

Приложение №8
к Договору эквайринга
№ _____ от _____.20__ г.

Правила обслуживания держателей платежных карт

Смысл терминов и сокращений, используемых в настоящих «Правилах обслуживания держателей платежных карт» (далее – Правила), приведен в Разделе 1 Договора.

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ

1.1. Определите по логотипу принадлежность Карты к одной из обслуживаемых платежных систем: НСПК «МИР», VISA International, Mastercard Worldwide. Если предъявленная банковская Карта не содержит соответствующего логотипа, верните ее клиенту и предложите расплатиться другой Картой или наличными.

1.2. Во время проведения операции Карта должна находиться на виду у Держателя, но вне пределов его досягаемости. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.)

1.3. Идентифицируйте предъявляемую Карту - произведите внешний осмотр Карты с целью определения ее подлинности и действительности (Разделы 2, 3 Правил).

1.4. Карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована только ее Держателем. Образец его подписи нанесен на специальной панели для подписи на обратной стороне Карты. На лицевой стороне Карты (если на ней предусматривается наличие имени и фамилии Держателя) нанесены имя и фамилия Держателя, которые должны совпадать с именем и фамилией, указанными в представленном Держателем документе, удостоверяющем его личность.

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

1.5. Не обслуживайте Карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия указан на лицевой стороне Карты). Срок действия Карты отражает дату начала действия Карты и дату его окончания (например, 07/09-07/12). Иногда срок действия Карты может содержать только дату окончания или отсутствовать. Карта действительна с 00.00 часов первого дня месяца, указанного на ней (в примере: с 00.00 часов 1 июля 2009 года), по 00.00 часов

первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00.00 часов 1 августа 2012 года).

1.6. Локальные Карты, т.е. Карты, действующие в пределах только одной страны («Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]»)), принимаются к обслуживанию, только если на них указано «Valid only in Russia» («Действительна только в России»).

1.7. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений Карты согласно Разделу 3 Правил. Если обнаружены следы подделки, Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил. Если возникли подозрения в подлинности Карты, позвоните в Колл-Центр, сообщите оператору условный код «10» и следуйте инструкциям оператора.

1.8. Убедитесь в наличии подписи Держателя на оборотной стороне Карты. Если подпись присутствует, продолжите совершение Операции. Если Карта не подписана, необходимо предпринять следующие действия:

- попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;

- проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Карте. Если имя и фамилия, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают (допускается расхождение не более, чем в 1 (одной) букве в фамилии или имени), Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил, если данные совпадают, попросите клиента подписать Карту в вашем присутствии;

- сравните полученную подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, в случае совпадения - продолжите Операцию, в случае несовпадения - позвоните в Колл-Центр;

- сообщите оператору условный код «10» и следуйте инструкциям оператора;

- если клиент отказывается подписать Карту по вашей просьбе, то откажите в проведении Операции по этой Карте, попросите предъявить другую подписанную Карту либо оплатить покупку наличными.

1.9. Убедитесь в отсутствии следов подделки полосы для подписи. Если была попытка изменить подпись, то на полосе для подписи появится слово «VOID»/«НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНО». Такую Карту к оплате

принимать не допускается. Предложите клиенту расплатиться другой Картой либо оплатить покупку наличными.

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

2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЗАЩИТЫ КАРТ

2.1. Карты VISA включают следующие элементы безопасности:

Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема расположены в верхней части Карты. На Картах Visa Business, Visa Corporate, Visa Purchasing, Visa Infinite, Visa Signature наименование карточного продукта присутствует в верхней части Карты и/или совмещено с логотипом VISA



Non-Staged
Light Background



Staged
Light Background



Non-Staged
Dark Background

Логотип Visa представляет собой надпись «VISA», располагается на лицевой стороне Карты в одном из трёх положений: в правом верхнем, правом нижнем либо в левом верхнем углу.

Голограмма присутствует на лицевой стороне Карты при отсутствии с оборотной стороны голографической магнитной полосы. Голограмма располагается в центре правой лицевой части Карты (мини-голограмма может располагаться на оборотной стороне карты в левой части). Цвет голограммы золотой или серебристый. Представляет собой объемное изображение летящего голубя. При поворотах Карты можно наблюдать взмах левого крыла и поворот головы голубя. Последние четыре цифры номера Карты должны быть расположены на голограмме. Голограмма



впрессована в Карту, а не наклеена.

Номер Карты нанесен (путем эмбоссирования или индент-печати) на лицевой стороне Карты. Номер Карты всегда начинается с «4» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры (4-4-4-4). Последние четыре цифры обязательно должны быть на голограмме (в случае ее

наличия на лицевой стороне Карты). Цифры на Карте должны быть выдавлены четко, с соблюдением общего размера и интервала. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Оборудования, высвечивающимся на его экране.

Срок окончания действия Карты наносится ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год), например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия, например, 07/13 – 07/16. Срок действия Карты. Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.

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

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

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

2.1.1. Обратная сторона:

Голографическая магнитная полоса состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает изображение летящего голубя в трех фазах полета, параллельные вертикальные и горизонтальные линии, голографическое изображение "Visa" внутри круга, микрошрифт в виде повторяющегося слова "Visa". Применяется при отсутствии голограммы на лицевой стороне Карты. Впаяна в пластик, а не наклеена.

Магнитная полоса применяется вместо голографической магнитной полосы при наличии голограммы на лицевой стороне Карты, располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), если она находится сверху Карту;
- состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);
- должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Оборудования, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);

– в ультрафиолетовом освещении поверхность полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;

– содержит надпись «VOID» («недействительна»), которая проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;

– на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево может быть напечатан номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты, и 3 цифры кода безопасности (CVV2), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи.

2.2. Карты VISA Electron включают следующие элементы безопасности:

2.2.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема расположена в верхней части Карты.

Логотип Visa Electron представляет собой логотип Visa с подписью «Electron» под ним. Располагается на лицевой стороне Карты в одном из трёх положений: в правом верхнем, правом нижнем либо в левом верхнем углу (только для Карт с чипом).



Голограмма располагается на Карте по усмотрению Эмитента и может отсутствовать. Голограмма располагается в правой части лицевой стороны Карты таким образом, чтобы на ней размещались последние четыре цифры номера Карты. Представляет собой объемное изображение в виде летящего голубя, при поворотах Карты наблюдается взмах левого крыла и поворот головы голубя. Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Номер Карты нанесен способом индент-печати, начинается с «4» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры. Номер Карты может быть нанесен не полностью, но обязательно должен содержать последние 4 цифры номера Карты. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, высвечивающимся на экране Оборудования и отпечатанным на чеке Оборудования.

Срок действия Карты нанесен ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия (например, 07/13 - 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней. На некоторых Картах может отсутствовать.

Имя и фамилия Держателя нанесены под сроком действия Карты латинскими буквами. Карта может не содержать имени и фамилии Держателя, в этом случае на чеках Оборудования будет распечатано: «CARDHOLDER E.» или «VISA ELECTRON CARDHOLDER».

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

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

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY» содержится на лицевой, либо оборотной стороне Карты и информирует о необходимости использования Карты только в электронных устройствах (считывание данных с Карты происходит при использовании электронного (POS) Оборудования).

Надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]») обозначается на локальных Картах. Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в одной стране, за исключением России (RUSSIA).

2.2.2. Обратная сторона:

Магнитная полоса располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Голографическая магнитная полоса применяется по решению Эмитента вместо стандартной магнитной полосы. Состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает изображение летящего голубя в трех фазах полета, параллельные вертикальные и горизонтальные линии, голографическое изображение «Visa» внутри круга, микрошрифт в виде повторяющегося слова «Visa». Впаяна в пластик, а не наклеена на Карту. Может располагаться в нижней части Карты (при отсутствии чипа).

Полоса для подписи:

– располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), если полоса находится сверху Карту;

– состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);

- обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Оборудования, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карту);
- в ультрафиолетовом освещении поверхность полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
- содержит надпись “VOID” («недействительна») проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате;
- на полосе для подписи в верхней части может быть напечатан с наклоном влево номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты, и 3 цифры кода безопасности (CVV2), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи. Номер Карты (его часть) и защитный трехзначный код отсутствуют на полосе для подписи при неполном номере Карты на лицевой стороне.

2.3. Предусмотрен вертикально ориентированный дизайн Карт Visa:



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

Чип (встроенный микропроцессор):

- чип должен располагаться на лицевой стороне Карты над первыми четырьмя цифрами ее номера, если номер из 16 цифр
- полоса для подписи укорочена. Она заканчивается, не доходя до области чипа на лицевой стороне Карты, соответственно смещается квадратное белое поле, на котором печатаются 3 цифры кода безопасности (CVV2);
- номер Карты (или последние четыре цифры) и CVV2 (при наличии) печатаются на полосе для подписи, смещенные к правому краю полосы.

Фотография Держателя может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Карты.

Фотографическое воспроизведение подписи Держателя. Если оно располагается на лицевой стороне Карты, то на оборотной стороне должна быть стандартная полоса для подписи. Если фотографическая подпись расположена на оборотной стороне Карты, то она заменяет стандартную полосу для подписи.

Символ «Plus»  располагается на оборотной стороне Карты.

Символ Карты с бесконтактным интерфейсом  располагается на лицевой стороне Карты слева.

2.5. Карты Mastercard включают следующие элементы безопасности:

2.5.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема (если присутствует) расположена в верхней части Карты.

Если наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) и/или их эмблема не присутствует, то на оборотной стороне карты должно располагаться Licensee Acknowledgement Statement (Заявление об использовании лицензии) в формате This card is issued by (FULL ISSUER NAME) pursuant to license by Mastercard International (Данная карта выдается (полное наименование эмитента) в соответствии с лицензией Mastercard International).

Логотип представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью Mastercard белого цвета с оттенением, нанесенной на их фоне. Логотип размещается в правом верхнем или правом нижнем углу лицевой стороны Карты.

Голограмма представляет собой объемное изображение наложенных друг на друга полушарий без нанесения меридианов и параллелей. Изображение полушарий лежит на подложке, состоящей из многократно повторяющегося слова Mastercard, и движется, при повороте слева направо материи на полушариях и слова «Mastercard» на заднем плане смещаются. Кольца, обрамляющие полушария, образованы микрогравировкой из повторяющихся букв «МС» (символы «МС» видны только при использовании увеличительного стекла). Может располагаться:

- на лицевой стороне Карты, последние 4 цифры номера Карты должны быть эмбоосированы на голограмме (при этом на обратной стороне Карты может быть расположена как стандартная магнитная полоса, так и голографическая магнитная полоса (HoloMag));

- на обратной стороне Карты (рядом с полосой для подписи или под ней), при этом используется стандартная магнитная полоса;

- может отсутствовать (при наличии с обратной стороны Карты голографической магнитной полосы (HoloMag)). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

С апреля 2017 года используются новые логотипы и голограмма

Логотип представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью Mastercard черного цвета, расположенной под логотипом. Логотип размещается в правом верхнем или правом нижнем углу лицевой стороны Карты.



Номер Карты эмбоосирован, начинается с цифры «5» или «2» и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры). Цифры на Карте должны быть эмбоосированы четко, с соблюдением общего размера и интервала. Номер Карты (либо четыре последние цифры номера) должен совпадать с номером (либо последними четырьмя цифрами номера), напечатанными на оборотной стороне Карты на полосе для подписи. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Оборудования, высвечивающимся на его экране.

Срок действия Карты эмбоосируется ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть указана также дата начала срока действия (например, 07/13 – 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.

Имя и фамилия Держателя эмбоосированы под сроком действия Карты латинскими буквами. Ниже может быть эмбоосировано название организации или банка.

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

2.5.2. Обратная сторона:

Голографическая магнитная полоса состоит из магнитной полосы и голограммы. Включает объемные сферы в 2-х чередующихся цветах, точку на заднем плане, которая выравнивается при повороте Карты (если перевернуть Карту и посмотреть на голограмму, то точка появится наверху), хорошо различимую надпись Mastercard, кольца вокруг сфер составленные из микротекста «МС», которые видны при использовании увеличительного стекла. Применяется как в дополнении к голограмме на лицевой стороне Карты, так и при отсутствии голограммы на лицевой стороне Карты. Впаяна в пластик, а не наклеена. Располагается в верхней части Карты.

Магнитная полоса применяется вместо голографической магнитной полосы при наличии голограммы на лицевой либо обратной стороне Карты, располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Полоса для подписи:

– располагается под магнитной полосой/голографической магнитной полосой;

– состоит из слов «Mastercard», напечатанных красным, синим и желтым цветами по диагонали слева направо на чувствительной к стиранию бумажной, термически впаянной в Карту, полосе;

– в верхней части полосы для подписи напечатан с наклоном влево номер Карты (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером на лицевой стороне Карты;

– обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Оборудования, документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);

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

– содержит надпись "VOID" («недействительна») проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате.

– 3 цифры кода безопасности (CVC2) напечатаны на белой зоне справа от полосы для подписи.

2.6. Для Карт Mastercard с чипом:

– чип должен располагаться на лицевой стороне Карты;

– полоса для подписи укорочена, заканчивается, не доходя до области чипа на лицевой стороне Карты;

– номер Карты (или последние четыре цифры) и 3 цифры кода безопасности (CVC2) печатаются на отдельной зоне белого цвета рядом с полосой для подписи, так же смещенной влево.

2.7. Реквизиты Карты Mastercard: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя могут быть напечатаны (выжжены). Карты могут быть локальными (иметь ограничение на прием в пределах одной страны) и содержать надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]»). Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в пределах одной страны, за исключением России (RUSSIA).

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

2.8. Предусмотрен вертикально ориентированный дизайн Карт Mastercard.

2.9. Карты Mastercard Electronic включают следующие элементы безопасности:

2.9.1. Лицевая сторона:

Логотип Mastercard Electronic представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с



надписью Mastercard белого цвета с оттенением и Electronic – синего цвета. Под логотипом Mastercard Electronic обязательно находится надпись белого цвета «100% Electronic». Логотип расположен в правом верхнем либо правом нижнем углу Карты.

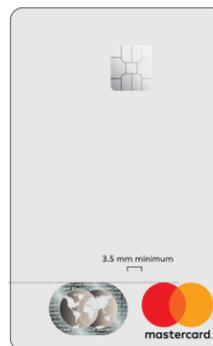
Голограмма представляет собой объемное изображение наложенных друг на друга полушарий без нанесения меридианов и параллелей. Изображение полушарий лежит на подложке, состоящей из многократно повторяющегося слова Mastercard, и двигается, при повороте слева направо материи на полушариях и слова «Mastercard» на заднем плане смещаются. При повороте Карты сверху вниз цвет слов «Mastercard» меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый. Кольца, обрамляющие полушария, образованы микрогравировкой из повторяющихся букв «MC» (символы «MC» видны только при использовании увеличительного стекла). Голограмма впрессована в Карту, а не наклеена.

Надпись «Valid only in [название страны]» («Действительна только в [название страны]») обозначается на локальных Картах. Запрещено обслуживать локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в пределах одной страны, за исключением России (RUSSIA).

Надпись «Valid only where Mastercard Electronic is accepted» - действительна только там, где принимаются Карты Mastercard Electronic.

Номер Карты нанесен индент-печатью, расположен до голограммы, всегда начинается с цифры «5» или «2» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по 4 цифры (4-4-4-4), может быть нанесен не полностью и содержать от 4 до 16 цифр. Номер Карты (либо четыре последние цифры номера) должен совпадать с номером (либо последними четырьмя цифрами номера), напечатанными на оборотной стороне Карты на полосе для подписи. При использовании Карты номер Карты должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке Оборудования, высвечивающимся на его экране.

Срок действия Карты напечатан ниже номера Карты и указывается в формате месяц/год, например, 07/16. Иногда на лицевой стороне Карты может быть также указана дата начала срока действия (например, 07/13 – 07/16). Карта действительна с 00 часов первого дня месяца до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.



Имя и фамилия Держателя напечатаны под сроком действия Карты латинскими буквами. На Карте могут отсутствовать имя и фамилия Держателя, вместо этого может быть указана кампания, в рамках которой выпущена Карта.

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

2.9.2. Обратная сторона Карты Mastercard Electronic идентична обратной стороне Карты Mastercard. Возможно расположение на обратной стороне логотипа CIRRUS, который представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.

С апреля 2017 года будет использоваться новый логотип.

2.10. Карты Mastercard Electronic принимаются к оплате только при считывании данных с Карты с помощью электронного (POS) Оборудования.

2.11. Карты Maestro включают следующие элементы безопасности:

2.11.1. Лицевая сторона:

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Карту) располагается в верхней части лицевой стороны Карты и должно содержать наименование эмитента и/или его эмблему.

Логотип располагается в правом верхнем или правом нижнем углу Карты, представляет собой два пересекающихся круга синего и красного цветов с надписью «Maestro» белого цвета на их фоне.

С апреля 2017 года используется новый логотип. Логотип также может располагаться на обратной стороне карты.

Номер Карты начинается с 50, 56-58 или 60-69, количество цифр в номере Карты может быть 16-19. Номер Карты может быть не указан или указан не полностью.

Срок действия Карты может быть указан на лицевой стороне ниже номера Карты в формате месяц/год, например, 07/16. Карта действительна до 24 часов последнего дня месяца, указанного на ней.

Имя и фамилия Держателя располагаются под сроком действия Карты латинскими буквами, ниже может быть указано название организации или банка. Имя и фамилия Держателя могут быть написаны кириллицей. В этом случае на Карте должно быть указано: «VALID ONLY IN RUSSIA» (Действительно только в России). Имя и фамилия Держателя также могут отсутствовать.

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

2.11.2. Реквизиты Карты: номер Карты, срок действия, имя и фамилия Держателя, как правило, на Карте наносятся индент-печатью. Однако могут встречаться Карты, на которых эти реквизиты эмбоосированы.

2.11.3. Обратная сторона:

Магнитная полоса располагается в верхней части Карты, впаяна в пластик, а не наклеена.

Полоса для подписи:

– состоит из поля белого цвета и содержит орнамент или защитный текст;

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



– обязательно должна содержать подпись Держателя, которая должна соответствовать подписи на чеке Оборудования, в документе, удостоверяющем личность (при проверке такого документа);

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

– содержит надпись «VOID» («недействительна»), которая проявляется при стирании (повреждении) полосы для подписи (попытке подчистки). Такая Карта не может быть принята к оплате.

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



2.11.4. Карты Maestro принимаются к оплате только при считывании данных с Карты с помощью электронного (POS) Оборудования.

2.12. Дополнительные элементы карт Mastercard и Maestro:

Название продукта (например, Gold, Business, Platinum) располагается на лицевой стороне Карты.

Фотография Держателя (при наличии) может располагаться как на лицевой, так и на обратной стороне Карты. В случае расположения на лицевой стороне фотография должна размещаться в левом верхнем углу Карты и быть цветной.



2.13. Карты МИР выпускаются трех видов (продуктов):

Дебетовые (Debit, Business Debit, Prepaid) могут быть именными и обезличенными, номер карты печатается (не эмбоссируется) на лицевой стороне и может быть неполным (содержит 8 цифр);

Классические (Classic Debit, Classic Business Debit, Classic Credit, Classic Business Credit) могут быть именными и обезличенными, номер карты может быть напечатан или эмбоссирован и обязательно указывается полностью (содержит 16-19 цифр).

Премиальные (Premium, Premium Business) могут быть именными и обезличенными, номер карты обязательно эмбоссируется и указывается полностью (содержит 16-19 цифр).

2.14. Обязательные элементы:

– логотип «МИР» располагается на лицевой стороне Карты в правом верхнем или нижнем углу, не пересекается с другими элементами; может быть следующих видов – двухцветный без плашки/с плашкой и металлизированный (только на премиальных Картах):



– наименование Банка-эмитента может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне верхней части Карты;

– наименование продукта наносится латинскими буквами (каждое слово с заглавной буквы) и размещается либо на лицевой стороне в верхней части над чипом, либо на оборотной стороне в нижней части под полосой для подписи (с 01/02/2017 допускается указывать на карте как полное наименование Классического продукта, содержащее детализацию типа - Debit, Credit, Privilege, так и базовое наименование без указания типа продукта);

– чип (микروпроцессор) может быть золотого или серебряного цвета;

– ультрафиолетовый элемент в виде символа рубля располагается на лицевой стороне:

– голограмма «МИР» (на лицевой или оборотной стороне) может быть золотого либо серебряного цвета, не должна пересекаться с другими элементами, кроме номера Карты; представляет собой объемное изображение земного шара, видимого сквозь пятилистник, на

форме из слов «МИР», «MIR» и символа рубля; на голограмме присутствует номер и скрытый графический элемент в виде символа рубля – при изменении угла наблюдения символ появляется в правой части голограммы в области правого прямоугольника (с 01/02/2017 размещение голограммы на картах «Мир» является необязательным для дебетовых продуктов);

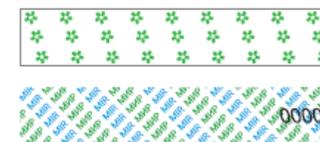
– номер Карты может быть полным или неполным (в зависимости от продукта), первые 4 (четыре) цифры должны быть в диапазоне 2200-2204; у карт с Кобейджинговым логотипом (выпущенных совместно с другими платежными системами) номер карты может отличаться от стандартного;

– первые 6 (шесть) цифр банковского идентификационного номера (БИН) располагаются под номером Карты и должны совпадать с его первыми 6 (шестью) цифрами (если номер Карты указан полностью);

– дата окончания срока действия Карты печатается на лицевой стороне в формате мм/гг;

– магнитная полоса размещается на оборотной стороне Карты в верхней ее части;

– панель для подписи держателя Карты с ультрафиолетовым элементом (сочетание 5 (пяти) прямоугольников, последовательно соприкасающихся друг с другом углами оснований и образующих пятиугольник) располагается под магнитной полосой; на панели присутствует паттерн из слов «МИР» и «MIR» в цветах логотипа «МИР» с повторяющейся печатью на светлом фоне, расположенных под углом 45° к панели для подписи. Дополнительно на панели может быть размещено фотографическое изображение подписи – в этом случае под ним должны указываться имя и фамилия Держателя, совпадающие с данными, нанесенными на лицевой стороне Карты (с 01/02/2017 размещение панели для подписи Держателя карты является необязательным. В случае отсутствия панели для подписи Держателя карты на карте, на ее месте должна быть размещена надпись: «Подпись не требуется»);



– информация о Банке-эмитенте обязательно присутствует на оборотной стороне карты и содержит юридическое наименование эмитента, контактную информацию и телефон службы поддержки.



2.15. Необязательные элементы:

– логотип Банка-эмитента;

– логотип другой платежной системы (кобейджинговый логотип) при наличии должен быть размещен на лицевой стороне Карты следующим образом: если логотип «МИР» находится в нижнем правом положении, то кобейджинговый – в правом верхнем; если логотип «МИР» находится в верхнем правом положении, то кобейджинговый – в нижнем правом.

– логотип организации партнера может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты;

– фотография Держателя Карты размером 20*20 мм может размещаться на оборотной стороне карты в левом нижнем углу;

– фотографическое изображение подписи может быть расположено на панели для подписи, в этом случае под ним должны быть указаны имя и фамилия Держателя Карты;

– телефон службы поддержки Банка-эмитента и его сайта в сети интернет может указываться на оборотной стороне в верхней области карты над магнитной полосой.

2.16. Элементы, размещение которых зависит от продукта:

– имя и фамилия Держателя Карты указываются латинскими буквами на лицевой стороне и не должны пересекаться с другими элементами Карты; НЕ наносятся на обезличенные и предоплаченные (Prepaid) Карты – в этом случае обязательно используется дополнительный идентификатор

– последние 4 (четыре) цифры номера Карты располагаются на оборотной стороне непосредственно на панели для подписи; НЕ размещаются на дебетовых картах (Debit, Business Debit, Prepaid), если используется неполный номер Карты (8 цифр);

– ППК2 – трехзначный код проверки подлинности Карты – располагается на оборотной стороне справа от последних 4 (четырех) цифр номера Карты непосредственно на панели для подписи либо справа от нее в белом окне; НЕ печатается на дебетовых картах (Debit, Business Debit, Prepaid), если используется неполный номер Карты (8 цифр).

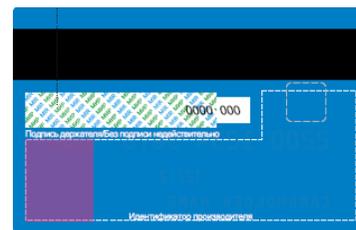
3. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ:



3.1. Отсутствие чипа (микропроцессора) на карте МИР.

3.2. Голограмма переливается всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое.

Голограмма отслаивается («пузырится»), задирается и дает утолщение при надавливании и сгибании Карты в районе голограммы. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании Карты, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.



3.3. Панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон в виде трехцветной надписи Mastercard для Карт Mastercard, сине-золотой надписи - для Карт Visa или зелено-голубой надписи из слов «МИР» и «MIR» – для Карт МИР.

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

3.5. Цифры, напечатанные мелким шрифтом под номером Карты, отсутствуют, либо не соответствуют 4 (четырем) начальным цифрам номера Карты (для Visa и Mastercard) или 6 (шести) первым цифрам номера Карты (для МИР), либо легко стираются с Карты. На настоящей Карте их стереть невозможно.

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

3.7. Торцевая часть Карты темная, а не белая.

3.8. Под эмбоссированными символами Карты просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков. Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом.

3.9. Номер Карты, отображенный на экране Оборудования и/или распечатанный на чеке Оборудования, отличается от эмбоссированного (напечатанного) на Карте.

3.10. Магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Карты. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы.

3.11. Панель для подписи повреждена и на ней можно прочитать слово «VOID» (для карт Visa и Mastercard) /слово «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНО» (для карт МИР) или его фрагмент.

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

3.13. При наличии на Карте фотографии она не должна отслаиваться, стираться, быть наклеенной. Также фотография должна соответствовать лицу, предъявляющему Карту к оплате. Наличие на Карте фотографии не является безусловным подтверждением действительности Карты.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОВЕРКА КАРТ, ПРОЦЕДУРА КОД «10»

4.1. Обращайте особое внимание в случаях, если лицо предъявившее карточку к оплате:

- после отклоненной попытки проведения Операции по Карте на большую сумму пытается совершить Операцию покупки путем перебора суммы, уменьшая/увеличивая ее, либо путем перебора Карт;
- проводит Операции на большую сумму (более 100 000 рублей);
- проводит две или более Операции на большие суммы;
- покупает сразу много вещей, не выбирая их по размеру, стилю, цвету или цене;
- совершает сначала покупку лишь на небольшую сумму (с целью проверки возможности использования карточки), а затем выбирает наиболее популярный и дорогой товар;
- предлагает разбить сумму покупки на более мелкие или предлагает несколько карт к оплате;
- при требовании предъявить паспорт заявляет, что документы находятся в машине или предлагает расплатиться позже наличными;
- неуверенно расписывается, или создается впечатление попытки подделать подпись;
- не задает вопросов перед оплатой дорогостоящей покупки;
- предъявляет Карту, выпущенную зарубежным банком на имя россиянина, и наоборот;
- неестественно, нервно себя ведет, пытается ускорить оформление покупки, торопит, пытается вызвать конфликт;
- отказывается от доставки крупногабаритного товара, несмотря на предлагаемую услугу по доставке товара;
- совершает покупки, выходит из магазина, а затем возвращается и покупает еще;
- вызывает у Вас подозрение.

4.2. Если при проведении операции у Вас возникли подозрения в незаконном использовании Карты, использовании поддельной Карты, совершении мошенничества, если Вы обнаружили поведение, вызывающее у Вас подозрения, то:

- оставьте Карту у себя;
- проверьте документ, удостоверяющий личность клиента (Раздел 5 Правил);
- позвоните в Колл-Центр, назовите условный код «10» и следуйте инструкциям оператора;
- если оператор даст указание изъять Карту, действуйте в соответствии с Разделом 9 Правил;
- если у Вас нет возможности связаться с Банком - откажитесь от проведения операции по Карте, предложите клиенту расплатиться наличными. Если операция была проведена, то операцию следует отменить.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ

5.1. К документам, удостоверяющим личность, относятся:

5.1.1. Для граждан Российской Федерации: паспорт гражданина Российской Федерации, паспорт гражданина Российской Федерации, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, паспорт моряка (удостоверение личности моряка), удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет гражданина Российской Федерации (для солдат, матросов, сержанта, старшины, проходящих военную службу), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

5.1.2. Для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина;

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

5.1.4. Для иных лиц без гражданства: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, документ, удостоверяющий личность лица, не имеющего действительного документа,

удостоверяющего личность, на период рассмотрения заявления о признании гражданином Российской Федерации или о приеме в гражданство Российской Федерации;

5.1.5. Для беженцев: удостоверение беженца в Российской Федерации, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу.

5.2. Для проверки документа, удостоверяющего личность Держателя:

- попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;

- проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте. Если имя и фамилия, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают (допускается несовпадение не более, чем в 1 одной букве в фамилии или имени клиента), Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил;

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

5.3. В случае если операция была проведена успешно, и был распечатан чек, с обратной стороны чека укажите тип документа, его серию и номер.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

6.1. Расчеты между Организацией и Держателем при совершении операций с использованием Карты производятся в валюте Российской Федерации.

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

6.3. Чек Оборудования должен быть оформлен на общую сумму всех Товаров, приобретенных Держателем в ТСП.

6.4. Чек Оборудования, оформленный по операции с использованием Карты, должен содержать:

- идентификатор Оборудования;
- город, где совершается операция; название торгово-сервисного предприятия;
- дату и время совершения Операции;
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;

- вид Операции;
- информация об отсутствии комиссии эквайера;
- сумму операции;
- валюту Операции;
- Код Авторизации;
- подпись Держателя (в случае проведения операции без ввода ПИН-кода);
- подпись Уполномоченного сотрудника Организации.

6.5. Уполномоченный сотрудник Организации, принимающий Карту к оплате, обязан идентифицировать Карту, Держателя и проверить основные элементы защиты Карты (Разделы 1-3, 5 Правил).

6.6. Порядок проведения операции Оплаты с помощью Оборудования:

6.6.1. Операции с помощью Оборудования проводите в соответствии с Руководством пользователя (инструкция предоставляется Банком при подключении Оборудования);

6.6.2. Определите, есть ли на Карте чип. Карту с чипом необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх до упора и извлекать только после окончания проведения всех операций. Если Карта без чипа, то проведите Карту через считыватель карт магнитной полосой справа в направлении стрелки на корпусе. Если карта с возможностью бесконтактной оплаты, то Держатель самостоятельно прикладывает ее к считывателю терминала;

6.6.3. Сравните номер Карты, срок действия, высвечивающийся на экране Оборудования, с данными, нанесенными на лицевую сторону Карты. Если параметры совпадают – продолжите совершение операции. При отличии параметров Карта подлежит изъятию в соответствии с Разделом 9 Правил;

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

6.6.5. Для большинства карт предусмотрен ввод ПИН-кода для подтверждения операции. Предложите Держателю ввести ПИН-код на клавиатуре Оборудования либо на специальной выносной клавиатуре. Если Держатель отказывается от ввода ПИН-кода либо ПИН-код введен неверно, сообщите Держателю о невозможности принять Карту к оплате, предложите оплатить покупку другой Картой либо наличными. При проведении операции с использованием бесконтактной карты на сумму до 1000 рублей включительно ввод ПИН-кода или проставление подписи держателя карты не требуется.

6.6.6. Через некоторое время на экране Оборудования появится ответ, разрешающий или запрещающий проведение операции. При этом распечатывается чек, разрешающий или запрещающий проведение операции;

6.6.7. Если операция разрешена (Код Авторизации получен), Оборудование распечатывает два экземпляра чека с указанием даты, суммы операции, части номера Карты, Кода Авторизации;

6.6.8. Проверьте соответствие номера Карты (ее части), имени Держателя (при наличии) на Карте и на чеке. В случае несоответствия Карта подлежит изъятию как поддельная в соответствии с Разделом 9 Правил, такая операция подлежит отмене в соответствии с Руководством пользователя.

6.6.9. Поставьте свою подпись на чеке;

6.6.10. Попросите Держателя расписаться на чеке, если не вводился ПИН-код и/или операция на сумму более 1000 руб. при бесконтактном способе оплаты. Сверьте подпись на чеке с подписью на Карте, документе, удостоверяющем личность (если документ был проверен). Если подпись Держателя на чеке отличается от образца подписи на Карте, попросите Держателя расписаться на чеке еще раз рядом с уже имеющейся подписью. В случае неспособности клиента расписаться на чеке аналогично подписи на Карте сообщите Держателю о невозможности принять платеж по Карте, предложите рассчитаться наличными и отмените операцию в соответствии с Руководством пользователя.

6.6.11. Если проведение операции запрещено (операция Авторизации отклонена), объясните Держателю, что проведение операции по Карте невозможно, порекомендуйте обратиться в банк, выпустивший Карту для выяснения причины отказа. Если получено сообщение об изъятии Карты, действуйте в соответствии с Разделом 9 Правил. Дальнейший прием к оплате карт этого же Держателя запрещается.

6.6.12. Один экземпляр чека, оформленного надлежащим образом, отдайте Держателю, второй (с подписью Держателя) оставьте у себя. Наличие подписанного Держателем чека у Предприятия является подтверждающим документом совершения операции оплаты по Карте.

6.7. Порядок возврата денежных средств Держателю.

6.7.1. Если после получения сообщения о разрешении Операции (получения Кода Авторизации) сделка не была совершена (отказ от

покупки/услуги, несовпадение подписи, реквизитов Карты, клиент расплатился наличными и т.д.), проведите отмену Операции:

6.7.1.1. Если операция оплаты была проведена по ПОС-терминалу, то отмену проведите в соответствии с Руководством пользователя;

6.7.2. При возврате Товара Держателем, оплаченного с использованием Карты ранее текущего дня, Держатель должен предъявить Чек, оформленный при первоначальной покупке.

6.7.2.1. Возврат денежных средств при возврате Товара должен быть произведен на Карту, по которой была проведена оригинальная Операция покупки.

6.7.2.2. Выдача суммы возврата наличными денежными средствами не разрешается.

6.7.2.3. При возврате Товара возможны следующие ситуации:

- операция «коррекция оплаты» / «возврат» на полную сумму первоначальной операции по оплате Товара (при возврате всех Товаров, оплаченных Картой при первоначальной покупке);

- операция «коррекция оплаты» / «возврат» на сумму меньшую, чем сумма первоначальной операции по оплате Товара (при возврате части оплаченных Товаров);

- обмен возвращаемого Товара на равноценный Товар (никаких операций не проводится);

- обмен возвращаемого Товара на Товар меньшей стоимости (необходимо оформить операцию «коррекция оплаты» / «возврат» на разницу в стоимости Товара);

- обмен возвращаемого Товара на Товар большей стоимости (необходимо оформить операцию оплаты покупки на разницу в стоимости Товара).

6.7.2.4. Если Операция оплаты была проведена через ПОС-терминал, то Операцию возврата проведите в соответствии с Руководством пользователя. ПОС-терминал распечатает 2 экземпляра чека отмены операции. Подпишите чеки сами, получите подпись Держателя на чеках, один экземпляр передайте Держателю, второй оставьте у себя. Подписанный Держателем чек является подтверждением совершения операции в Организации.

6.7.3. Если операцию возврата не удастся оформить с помощью Оборудования, возврат денежных средств на счет Карты может быть осуществлен на основании письма, составленного по форме Приложение № 2.3 к Правилам.

Для этого Уполномоченный сотрудник Организации оформляет акт о возврате Товара. Акт составляется в 3 (трех) экземплярах в

произвольной форме с указанием Ф.И.О. Держателя, данных предъявленного им документа, удостоверяющего личность (паспорта), и реквизитов возврата (суммы покупки, даты покупки, суммы, подлежащей возврату, даты возврата). Составленный акт должен содержать обязательство Организации возвратить указанную в акте сумму возврата на счет Карты. Акт подписывается Уполномоченным сотрудником Организации, составившим его, и Держателем.

6.7.4. Уполномоченный сотрудник Организации в присутствии Держателя заполняет письмо по форме Приложение № 2.3 к Правилам, делает копию Документа, оформленного при совершении Операции покупки, и передает Держателю один экземпляр акта. Второй экземпляр акта, Уполномоченный сотрудник Организации, оставляет у себя. Третий экземпляр акта вместе с копией Документа, оформленного при проведении Операции покупки, по которой осуществляется возврат, прикладывается к письму по форме Приложение № 2.3 к Правилам для последующей отправки в Банк.

7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТА.

7.1. Документ и/или Операция признаются недействительными в следующих случаях:

7.1.1. Операция проводилась Организацией с нарушением положений Договора.

7.1.2. Подпись Держателя на Документе не соответствует подписи на Карте, по которой производилась Операция.

7.1.3. Отсутствует подпись Держателя и/или Уполномоченного сотрудника Организации на Документе, оформленном на бумажном носителе.

7.1.4. Экземпляр Документа, представленный Организацией в Банк, не соответствует экземпляру, переданному Держателю.

7.1.5. Срок действия Карты истек или еще не наступил на дату совершения Операции.

7.1.6. Документ заполнен не полностью и/или с исправлениями, присутствуют не все обязательные реквизиты Документа (п.6.5 Правил).

7.1.7. Документ оформлен по недействительной Карте, не удовлетворяющей требованиям, установленным Правилами, или предъявленной к оплате не ее Держателем.

7.1.8. Организация не предоставила или не предоставила в срок Документ и/или заявление с изложением обстоятельств проведения Операции в соответствии с п.п.4.1.8, 4.1.10 Договора.

7.1.9. Реквизиты Карты, указанные в Документе, не соответствуют информации, эмбоссированной (напечатанной) на Карте.

7.1.10. Операция совершена с нарушением законодательства Российской Федерации;

7.1.11. Операция признана незаконной согласно п. 9.1 Правил;

7.1.12. Операция объявлена Эмитентами и/или ПС мошеннической;

7.1.13. Операция оплачена с использованием Карты, не являющейся Картой ПС, обозначенных в финансовых условиях Заявления о присоединении раздел III;

7.1.14. Операция оформлена в валюте, отличной от валюты Российской Федерации;

7.1.15. Операция по Карте совершена без цели оплаты Товаров Организации;

8. ОТЧЕТНОСТЬ

8.1. При проведении в Организации Операций с помощью Оборудования, необходимо сделать операцию «Сверка итогов» в соответствии с Руководством пользователя.

8.2. При выявлении (позднее дня совершения Операции) ошибочных действий Уполномоченных сотрудников Организации при проведении Операций с использованием карт через ПОС-терминал, а также при возврате/частичном возврате Держателем Товара, Организация должна предоставить в Банк письмо с описанием ошибки и с приложением соответствующих документов.

9. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

9.1. К числу незаконных операций с Картами относятся:

– использование или попытка использования Карты не ее Держателем;

– использование поддельной Карты;

– использование для проведения Операции вместо Карты чистого пластика, на котором выбиты данные с подлинной Карты (так называемый «белый пластик»);

9.2. Карта подлежит изъятию в следующих случаях:

– при явной подделке Карты (при выявлении признака поддельной карты в соответствии с Разделом 3 Правил);

– при несоответствии данных предъявленного документа, удостоверяющего личность Держателя и данным Держателя на Карте

(допускается несоответствие не более, чем в 1 (одной) букве в фамилии или имени);

- при явном несовпадении подписей Держателя на Карте и Документе или чеке;
- при несовпадении номера Карты на ее лицевой стороне и на Чеке Оборудования;
- по распоряжению оператора Колл-центра при проведении Авторизации;
- при ответе Оборудования «Изъять Карту».

9.3. Порядок изъятия Карты:

- изымите Карту, если это безопасно лично для Вас;
- оформите Акт об изъятии Карты (Приложение № 2.1 к Правилам) в трех экземплярах (Акт подписывается Держателем и кассиром, изъявшим Карту);
- передайте Держателю первый экземпляр Акта и порекомендуйте обратиться за разъяснениями о причинах изъятия в банк, выдавший ему Карту.

9.4. Порядок действий при изъятии поддельной Карты:

- оформите чек и дайте предъявителю Карты расписаться на нем;
- попросите предъявить документ, удостоверяющий личность, и запишите данные на чеке;
- позвоните в Колл-Центр и используйте условный сигнал - код «10», следуйте инструкциям оператора;
- по возможности примите меры по задержанию мошенника с помощью сотрудников службы безопасности Организации;
- вызовите сотрудников полиции;
- запишите данные сотрудников полиции, прибывших на задержание, а также их должность и телефон;
- если сотрудники полиции намерены забрать с собой изъятую Карту и оформленный чек в качестве вещественных доказательств, снимите копию лицевой и оборотной стороны изъятой Карты, получите от сотрудников полиции протокол/копию протокола.

9.5. Порядок передачи Карты в Банк:

- информацию об изъятой Карте (копия акта, копия лицевой, оборотной стороны Карты) передайте в Банк.
- экземпляр чека/Слипа, изъятая Карта (или копия внешнего вида Карты), протокол (копия) об изъятии, полученный от сотрудников полиции (при наличии), в течение следующего рабочего дня со дня изъятия передаются в Банк вместе с экземпляром Акта об изъятии Карты.

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

9.7. При возникновении каких-либо вопросов или ситуаций, не предусмотренных Правилами, Уполномоченному сотруднику Организации необходимо обратиться в Колл-Центр Банка.