

**Информация  
о правилах безопасности при использовании карточек, терминалов,  
банкоматов, а также действий клиента при возникновении внештатных  
ситуаций**

Карта имеет два идентификационных пароля (ПИН1 и ПИН2), которые назначаются ее держателем/доверенным лицом и предназначены для защиты, размещенных на ней или картсчете средств отнесанкционированного к ним доступа.

ПИН 1	Персональный Идентификационный Номер - цифровой пароль до восьми цифр, который лично и конфиденциально назначается/переназначается самим держателем/доверенным лицом при первичном получении им карты и в дальнейшем при необходимости. ПИН1 предназначен для подтверждения правомочности совершаемых физическим лицом финансовых и/или информационных операций посредством карты, а именно: - просмотр баланса карты или ее картсчета; - зачисление части средств на карту с ее картсчета; - зачисление всех средств на карту с ее картсчета; - авторизация карты в системе безналичных расчетов пластиковыми картами учреждения банка, эмитировавшего карту.
ПИН 2	Персональный Идентификационный Номер - цифровой пароль до восьми цифр, который лично и конфиденциально назначается/переназначается самим держателем/доверенным лицом при первичном получении им карты и в дальнейшем при необходимости. ПИН2 предназначен для подтверждения правомочности совершаемых физическим лицом финансовых и/или информационных операций посредством карты, а именно: - оплата товаров и услуг; - оплата коммунальных услуг; - получение наличности через банкомат, кассовый терминал, автоматизированное рабочее место контролера-кассира и др.; - получение информации о балансе карты; - получение информации о последних 20-ти или 30-ти операциях карты; - перевод средств с ЗСК на ОТСК карты.

Карта имеет два счета, на которых держатель/доверенное лицо по своему усмотрению может разместить средства, а именно: ЗСК и ОТСК.

ЗСК	«Закрытый» счет карты, средства на котором защищены ПИН2 держателя/доверенного лица и на который они (средства) изначально зачисляются при совершении операции «зачисление средств».
ОТСК	«Открытый» счет карты, средства на котором не защищены ПИНами держателя/доверенного лица и на который они (средства) могут быть переведены с ЗСК карты самим держателем/доверенным лицом в банкомате, инфокиоске, торговом/кассовом терминале, автоматизированном рабочем месте контролера-кассира при предъявлении ПИН2. Операцию обратную, т.е. перевод средств с ОТСК на ЗСК держатель/доверенное лицо может осуществить только в отделении/филиале банка, эмитировавшего карту.

Карта имеет систему лимитов, называемые «Периодом обслуживания», которые необходимы для обеспечения повышенной безопасности ее использования и ограничивают совершение по ней операций в рамках:

- 20-ти операций оплаты и выдачи наличных;

- 35-ти календарных дней,

по истечении которых держателю/доверенному лицу будет необходимо выполнить операцию «авторизация» карты в ближайшем банкомате, инфокиоске или учреждении банка.

**Примечание:** При выполнении операций «полное зачисление средств» и «частичное зачисление средств» авторизация карты происходит автоматически.

Кроме вышеуказанным лимитов на карту могут распространяться Глобальные (общеканковские) лимиты, устанавливаемые в рамках ее обслуживания в Единой Межбанковской Платежной Системе (ЕМПС) «UZKART».

## **Назначение/переназначение, хранение ПИНов пластиковой карты**

Кроме цифровых значений ПИН также может быть вообще «пустым» т.е. не назначенным. В этом случае при запросе терминала или устройства самообслуживания ввести ПИН, держателю карты следует просто нажать соответствующую кнопку (без предварительного ввода цифрового значения ПИНа). При получении карты в учреждении банка держатель обязан лично и конфиденциально установить на ней свои собственные ПИНЫ – ПИН1 и ПИН2.

При назначении ПИНа Вам необходимо помнить, что его значение менее 4-х цифр существенно понижает защиту Ваших средств на Карточке и ССКС т.к. увеличивается вероятность случайного подбора ПИНа с такой длиной с трех раз. Также категорически не рекомендуется оставлять ПИН «пустым», поскольку в случае утери карты Ваши средства на карте и картсчете будут практически не защищенными от злоумышленников. !

Также следует избегать установки ПИНу цифровых значений личных знаменательных дат (например день рождения и т.п.), а также номера своей автомашины, телефона и др. Не записывайте ПИНЫ карты, старайтесь их запомнить.

Не сообщайте ПИНЫ своей карты другим лицам. Никто не имеет права требовать от Вас сообщить кому-либо ПИНЫ Вашей карты. Если же Вам пришлось по какой либо причине все таки разгласить свои ПИНЫ или их кто-то случайно определил, то постарайтесь как можно скорее их конфиденциально переназначить (поменять) в ближайшем торговом терминале, банкомате, инфокиоске или учреждении банка. При переназначении ПИНа необходимо сначала ввести действующий ПИН Карточки, а потом его переустановить на новый, который необходимо будет подтвердить.

Возьмите себе за практику периодически менять ПИНЫ (ПИН1 и ПИН2), желательно не реже одного раза в месяц (например перед очередным зачислением на картсчет Вашей заработной платы). В этом случае повышается безопасность зачисленных на картсчет и карту средств, даже в случае ее утери.

Помните, что после ввода третий раз неправильного ПИНа, данный ПИН блокируется. В связи с этим внимательно следите за тем, чтобы во время набора ПИНа при каждом нажатии соответствующей цифровой кнопке клавиатуры терминала, банкомата, инфокиоска и т.д. на их дисплее отображалась стилизованная «звездочка» или «крестик». Это будет означать, что все цифры ПИНа устройства приняты. Иначе из-за недостаточного надавливания Вами на кнопку клавиатуры или ее неисправности Вы можете случайно заблокировать набираемый ПИН карты.

Если Вы два раза ввели неправильно ПИН, а на третий раз ввели его правильно, то количество попыток ввода ПИНа восстанавливается опять до 3-х.

Если Вы все таки по какой либо причине заблокировали ПИН карты, то разблокировка ПИНа возможна только в учреждении банка, выпустившего Вам карту.

Вам или Вашему доверенному лицу необходимо прибыть в учреждение банка, выдавшего Вам на руки карту, и сообщить работнику банка, что Вы хотите разблокировать ПИН карты (указать какой: ПИН1, ПИН2 или оба). При себе необходимо иметь карту, паспорт, доверенность (для доверенного лица). В учреждении банка Вашу карту проверят и разблокируют. В ходе выполнения процедуры разблокировки Вы должны будете установить лично и конфиденциально свои новые ПИНЫ карты.

## Советы по хранению и передаче пластиковой карты другим лицам

Как Вы знаете пластиковая карта является инструментом безналичных расчетов, призванный повысить безопасность Ваших средств и предоставить дополнительные удобства при совершении Вами ежедневных покупок. Однако без соблюдения Вами ряда мер безопасности, преимущества пластиковой карты перед наличными средствами будут незначительны.

Поэтому Вы всегда должны помнить и выполнять следующие правила безопасного пользования пластиковыми картами:

1. Не храните карту вместе с бумажником и наличными деньгами, а также в карманах одежды, в которых высока вероятность случайного повреждения карты (например в задних карманах брюк, юбки, а также вместе с ключами, брелками и т.п. твердыми предметами, которые могут повредить микрочип карты и/или погнуть ее плоскость).

2. Не передавайте карту, даже на короткое время посторонним лицам. Контролируйте ее наличие при себе или в том месте, где Вы ее обычно храните.

3. Запомните наизусть номер Вашей карты и код учреждения банка, выпустившего ее, которые нанесены на лицевой стороне карты (номер карты нанесен под микрочипом, а код банка над ним).

4. Если Вы решили доверить пользование Вашей картой другому лицу, то необходимо оформить это нотариально и проинструктировать его о мерах безопасного пользования картой и действиях при возникновении внештатных ситуаций, связанных с ее использованием. Убедиться, что доверенное лицо усвоило вышеуказанные рекомендации и готово их неукоснительно выполнять.

5. Всегда старайтесь визуально контролировать действия с Вашей картой со стороны персонала торговой точки или банка в которых Вы совершаете операции. Не забывайте карту и чек операции в банкомате, инфокиоске или торговом терминале.

6. Не прилагайте механических усилий и других воздействий различного характера к микрочипу карты и ее пластику, поскольку это может привести к неработоспособности карты.

### **Ваши действия при утере/порче и нахождении ранее утерянной пластиковой карты**

Если Вы или Ваше доверенное лицо утратили карту, то необходимо как можно скорее сообщить об этом в учреждение банка, выдавшее ее Вам.

В целях оперативного включения Вашей утерянной карты в локальный Стоп-Лист платежной системы, в банк достаточно будет позвонить и передать устную заявку или прислать в банк ее по факсу, но в течение следующих суток Вы должны лично прибыть в банк для подачи письменного заявления об утере карты и ее установке в Стоп-Лист.

После предоставления Вами в банк письменного заявления утерянная карта будет установлена в течении одного банковского дня в Глобальный Стоп-Лист.

Помните, что при утере карты, все средства, размещенные на ней, становятся Вам недоступны в течении 15-ти (пятнадцати) банковских дней после установки карты в Стоп-Лист. При этом, если с утерянной картой, будут совершены операции, то соответствующие суммы также не будут Вам возвращены банком. Поэтому не зачисляйте ВСЕ средства на карту с ее картсчета, а старайтесь зачислять на карту только те суммы, которые Вы планируете потратить в ближайшие дни.

Если Вы нашли ранее утерянную карту по которой ранее подали заявление в банк об ее утере и установке в Стоп-Лист, то ни в коем случае не пытайтесь воспользоваться этой картой как средством безналичного платежа. Так как эта карта вероятно уже находится в Стоп-Листе и может быть заблокирована в терминале, банкомате, инфокиоске или в учреждении банка у контролера-кассира.

В первую очередь Вы должны позвонить в банк и сообщить о нахождении ранее утерянной карты. После этого Вам необходимо прибыть в банк для подачи заявления установленного образца о ее нахождении. На основании Вашего заявления карта будет исключена из Стоп-Листа. После этого работник банка сообщит Вам, когда Вы сможете продолжить использование карты в инфраструктуре платежной системы (обычно через несколько банковских дней).

В случае если Ваша карта при попытке ею воспользоваться была заблокирована по Стоп-Листу, то Вам необходимо предъявить карту в банк для ее разблокировки и последующего исключения ее из Стоп-Листа. При себе необходимо иметь паспорт и доверенность (для доверенного лица).

**Если Вы нашли чужую пластиковую карту, то попытайтесь совершать с ней какие-либо операции. Поскольку это будет расцениваться фактом мошенничества с использованием пластиковой карты со всеми вытекающими из этого последствиями.**

**Просто постарайтесь внимательно прочитать информационные сообщения (наименование банка-эмитента карты, номера контактных телефонов и т.п.) нанесенные на карту и связаться по телефону с сотрудником банка-эмитента найденной карты.**

**Если такой информации Вы не обнаружили на карте, то следует ее сдать в учреждение банка, в котором Вы получили свою пластиковую карту. Поскольку у НБУ развитая система взаимодействия как с местными, так и с зарубежными банками, то найденная Вами карта в данном случае гораздо быстрее найдет своего хозяина.**

### **Действия при сбойной ситуации, произошедшей во время использования пластиковой карты.**

Вы должны всегда помнить, что карта и оборудование инфраструктуры, в которой она используется, хоть и являются высокотехнологичными современными программно-техническими устройствами, но тоже могут быть подвержены сбоям различного характера.

Ниже приведен перечень наиболее распространенных сбоев и внестатных ситуаций при использовании карты:

#### *1. Списание с карты средств в банкомате, и не выдачи наличных*

В данном случае Вам необходимо дождаться распечатывания банкоматом чека невыдачи наличных. После этого в этом же банкомате распечатать чек истории операций карты, по которой не были выданы деньги. Затем обратиться в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке банкомата), которое обслуживает данный банкомат и подать заявление установленного образца по факту списания с Вашей карты средств и невыдачи их банкоматом и приложить чек операции. При себе необходимо иметь карту, паспорт и доверенность (для доверенного лица). Возможно, после предварительного расследования ситуации в банкомате, Вам придется дополнительно обратиться в учреждение банка, выпустившего Вам карту.

#### *2. Не списание с карты средств в банкомате и выдача наличных*

В данном случае Вам необходимо дождаться распечатывания банкоматом чека операции «выдача наличных». После этого распечатать в этом же банкомате историю операций карты с которой не были списаны средства, но деньги выданы. Затем обратиться в учреждение банка (телефон которого должен быть указан на чеке), которое обслуживает данный банкомат и подать заявление установленного образца по факту не списания с Вашей карты средств и выдачи их банкоматом, приложить чек операции и внести, полученную в банкомате наличную сумму в кассу банка. При себе необходимо иметь карту, паспорт и доверенность (для доверенного лица).

#### *3. Сбой при зачислении средств на карту*

При не зачислении средств на карту и их обнулении на ее картсчете, Вам необходимо дождаться распечатывания банкоматом чека операции «зачисление средств». После этого распечатать в этом же банкомате чек истории операций карты на которую не были зачислены средства. Затем обратиться в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке банкомата), которое обслуживает данный банкомат и приложить копию чека операции. При себе необходимо иметь карту, паспорт и доверенность (для доверенного лица). Возможно, после предварительного расследования ситуации в банкомате, Вам придется обратиться в учреждение банка, выпустившего Вам карту.

#### *4. Сбой при выполнении операции «Оплата» в торговом терминале*

При совершении операции «Оплата» в торговой точке, при преждевременном изъятии карты из клиентского картридера, возможно возникновение сбойной ситуации результат которой может быть не определен. В этом случае Вам необходимо дождаться распечатывания торговым терминалом чека операции «Оплата». После этого распечатать в этом же терминале историю операций карты и торговой карты терминала торговой точки. После этого персоналу торговой точки необходимо выполнить инкассацию торговой карты в систему безналичных расчетов банка, а Вам обратиться с учреждение банка по факту произошедшего с Вашей картой сбоя при совершении операции оплата в торговой точке.

#### **Во избежание различных сбоев с Вашей картой необходимо выполнять следующие правила:**

- следить чтобы персонал торговой точки перед совершением операции с Вашей картой, убедился, что торговый терминал исправен, в него заправлена и готова к печати чековая бумага (если терминал полнофункциональный) и в него установлены автономные питающие элементы - батарейки (если минитерминал);

- следить чтобы в момент совершения операции в терминале с Вашей картой персонал торговой точки не вынимал из картридеров терминала Вашу карту и торговую карту терминала, и не отключал терминал от электросети (если терминал полнофункциональный), и не изымал из терминала автономные элементы питания (если минитерминал). Если выполнение операции началось, необходимо обязательно дождаться ее завершения, а уже после этого вынимать карту из картридеров терминала;

- следить чтобы в момент печати чека операции или контрольной ленты терминалом персонал торговой точки не производил прогон бумаги, нажатием соответствующей кнопки клавиатуры терминала, и не производил принудительное (вручную) вытягивание печатающегося чека операции или контрольной ленты терминала.

#### **Примечание:**

- никогда, ни при каких обстоятельствах не оставляйте чеки операций с Вашей картой возле банкомата, инфокиоска или торгового терминала где Вы совершали операцию;

- если банкомат захватил Вашу карту, то Вы должны обратиться в учреждение банка (контактный телефон должен быть указан на чеке банкомата), которое обслуживает данный банкомат. При себе необходимо иметь карту, паспорт и доверенность (для доверенного лица);

- если банкомат слишком долго выполняет какую либо операцию с Вашей картой (Вам может показаться что банкомат «завис») постарайтесь все таки дождаться выполнения операции и получить карту обратно. В противном случае банкомат может вернуть карту когда вы уже ушли и она попадет в руки постороннего человека;

- если банкомат выдает сообщение, что «Нет связи с вашим банком», при попытке Вами совершить операцию по карте - это значит, что система безналичных расчетов банка в данный момент недоступна для банкомата.

Причин этому может быть несколько:

- \* неисправность канала связи банкомата;
- \* неисправность самого банкомата;
- \* проведение технологических процедур в системе безналичных расчетов банка (обычно в интервале между 15:45 и 18:00 часов ежедневно).

## ВНИМАНИЕ:

Требуйте в учреждении банка, выпустившего Вам карту, перечень торговых точек, в которых Вы смогли бы воспользоваться своей картой.

Также обязательно настаивайте, чтобы вышеуказанное учреждение банка установило терминал в той торговой точке, где Вы хотели бы обслуживаться по карте.

В целях осуществления банком оперативных расследований и урегулирования сбойных ситуаций по операциям с Вашей картой, настоятельно рекомендуем Вам проводить операции по карте преимущественно в тех торговых точках, в которых установлены терминалы Национального банка ВЭД РУ.




### 1. ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ С МЕЖДУНАРОДНОЙ КАРТОЧКОЙ



При приеме Карточек к оплате Торговец должен следовать предписаниям, указанным ниже. В случае возникновения сомнений, сообщать по телефону в авторизационный центр НБУ по коду 10. Авторизационный центр НБУ работает с 10.00ч. до 18.00ч.

Для проведения Транзакции необходимо:

#### 1. Определить подлинность Карточки.

<b>Карточка с логотипом</b>  	<b>Карточка с символом «Visa Electron»</b> 
<b>Лицевая сторона</b>	
<b>Внешний вид карты.</b> Поверхность должна быть блестящей, глянцевой, а не тусклой, матовой. Карточка <b>не должна быть</b> механически поврежденной, без внешних признаков порчи (надломленной, сколотой, пробитой насквозь (за исключением Карточек Visa Mini), без трещин, расслоений пластика). На Карточке не должно быть посторонних наклеек, если они есть, их <b>необходимо</b> снять.	
Первые четыре цифры, выполненные способом печати заводом-изготовителем карточек, расположены под номером Карточки. BIN должен соответствовать первым четырем цифрам номера Карточки.	
<b>Эмbossирование.</b> Внимательно посмотрите на напечатанный номер на Карточке. Номер карточки должен быть эмbossирован (выпуклая печать). Все эмbossированные на Карточке должны быть четкими и расположены на равномерном расстоянии. Также убедитесь, что последняя группа проэмbossированных номеров располагается внутри голограммы. Учтите, что номер Карточки может состоять из шестнадцати, тринадцати цифр.	<b>Индент-печать.</b> Внимательно посмотрите на напечатанный номер на Карточке. Номер карточки должен иметь индент-печать (глубокая печать). Все индентно-напечатанные номера на Карточке должны быть четкими и расположены на равномерном расстоянии. Учтите, что номер Карточки состоит из шестнадцати. На отдельных типах Карточек Visa Electron, таких как Visa Electron Instant Issue (Карточка Visa Electron Мгновенного Выпуска), может отсутствовать полный Номер Карточки, напечатаны только последние цифры. В этом случае необходимо убедиться, что BIN и последние напечатанные на Карточке цифры совпадают с первыми четырьмя и последними цифрами Карточки соответственно, на чеке

<p><b>Логотип.</b> Логотип «Visa» всегда размещается в верхнем или нижнем правом углу Карточки. По периметру Логотипа «Visa» нанесен микротекст, а не сплошная рамка. Логотип <b>не должен</b> быть наклеен на Карточку.</p>	<p><b>Логотип.</b> Символ «Visa Electron» размещается в верхнем или нижнем правом углу Карточки, может помещаться на обратной стороне Карточки. По периметру Символа «Visa Electron» нанесен микротекст, а не сплошная рамка. Логотип <b>не должен</b> быть наклеен на Карточку.</p>
<p><b>Срок действия Карточки.</b> Проверьте срок действия Карточки. Убедитесь, что срок еще не истек.</p>	<p><b>Срок действия Карточки.</b> Проверьте срок действия Карточки. Убедитесь, что срок еще не истек. (<b>Срок действия может отсутствовать на Карточках Visa Electron Instant Issue. Проверьте Срок действия Карточки на чеке.</b>)</p>
<p><b>Имя держателя Карточки.</b> Располагается на нижней строке карточки под Сроком действия Карточки, наносится <b>только</b> латинским шрифтом. Фамилия и имя держателя в документе и на Карточке должны совпадать.</p>	<p><b>Имя держателя Карточки.</b> Располагается на нижней строке карточки под Сроком действия Карточки, наносится <b>только</b> латинский шрифт. <b>Может отсутствовать на Карточках Visa Electron Instant Issue.</b> Обратите внимание на фамилию и имя держателя, указанную на Карточке. Фамилия и имя держателя в документе и на Карточке должны совпадать.</p>
<p><b>Летающая «V».</b> Проверьте наличие стилизованной буквы V, так называемой Летящей «V». Обязателен для всех Карточек с логотипом «Visa». Располагается через интервал после срока действия Карточки. Верхний угол летающей «V» <b>должен</b> соответствовать верхнему углу буквы V Логотипа «Visa». <b>Внимание! На Карточках с новым дизайном логотипа «Visa» летающая «V» отсутствует.</b></p>	<p><b>Надпись «Electronic use only»</b> указывает на то, что Карточка может использоваться «Только для электронных транзакций». Данная надпись может быть сделана и на других языках.</p>
<p><b>Голограмма.</b> Проверьте наличие голограммы летающего голубя. При наклоне Карточки вперед-назад голубь «взмахивает крылом». Также проверьте возможность снятия Голограммы с Карточки. <b>Внимание! На всех карточках с логотипом «Visa» в ультрафиолетовом цвете на лицевой стороне Карточки, должно быть видно изображение «Летающего голубя» голубого или красного цвета.</b></p>	
<b>Оборотная сторона</b>	
<p><b>Магнитная полоса.</b> Магнитная полоса может быть любого цвета, расположенная в верхней части Карточки. Обратите внимание, нет ли следов механических повреждений и воздействия нагревательными элементами. На Магнитной полосе не должно быть шероховатости. Магнитная полоса <b>не должна</b> быть наклеенной.</p>	
<p>Панель для подписи. Панель для подписи располагается в верхней части Карточки, может быть длинной или короткой. На Панели для подписи обязательно должна быть подпись держателя Карточки в качестве образца для ее сверки с подписью держателя Карточки на чеке.</p> <p>На Панели для подписи также располагаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер Карточки с обратным уклоном, может быть полным или неполным.</li> <li>• CVV2 представляет собой трехзначный код, который располагается после напечатанного полного или сокращенного номера Карточки. Код и номер напечатаны курсивом под обратным наклоном.</li> </ul>	

- VOID. При попытке стереть подпись держателя для нанесения новой подписи, под панелью должно появиться слово VOID, что означает «недействительна». Не принимайте такие Карточки к обслуживанию.
- Реквизиты банка обязательно должны присутствовать в нижней части Карточки, или под Панелью для подписи. В Реквизитах банка указываются: наименование финансового учреждения, эмитировавшего карточку, его адрес, телефон.

- |   |   |
|---|---|
| • Поле для подписи содержит узор из повторяющихся слов «Visa» (для Карточек с логотипом «Visa» под углом. Слово «Visa» должно быть напечатано по очереди синим и желтым цветом. | • Поле для подписи содержит узор из повторяющихся слов «Visa Electron» (для Карточек с Символом «Visa Electron» под углом. Слово «Electron» - синим, красным и желтым цветом. |
|---|---|

**Другие дополнительные признаки, которые могут присутствовать на Карточке.**

**Фотография.** Некоторые Карточки на лицевой или оборотной стороне могут иметь фотографию. При этом, если на лицевой стороне помещена фотография держателя Карточки, на лицевой стороне Карточки присутствует его образец его подписи, нанесенный лазерным способом. “Valid only in...”. На лицевой стороне некоторых карточек, может присутствовать надпись «Valid only in...», что означает использование Карточки ограничено регионом действия. Такая надпись может присутствовать на др. языке.

**Микропроцессор (чип).** Может присутствовать на всех Карточках. «Вживлен» в левой части по центру на лицевой стороне Карточки.

**2. Сделать электронную авторизацию на сумму транзакции посредством терминала.** Провести Карточку через устройство считывания магнитной полосой в направлении, указанном стрелкой на терминале, при этом Карточку держать лицевой стороной к себе.

Авторизация должна производиться в присутствии Держателя карточки.

**ВНИМАНИЕ! В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СПОРНОЙ СИТУАЦИИ, СВЯЗАННОЙ С ТРАНЗАКЦИЯМИ, ВВЕДЕННЫМИ ВРУЧНУЮ НА ТЕРМИНАЛЕ, МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛНОСТЬЮ ЛОЖИТСЯ НА ТОРГОВЦА!**

Необходимо дождаться ответа из авторизационного центра НБУ. На получение авторизации может потребоваться определенное время.

Ответ на авторизационный запрос указывается на чеке и может быть представлен в четырех вариантах:

- при успешной авторизации авторизационным центром НБУ будет выдан код авторизации. Чек с кодом авторизации печатается в 3 экземплярах;

**ИМЕЙТЕ В ВИДУ, ЧТО НА ПОДДЕЛЬНЫЕ ИЛИ “СВЕЖЕ”-УКРАДЕННЫЕ/НАЙДЕННЫЕ КАРТОЧКИ МОЖЕТ БЫТЬ ДАН КОД АВТОРИЗАЦИИ И ПОЛУЧЕНИЕ КОДА НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ГАРАНТИЕЙ ПОДЛИННОСТИ ТАКИХ КАРТОЧЕК.**

- При сообщениях из авторизационного центра НБУ:

«DECLINE», «CARD NOT ACCEPTED», «REFER TO ISSUER» - верните карточку клиенту. При этом, если клиент настаивает на повторной авторизации, откажите ему в этом, и предложите либо оплатить другой Карточкой, либо обратиться в банк, эмитировавший ему Карточку, за объяснениями.

Проверьте на соответствие последнюю группу цифр номера Карточки, указанные на чеке, с последней группой цифр номера Карточки, предъявленной Держателем. Они должны совпадать. Если номера Карточек не совпадают, обратитесь по телефону в Авторизационный центр Банка с кодом 10.

## ОФОРМЛЕНИЕ ПЛАТЕЖНОГО ДОКУМЕНТА

После получения оложительного ответа на Авторизацию из авторизационного центра (код авторизации отображается на чеке):

- распечатайте чек в 3 экземплярах попросите клиента подписать чеки. Торговец должен проверить поставленную подпись с образцом подписи на оборотной стороне Карточки. Они должны совпадать.
- в случае совпадения подписей на Чеке и на Карточке, вернуть Держателю Карточку, предназначенную для него вторую копию Чека и отпустите ему товар / окажите услугу.

**ВНИМАНИЕ! Если Карточка не подписана или подпись на чеке не совпадает с подписью на Карточке:**

попросите клиента предъявить удостоверяющий документ: паспорт, удостоверение личности, водительские права или любой др. документ;

- сверьте фамилию и имя на Карточке с данными на документе, предъявленным держателем Карточки;
- сличите фотографию на документе с лицом предъявителя;
- попросите клиента подписать Карточку;
- если клиент отказался предъявить удостоверяющий документ, или подписать Карточку, не принимайте ее к оплате.

В случае, если после авторизации чек был случайно поврежден (разорван), Торговец может распечатать копию чека на терминале.

В случае, если клиент отказывается от товара/услуги в день совершения операции, при условии, что инкассация не проводилась, или в случае проведения успешной авторизации в терминале кончилась бумага и у Торговца не было возможности заменить ее, то Торговец запрашивает отмену операции в авторизационном центре НБУ.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА КАРТ НА ИМПРИНТЕРЕ (только для эмбоссированных Карточек)

Если Торговец обслуживает клиентов посредством голосовой авторизации, то порядок оформления платежного документа следующий:

1. проверьте Карточку согласно предписаниям.
2. поместите Карточку на импринтере
3. заполните слип, указав дату операции, сумму операции, валюту операции.
4. для Торговца. В поле «Удостоверение личности» укажите наименование товара или оказываемой услуги.
5. поместите слип на импринтере
6. проведите ручкой импринтера в направлении слева-направо (справа-налево) для того, чтобы появился оттиск деталей Карточки и Торговца на слипе
7. позвоните в авторизационный центр НБУ и запросите авторизацию, сообщив свой код (МСС), присвоенный НБУ, номер и срок действия Карточки.
8. после получения авторизационного кода, впишите его в соответствующее поле.
9. попросите клиента подписать слип.
10. сверьте подпись на слипе с подписью на Карточке.
11. если подписи не совпадают, руководствуйтесь п.2.2.
12. если клиент отказался от товара/услуги до предоставления Торговцем слипов с отчетами, Торговец должен на глазах у клиента разорвать слип.

### 3. МЕРЫ ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ С КАРТОЧКАМИ

При проведении операции работник отделения/филиала/Торговца должен проявить особую осторожность и внимательность, если:

- Карточка не соответствует требованиям, указанным в Главе 1 настоящей Инструкции.
- Карточку предъявляет женщина или мужчина, а Карточка эмитирована на имя противоположного пола. Карточка не передается другому лицу, и это правило распространяется на членов семьи и друзей Держателя.
- Держатель просит вернуть Карточку, прежде чем подписать Чек. **Помните, что Карточка не возвращается клиенту до полного завершения операции!**
- клиент **торопливо** совершает покупки на большие суммы;
- клиент неразборчив в выборе товара;
- клиент нервничает и торопит работника Торговца.

Если у работника Торговца имеются сомнения относительно Держателя или Карточки, он должен:

- оповестить по возможности немедленно и конфиденциально свое руководство, при этом Карточку из рук не выпускать.

- затем позвонить в авторизационный центр НБУ и нормальным тоном запросить код 10. Тем самым торговец предупреждает НБУ, не давая знать Держателю о своих подозрениях.

Если Вы можете говорить свободно, скажите оператору о Ваших подозрениях. В противном случае, оператором будут задаваться вопросы типа «да» или «нет» о Транзакции. Вы должны быть уверены, что у Вас на руках имеются Карточка и Чек. Вы также должны знать номер Торговца, присвоенный Банком.

Если вы не можете сообщить по коду 10 во время операции, сделайте это по возможности скорее после ее проведения.

#### **ВАЖНО, ЧТОБЫ ЭМИТЕНТ ЗНАЛ О СИТУАЦИИ. ЭМИТЕНТ МОЖЕТ ПРОВЕСТИ РАССЛЕДОВАНИЕ И ЗАБЛОКИРОВАТЬ СЧЕТ, ЕСЛИ ПОТРЕБУЕТСЯ, В ЦЕЛЯХ ПРЕСЕЧЕНИЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

В случае получения команды из авторизационного центра “PICK-UP CARD – FRAUD (Изъять Карточку – Мошенничество)”, Торговец должен

- попросить клиента расписаться на чеке терминала или слипе.
- принять меры к задержанию Карточки и ее предъявителя с помощью сотрудников охраны Торговца или правоохранительных органов. Подпись на чеке терминала или слипе будет служить доказательством попытки проведения мошеннической операции с использованием украденной/подделанной Карточки.

При команде “Изъять Карточку” – принять меры к задержанию самой Карточки, сообщив клиенту об изъятии Карточки.

Удержание Карточки необходимо производить только при твердой уверенности персонала Торговца в том, что предъявленная Карточка определена как недействительная (украденная/утраченная) или подделанная.

#### **ЕСЛИ БАНК ПОПРОСИТ ЗАДЕРЖАТЬ КАРТОЧКУ, И ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ СЕБЯ В ВОЗМОЖНОЙ ОПАСНОСТИ, ОТКЛОНИТЕ ТРАНЗАКЦИЮ И ВЕРНИТЕ КАРТОЧКУ ДЕРЖАТЕЛЮ.**

После изъятия Карточка надрезается таким образом, чтобы не повредить магнитную полосу, голограмму и номер Карточки.

Необходимо доставить задержанную Карточку в Банк.