

**ИНСТРУКЦИЯ**  
по обслуживанию держателей банковских платежных карточек

**СОДЕРЖАНИЕ**

Раздел I Общие положения  
Раздел II Порядок проведения операций с карточками  
Раздел III Отличительные элементы карточек  
Глава 1 Карточки Mastercard  
Глава 2 Карточки Maestro  
Глава 3 Карточки Mastercard Electronic  
Глава 4 Карточки Visa  
Глава 5 Карточки Visa Electron  
Глава 6 Карточки БЕЛКАРТ  
Глава 7 Карточки JCB  
Глава 8 Карточки МИР  
Глава 9 Отличительные признаки бесконтактных карточек  
Раздел IV Проверка личности (идентификация) держателя  
Раздел V Процедура оплаты  
Раздел VI Процедура оплаты с использованием бесконтактной технологии  
Раздел VII Процедура оплаты с использованием реквизитов карточки  
Раздел VIII. Процедуры «отмена» и «возврат»  
Приложение Справка об изъятии карточки (форма)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Банковского кодекса Республики Беларусь, Инструкции о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 18 января 2013 г. № 34, а также на основании правил платежных систем.

2. Для проведения платежа используются непосредственно банковская платежная карточка (далее – карточка) или ее реквизиты и компьютерно-кассовая система в комплекте с ПИН-пад или платежный терминал (далее – Оборудование). Получение данных с карточки возможно по бесконтактной технологии, EMV-технологии (с микропроцессором), с магнитной полосы или ручным вводом реквизитов карточки в Оборудование. Если карточка является бесконтактной, то приоритетным является проведение операции по бесконтактной технологии, если на карточке присутствует микропроцессор и отсутствует возможность проведения операции по бесконтактной технологии, то приоритетным является проведение операции по EMV-технологии, в остальных случаях операция проводится по магнитной полосе.

3. Оплата по бесконтактной технологии, помимо карточки, может осуществляться с использованием различных устройств: часы, мобильный телефон, брелок, карточка-наклейка и т.д., не содержащих отличительных элементов карточек, указанных в разделе III настоящей Инструкции. При проведении операции по бесконтактной технологии проверка отличительных элементов карточки не требуется.

3.1. Перед началом работы необходимо проверить Оборудование на наличие лишних проводов, нехарактерных устройств на Оборудовании либо рядом с ним, а также на наличие следов вскрытия Оборудования. В случае выявления данных фактов – обращаться в Контакт-центр по телефонам 146, (017) 239-02-39.

**II. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ С КАРТОЧКАМИ**

4. До проведения операции с карточкой сотрудник ОТС обязан:

4.1. Проверить карточку на отсутствие внешних повреждений – изгиб, порез, прокол, оплавление и т.п. Операции с карточками, имеющими повреждения, не допускаются.

4.2. Проверить отличительные элементы карточки в соответствии с разделом III настоящей Инструкции. Если один или несколько элементов карточки не соответствует приведенным ниже, отказать держателю карточки в проведении операции.

4.3. Проверить личность держателя карточки в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

Операция с карточкой проводится в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования и разделами V–VIII настоящей Инструкции.

### III. ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КАРТОЧЕК

#### ГЛАВА 1 КАРТОЧКИ MASTERCARD

5. На лицевой стороне расположены:

5.1. эмблема Mastercard



*Эмблема до апреля 2017*



*Эмблема после апреля 2017*



*Эмблема после января 2019*

Эмблема Mastercard представляет собой два круга красного (слева) и желтого (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра;

5.2. голограмма



Голограмма может изготавливаться как на золотой, так и на серебряной фольге. Представляет собой объемное изображение двух пересекающихся полушарий земли. Вокруг каждого полушария нанесен микротекст (Mastercard), видимый при увеличении. Голограмма может располагаться на обратной стороне карточки;

5.3. номер карточки выдавлен (далее – эмбоссирован). Номер карточки начинается с цифр «2» или «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре;

5.4. срок действия карточки истекает в последний день указанного на карточке месяца и года. Убедитесь, что срок действия карточки не истек;

5.5. имя и фамилия держателя должны быть эмбоссированы (могут отсутствовать);

6. На обратной стороне расположены:

6.1. магнитная полоса. Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

6.2. полоса для подписи держателя. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана. Полоса для подписи может отсутствовать.

#### ГЛАВА 2 КАРТОЧКИ MAESTRO

7. На лицевой стороне расположены:

7.1. эмблема Maestro



*Эмблемы до апреля 2017*



*Эмблемы после апреля 2017*

Эмблема Maestro (до апреля 2017) представляет собой два круга синего (слева) и красного (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра.

Эмблема Maestro (после апреля 2017) представляет собой два круга красного (слева) и синего (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра.

Эмблема Cirrus представляет собой два круга темно-синего (слева) и синего (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра;

7.2. номер карточки начинается с цифры «6» и должен быть отчетливо пропечатан;

7.3. имя и фамилия держателя должны быть отчетливо пропечатаны, могут отсутствовать;

7.4. срок действия карточки истекает в последний день указанного на карточке месяца и года. Убедитесь, что срок действия карточки не истек;

8. На обратной стороне расположены:

8.1. магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

8.2. полоса для подписи держателя. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана. Полоса для подписи может отсутствовать.

### ГЛАВА 3

#### КАРТОЧКИ MASTERCARD ELECTRONIC

9. На лицевой стороне расположены:

9.1. эмблема Mastercard Electronic



Эмблема Mastercard Electronic представляет собой два круга красного (слева) и желтого (справа) цветов, пересекающиеся вдоль горизонтальной оси примерно на одну треть диаметра, и может располагаться выше или ниже голограммы. В середине, вдоль горизонтальной оси, белой краской (слово «Mastercard») и темно-синей (слово «Electronic») нанесен логотип Mastercard Electronic;

9.2. голограмма



Голограмма изготавливается на серебряной фольге. Представляет собой объемное изображение двух пересекающихся полушарий земли вокруг каждого полушария нанесен микротекст (Mastercard), видимый при увеличении. Может располагаться на обратной стороне;

9.3. номер карточки начинается с цифр «2» или «5» и состоит из 16 цифр и наносится способом индент-печати;

9.4. срок действия карточки наносится способом индент-печати и истекает в последний день указанного на карточке месяца. Убедитесь, что срок действия карточки не истек;

9.5. имя и фамилия держателя выполнены способом индент-печати, могут отсутствовать;

9.6. Обязательное наличие на лицевой стороне карточки ограничивающей надписи «valid only where Mastercard electronic accepted» («действительна только в местах приема Mastercard electronic») или «valid only in [country name] where Mastercard electronic accepted» («действительна только в «наименование страны» в местах приема Mastercard electronic»). Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Республики Беларусь, такая карточка к обслуживанию не принимается;

10. На обратной стороне расположены:

10.1. магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

10.2. полоса для подписи держателя защищена повторяющимися надписями Mastercard. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.

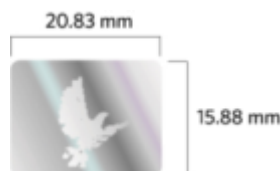
## ГЛАВА 4 КАРТОЧКИ VISA

11. На лицевой стороне расположены:

11.1. эмблема Visa - стилизованное изображение слова Visa



11.2. голограмма «Летающий голубь» – трехмерное (объемное) изображение голубя в полете (при повороте карточки изменяется объем крыла и цвет голубя). Допускается размещение голограммы на обратной стороне карточки



11.3. номер карточки начинается с цифры «4» и состоит из 16 цифр, сгруппированных по четыре. Для эмбоссированных карточек Visa номер карточки должен быть отчетливо выдавлен. Для неэмбоссированных карточек Visa номер должен быть отчетливо пропечатан, допускается частичное отображение номера карточки с обязательным наличием первых и последних четырех цифр номера;

11.4. срок действия карточки должен быть выдавлен (для эмбоссированных карточек) или пропечатан (для неэмбоссированных карточек). Убедитесь, что срок действия карточки не истек (срок действия истекает в последний день указанного на карточке месяца и года);

11.5. имя и фамилия держателя указывают на лицо, имеющее право распоряжаться карточкой. Обязательны для эмбоссированных карточек, могут отсутствовать на неэмбоссированных карточках;

11.6. Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны) – надпись на английском языке указывает об ограничениях, установленных в отношении страны

использования карточки. Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Республики Беларусь, такая карточка к обслуживанию не принимается;

12. На обратной стороне расположены:

12.1. магнитная полоса. Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

12.2. полоса для подписи. Полоса должна быть не повреждена. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана. Полоса для подписи может отсутствовать.

## ГЛАВА 5 КАРТОЧКИ VISA ELECTRON

13. На лицевой стороне расположены:

13.1. эмблема Visa Electron



13.2. голограмма «Летящий голубь» в качестве дополнительного элемента защиты может располагаться на лицевой стороне карточек Visa Electron;

13.3. номер карточки – может быть указан полностью или частично. Если номер указан частично, то, как минимум, должны присутствовать последние четыре цифры номера карточки;

13.4. имя и фамилия держателя, указывается на лицевой стороне карточки, могут отсутствовать;

13.5. срок действия карточки. Убедитесь, что срок действия карточки не истек (срок действия истекает в последний день указанного на карточке месяца и года);

13.6. Valid only in (название страны) (Действительна только в (название страны) – надпись на английском языке указывает об ограничениях, установленных в отношении страны использования карточки. Если надпись присутствует на карточке и страна отлична от Республики Беларусь, такая карточка к обслуживанию не принимается;

14. На обратной стороне расположены:

14.1. магнитная полоса. Магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

14.2. полоса для подписи. Полоса должна быть не повреждена. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово VOID – недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана. Полоса для подписи может отсутствовать.

## ГЛАВА 6 КАРТОЧКИ БЕЛКАРТ

15. На лицевой стороне расположены:

15.1. изображение товарного знака платежной системы;



15.2. номер карточки (может отсутствовать) – 16 цифр по 4 в группе, разделенные пробелами, начинается с последовательности цифр «9112»;

15.3. срок действия карточки – надпись: «Срок действия ММ/ГГ». Убедитесь, что срок действия карточки не истек;

15.4. имя держателя (наименование организации) – имя и фамилия физического лица и/или наименование юридического лица на русском или белорусском языке.



15.5. голограмма – присутствует только для карточек БЕЛКАРТ-ПРЕМИУМ, БЕЛКАРТ-КОРПОРАТИВНАЯ. Может располагаться на обратной стороне карточки;

16. На обратной стороне расположены:

16.1. магнитная полоса не должна иметь следов механического или теплового воздействия (не должна быть грубо поцарапана, оплавлена и т.п.);

16.2. полоса для подписи держателя. Если подпись была подчищена или стерта, на поверхности проявляется слово «Недействительна». Карточка обязательно должна быть подписана. Полоса для подписи может отсутствовать.

## ГЛАВА 7 КАРТОЧКИ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ JCB

17. На лицевой стороне расположены:



17.1. фамилия и имя держателя (1) в латинской транскрипции;

17.2. номер карточки (2) – четыре группы по четыре цифры – располагается в центре карточки со смещением вниз и всегда начинается с цифр 35;



17.3. логотип (3) платежной системы ;

17.4. БИН (4), который всегда совпадает с первыми цифрами номера карточки;

17.5. срок действия карточки (5) в формате месяц/год (в случае, если срок действия карточки истек, использование ее запрещено).

18. На обратной стороне расположены:



18.1. поле для подписи (6) держателя с нанесенным специальным способом названием платежной системы в виде повторяющихся букв JCB;

18.2. код безопасности CAV2 (7) – три цифры нанесены способом индентной или лазерной печати в поле для подписи;

18.3. голограмма (8) (с изображением восхода) является обязательным элементом карточки JCB и располагается на лицевой ее стороне или на обратной;

18.4. информация о банке-эмитенте (9) с указанием контактных данных;



18.5. магнитная полоса (10), содержащая электронные данные карточки.

## ГЛАВА 8 КАРТОЧКИ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ МИР

19. На лицевой стороне расположены:



19.1. фамилия и имя держателя (1) в латинской транскрипции;

19.2. номер карточки (2) – четыре группы по четыре цифры – располагается в центре карточки со смещением вниз и всегда начинается с цифр 22;

# MIR

19.3. логотип (3) платежной системы , как правило, находится в правом нижнем углу карточки;

19.4. БИН (4), который всегда совпадает с первыми цифрами номера карточки;

19.5. срок действия карточки (5) в формате месяц/год (в случае, если срок действия карточки истек, использование ее запрещено);

19.6. УФ – элемент (11) в виде символа российского рубля.

20. На обратной стороне расположены:



20.1. поле для подписи (6) держателя с нанесенным специальным способом названием платежной системы в виде повторяющихся букв MIR;

20.2. код безопасности CVC2 (7) – три цифры нанесены способом индентной или лазерной печати в поле для подписи;

20.3. голограмма (8) является обязательным элементом карточки платежной системы «Мир» и располагается на лицевой ее стороне или на обратной;

20.4. информация о банке-эмитенте (9) с указанием контактных данных;

20.5. магнитная полоса (10), содержащая электронные данные карточки;

20.6. полоса для подписи располагается ниже магнитной полосы, содержит ультрафиолетовый элемент. Полоса должна быть не повреждена. Если полоса была подчищена

или стерта, на поверхности проявляется слово VOID, то есть - недействительна. Карточка обязательно должна быть подписана.

## Глава 9 ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ БЕСКОНТАКТНЫХ КАРТОЧЕК

21. На бесконтактных карточках могут быть размещены следующие логотипы:



Бесконтактная технология оплаты также предполагает использование различных устройств: часы, мобильный телефон, брелок, карточка-наклейка и т.д.

### IV. ПРОВЕРКА ЛИЧНОСТИ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ) ДЕРЖАТЕЛЯ

22. Проверьте соответствие имени держателя (при наличии) на карточке полу лица, предъявившего карточку к оплате. В случае несоответствия – откажите лицу в проведении операции по данной карточке.

22.1. В случае, если операция проводится в ОТС, являющейся игорным заведением, до совершения операции необходимо проверить личность держателя, для чего:

попросить держателя представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);

произвести сверку на предмет принадлежности карточки держателю.

В случае, если карточка не принадлежит держателю, а также в случае отсутствия у держателя вышеуказанных документов отказать держателю в совершении операции.

22.3. При совершении операции с использованием бесконтактного интерфейса карточка остается у клиента (кассир не должен требовать предоставить карточку) и идентификация держателя не производится.

22.4. В случае возникновения сомнения в принадлежности карточки держателю или подлинности карточки согласно разделу III настоящей Инструкции, необходимо независимо от суммы покупки осуществить идентификацию держателя, для чего:

попросить держателя представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство);

произвести сверку на предмет принадлежности карточки держателю.

В случае, если карточка не принадлежит держателю, а также в случае отсутствия у держателя вышеуказанных документов отказать держателю в совершении операции.

### V. ПРОЦЕДУРА ОПЛАТЫ

23. Проведите операцию в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования. Если при проведении операции центр авторизации дает ответ:

*операция выполнена (одобрена)* – Оборудование формирует и печатает 2 экземпляра карт-чека. Убедитесь, что карт-чек распечатан полностью, в случае ошибки печати карт-чека Оборудование может выполнить автоотмену операции. Сверьте сумму покупки с суммой, указанной в карт-чеке. Убедитесь, что последние четыре цифры номера карточки в карт-чеке и на самой карточке совпадают. В случае если последние четыре цифры номера карточки в карт-чеке и на самой карточке не совпадают, необходимо связаться с центром авторизации по процедуре «код 10» (см. пункт 25 настоящей Инструкции).

Если операция проводится без ввода ПИН-кода предоставьте клиенту для подписания экземпляр карт-чека «Для банка». Сверьте подписи на карт-чеке с образцом подписи на обратной



стороне карточки. При их несовпадении необходимо совершить операцию «Отмена». В случае проведения операции по бесконтактной технологии подписание карт-чека не требуется.

Верните клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента» и карточку. Экземпляр карт-чека «Для банка» остается у кассира и прилагается к реестру карт-чеков.

*отказ или карточка не принимается* – верните карточку держателю, предложите ему совершить операцию с использованием другой карточки или произвести оплату наличными денежными средствами, посоветуйте обратиться в банк-эмитент для получения разъяснений;

*изъять карточку* – при получении сообщения спокойно и вежливо сообщите держателю, что поступило указание изъять карточку и что он может получить разъяснения в банке-эмитенте. По требованию держателя после изъятия карточки составьте справку по форме согласно приложению в двух экземплярах. В справке укажите дату и время обращения держателя, наименование платежной системы и банка-эмитента, указанного на карточке, номер карточки, Ф.И.О., срок действия карточки, подпись кассира. Один экземпляр справки отдайте держателю, второй вместе с изъятой карточкой передайте в Банк.

24. В случае не изъятия карточки кассиром (при возникновении угрозы здоровью/жизни кассира), сообщить о данном факте в Банк по телефонам 146, +375 17 289-28-53.

25. Процедура «код 10» – в случае несоответствия последних четырех цифр номера карточки в карт-чеке и на самой карточке или существуют расхождения в данных документов, удостоверяющих личность, с данными держателя на карточке, Вам необходимо:

оставить карточку у себя, чтобы иметь возможность быстро отвечать на задаваемые работником центра авторизации вопросы;

позвонить в Банк по тел. 146, +375 17 289-28-53 и запросите авторизацию «по коду 10» – «Прошу произвести авторизацию операции по коду 10»;

ответить на ряд общих вопросов типа «да – нет»;

следовать инструкциям оператора центра авторизации;

если оператор дает указание изъять карточку, действовать согласно пункту 25 настоящей Инструкции.

26. Передачу товара (оказание услуги) клиенту необходимо произвести только после успешного завершения операции оплаты и распечатки Оборудованием карт-чека. SMS-сообщение клиенту от банка не является подтверждением успешного завершения оплаты.

## VI. ПРОЦЕДУРА ОПЛАТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БЕСКОНТАКТНОЙ ТЕХНОЛОГИИ

27. Проведите операцию в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования и предложите держателю приложить карточку к считывателю бесконтактных карточек. Оплата по бесконтактной технологии, помимо платежной карточки, может осуществляться с использованием различных устройств: часы, мобильный телефон, брелок, карта-наклейка и т.д.;

28. Операция по бесконтактной технологии в пределах определенной Банком пороговой суммы проводится без ввода ПИН-кода. Операция свыше пороговой суммы проводится с вводом ПИН-кода. Уточнить действующую на данный момент пороговую сумму для проведения бесконтактного платежа без ввода ПИН-кода можно по телефонам 146, +375 17 239-02-39.

## VII. ПРОЦЕДУРА ОПЛАТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ КАРТОЧКИ

29. Возможность совершения операций с использованием реквизитов карточки определяется Банком. Операция проводится в следующем порядке:

29.1. в Оборудование вручную вводится номер карточки, ее срок действия и трехзначный проверочный код CVC2/CVV2 (указан на обратной стороне карточки) в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования;

29.2. после ввода реквизитов карточки выполняется операция.

## VIII. ПРОЦЕДУРЫ «ОТМЕНА», «ВОЗВРАТ»

30. Проведение операции «отмена» возможно только в текущей смене.

31. Проведение операции «возврат» выполняется при возврате клиентом покупки, оплата за которую была совершена в уже закрытой смене, либо если необходимо вернуть часть покупки.

32. При совершении операций «отмена» и «возврат» действуйте в соответствии с инструкцией по эксплуатации Оборудования. При этом необходимо подписать оба экземпляра карт-чека. Отдайте клиенту экземпляр карт-чека «Для клиента», экземпляр карт-чека «Для банка» должен остаться в кассе;

33. Если оплата производилась с использованием карточки, запрещается производить отмену и возврат с использованием иных, кроме карточки, средств платежа.

Приложение  
к Инструкции по  
обслуживанию держателей  
банковских платежных карточек

Справка об изъятии карточки (форма)

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

СПРАВКА / PICK-UP REPORT

В связи с получением сообщения от процессингового центра “изъять карту” / In accordance with the authorization response “pick-up”

карточка/card \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
тип / type номер / number

была изъята из обращения / has been picked up.

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

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

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