты связаться со своим центром обслуживания для выяснения причин отказа в авторизации.

**ERROR/ ОШИБКА** – точное сообщение об ошибке отображается на экране в зависимости от причины ошибки. Текст сообщения зависит от настроек кассового оборудования.

**DECLINE/ ОТКЛОНИТЬ** – посоветуйте Держателю Карты связаться со своим центром обслуживания для выяснения причин отказа в авторизации.