

Дочерняя организация Акционерное общество Банк ВТБ (Казахстан)

**Правила идентификации платежных карточек и работы с платежными карточками с признаками не подлинности, недействительности и/или поддельности**

Алматы, 2017

## **Оглавление**

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Основные термины и определения

Глава 3. Общие условия идентификации Платежных карточек МПС Visa International, Mastercard и UnionPay International

§ 1. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС Visa International

§ 2. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС Mastercard

§ 3. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС UnionPay International

Глава 4. Порядок проверки документа, удостоверяющего личность Держателя платежной карточки

Глава 5. Внешние признаки подозрительного поведения Держателя платежной карточки

Глава 6. Изъятие Платежной карточки

Глава 7. Недействительность Документа

Глава 8. Заключительные положения

Приложение 1. Акт об изъятии Платежной карточки Pick - UP Report

Рег. № 18-004/582

от «02» февраля 2017 г.

Утверждена  
протоколом Правления  
Дочерней организации  
Акционерного общества  
Банк ВТБ (Казахстан)  
от 02.02. 2017 года  
№ 3

## **Правила идентификации платежных карточек и работы с платежными карточками с признаками не подлинности, не действительности и/или поддельности**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила идентификации платежных карточек и работы с платежными карточками с признаками не подлинности, не действительности и/или поддельности (далее – Правила) описывают способы, порядок и методы идентификации подлинности Платежных карточек по их видам, а также определяют порядок действия кассира ПТС и Банка при выявлении недействительности и/или поддельности предъявленных к оплате Платежных карточек, документа удостоверяющего личность и/или подозрительного поведения Держателя платежной карточки.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Международных платежных систем, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов, а также внутренними документами Банка.
3. Действие настоящих Правил распространяется для всех кассиров ПТС и Банка и обязательно для соблюдения при работе с Платежными карточками.

### **Глава 2. Основные термины и определения**

4. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:
  - 1) BIN – Bank Identification Number (Идентификационный номер Банка) согласно правилам МПС;
  - 2) POS-терминал (где «POS» - аббревиатура английского словосочетания Point Of Sale terminal) – электронно-механическое устройство (карточный кассовый терминал), посредством которого с использованием платежной карточки и соединения с информационной системой Банка осуществляется автоматизация процедур авторизации, оплата за товары и оформление чека - документа, подтверждающего факт осуществления платежа;

- 3) Банк - ДО АО Банк ВТБ (Казахстан);
- 4) банк-эмитент – банк, выпустивший Платежную карточку и осуществляющий ее обслуживание (ведение текущего счета, расчеты с предприятиями торговли и сервиса и прочие услуги);
- 5) Группа авторизации Банка – структурное подразделение Отдела поддержки клиентов Управление клиентского обслуживания Департамент развития розничного бизнеса, производящее голосовую авторизацию и выполняющее блокирование Платежной карточки от имени Держателя платежной карточки или по инициативе Банка. Группа авторизации Банка работает круглосуточно и без выходных дней;
- 6) дата окончания срока действия Платежной карточки – дата, по истечении которой Платежная карточка признается недействительной и подлежит перевыпуску. При перевыпуске Платежной карточки меняется пластик, номер Платежной карточки и ПИН-код. Платежная карточка действительна до последнего дня месяца года, указанного на Платежной карточке;
- 7) Держатель платежной карточки - физическое лицо, на чье имя выпущена Платежная карточка;
- 8) Документ – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по Операциям и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Карточки или ее реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме, подписанный участниками расчетов собственноручно или аналогами собственноручной подписи. Документом по Операциям с использованием Карточек может быть:
  - Чек – бумажный Документ, составленный в двух экземплярах, распечатанный Терминалом (при приеме Карточек с использованием Терминала) и служащий подтверждением совершения Операции. Форма (содержание) Чека определяется Банком с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан;
  - Электронный журнал – совокупность Документов в электронной форме, сформированных за определенный период времени по Операциям с использованием Карточек. Электронный журнал является основанием для проведения расчетов Сторон по Операциям;
- 9) документ, удостоверяющий личность – материальный объект установленного образца с зафиксированной на нем информацией о персональных данных физического лица, позволяющей установить личность и правовой статус его владельца в целях идентификации личности, а также совершать гражданско-правовые сделки. Документами, удостоверяющими личность, для граждан Республики Казахстан являются:
  - а) удостоверение личности;
  - б) паспорт гражданина Республики Казахстан;
  - в) свидетельство о рождении;

- г) дипломатический паспорт Республики Казахстан;
- д) служебный паспорт Республики Казахстан;
- е) удостоверение личности моряка Республики Казахстан;
- ж) свидетельство на возвращение;

Документами, удостоверяющими личность, для иностранцев являются:

- а) вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
- б) заграничный паспорт;
- в) удостоверение беженца;

Документом, удостоверяющим личность, для лица без гражданства являются удостоверение лица без гражданства, удостоверение беженца, заграничный паспорт;

- 10) импринтер - механическое устройство, позволяющее получать оттиск лицевой стороны карточки на слипе. Используется банками-эквайерами или торговыми/сервисными точками для оформления слипа при проведении операции с использованием Платежной карточки в режиме голосовой авторизации;
- 11) Карточная операция (Операция) – финансовая операция, осуществляемая с использованием Карточки после авторизации в соответствии с законодательством Республики Казахстан, проводимая в ПТС с целью приобретения товара Держателем, а также Операция возврата;
- 12) МПС – международные платежные системы Visa International, Mastercard и UnionPay International;
- 13) номер платежной карточки – уникальный набор цифр, наносимый на Платежную карточку в результате эмбоссирования, а также записываемый в память на магнитную полосу или в микросхему;
- 14) Платежная карточка - средство доступа к деньгам через электронные терминалы или иные устройства, которое содержит информацию, позволяющую Держателю платежной карточки осуществлять платежи, получать наличные деньги, производить обмен валют и другие операции, определенные эмитентом платежной карточки и на его условиях. Платежная карточка подразделяется на дебетную карточку и кредитную карточку;
- 15) ПТС – предприятие торговли и сервиса;
- 16) полоса для подписи – полоса на Платежной карточке, предназначенная для размещения образца подписи и/или другой дополнительной информации. Полоса для подписи – обязательный атрибут всех Платежных карточек, кроме Платежных карточек Visa Virtuon;
- 17) проверочный код - специальный код, состоящий из 3-х цифр, располагающийся на оборотной или лицевой стороне Платежной карточки в зависимости от вида Платежной карточки, предназначенный для подтверждения совершения Карточных операций;

- 18) эмbossирование платежной карточки – часть процесса персонализации Платежной карточки, присвоение Платежной карточке идентификационной информации о ее Держателе и Банке-Эмитенте путем нанесения идентификационных надписей на поверхность Платежной карточки методом тиснения, в том числе для увеличения степени защиты Платежной карточки.

### **Глава 3. Общие условия идентификации Платежных карточек МПС Visa International, Mastercard и UnionPay International**

5. Принадлежность Платежной карточки к одной из обслуживаемых МПС определяется по логотипу:
- 1) Visa International согласно параграфу 1 настоящей Главы;
  - 2) Mastercard согласно Параграфу 2 настоящей Главы;
  - 3) UnionPay International согласно Параграфу 3 настоящей Главы.
6. Платежная карточка является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована только Держателем платежной карточки. Платежная карточка не может быть передана Держателем платежной карточки для использования другому лицу, ни при каких обстоятельствах.
7. На лицевой стороне Платежной карточки указывается имя, фамилия Держателя платежной карточки, которые должны совпадать с именем, фамилией, указанными в документе, удостоверяющим личность Держателя платежной карточки. За исключением случаев, когда карта является не эмbossированной.
8. При наличии на Платежной карточке фотографии Держателя платежной карточки Кассиру ПТС/Банка необходимо убедиться, что Платежную карточку предъявляет лицо, изображенное на фотографии.
9. Для идентификации предъявленной Платежной карточки, кассир ПТС/Банка должен произвести внешний осмотр Платежной карточки с целью определения ее подлинности и действительности в соответствии с параграфами 1,2 и 3 настоящей Главы.
10. В случае если предъявленная к оплате Платежная карточка не содержит признаки подлинности и действительности, указанные в параграфах 1-3 Главы 3 настоящих Правил, Кассир ПТС/Банка должен вернуть такую Платежную карточку ее Держателю с предложением расплатиться другой Платежной карточкой или наличными деньгами, либо осуществить изъятие согласно Главе 6 настоящих Правил.
11. При принятии к оплате Платежной карточки Кассир ПТС/Банка должен попросить Держателя платежной карточки предъявить документ, удостоверяющий его личность и проверить совпадение имени и фамилии Держателя платежной карточки и подписи, указанные в

документе, удостоверяющем личность, и на Платежной карточке с учетом визуальной проверки документа, удостоверяющего личность согласно Главе 4 настоящих Правил:

- 1) в случае если все данные совпадают – продолжить операцию;
  - 2) в случае если данные совпадают, но отсутствует подпись на Платежной карточке, попросить Держателя подписать Платежную карточку в его присутствии, затем еще раз сверить полученную подпись с подписью в документе, удостоверяющим его личность;
  - 3) в случае если данные не совпадают - необходимо набрать номер Группы авторизации Банка и сообщить Оператору Группы авторизации Банка условный код «10», и далее следовать по инструкции Оператора. При этом возможен отказ со стороны Кассира ПТС/Банка в принятии Платежной карточки с просьбой оплатить наличными деньгами или другой Платежной карточкой, при несовпадении вышеперечисленных проверяемых данных.
12. При этом не подлежат обслуживанию локальные Платежные карточки, т.е. Платежные карточки, на которых указано, что они действуют на территории другой страны, кроме Платежных карточек, на которых указано, что они действуют в пределах Республики Казахстан (Kazakhstan). На локальных Платежных карточках страна ее действия обозначается надписью «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>»).
13. Помимо стандартного дизайна, Платежные карточки Visa International, Mastercard и UnionPay International могут иметь специальный дизайн (Платежные карточки моментального выпуска, социальные Платежные карточки, с фото – идентификатором, с индивидуальным дизайном, прозрачные Платежные карточки, Mc<sup>2</sup> –имеют стандартный дизайн, за исключением срезанного нижнего правого угла, и голографические карты).

### **§ 1. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС Visa International**

14. Не допускается принимать к оплате Платежные карточки VISA и VISA Electron со старыми логотипами:



- VISA



- VISA Electron

15. Внешние признаки подлинности Платежных карточек МПС VISA International:

- 1) при персонализации Платежных карточек внешние идентификационные данные эмбоссируются на лицевую сторону Платежной карточки для придания наносимым символам положительного рельефа;
- 2) на лицевой стороне Платежной карточки системы Visa International размещены:



Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Платежную карточку) и/или их эмблема расположены в верхней части Платежной карточки. На Платежной карточке должно присутствовать наименование вида Платежной карточки (Visa Gold, Visa Classic, Visa Business, Visa Corporate и т. д).

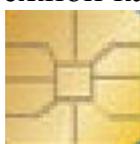
Логотип Платежной системы Visa International/Visa Electron. Логотип размещается в правом верхнем или нижнем углу Платежной карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Логотип платежной системы Visa International – надпись Visa синим цветом на белом фоне, буква V имеет также оранжевую полосу, для Visa Electron с подписью «Electron» под ним. Логотип Visa Electron всегда размещен на лицевой стороне Платежной карточки и может располагаться в одном из трёх положений: в правом верхнем, правом нижнем либо в левом верхнем углу (только для Платежных карточек с чипом).



Голограмма присутствует на лицевой стороне Платежной карточки, при отсутствии с оборотной стороны голографической магнитной полосы. Цвет голограммы золотой или серебристый. Представляет собой объемное изображение летящего голубя. Изображение голубя перемещается голографически по мере изменения угла наклона Платежной карточки. При поворотах Платежной карточки можно наблюдать взмах левого крыла и поворот головы голубя. В ультрафиолетовом излучении высвечивается изображение летящего голубя голубого или красноватого цвета. Голограмма впрессована в Платежную карточку, а не наклеена. Наличие голограммы – обязательно, за исключением Платежной карточки Visa Electron, в которой голограмма располагается по усмотрению Банка Эмитента или может отсутствовать.



Встроенная интегральная микросхема (чип). Размещается на лицевой стороне Платежной карточки, слева, примерно посередине Платежной карточки. Чип имеется на некоторых видах Платежных карточек, соответствующих новейшим международным стандартам безопасности Платежных карт (стандарт EMV), и обеспечивает повышенную надежность совершения операций. Наличие чипа на Платежной карточке в настоящее время не является обязательным.



Эмбоссированные (нанесенные тиснением на лицевую сторону) данные:

- номер Платежной карточки платежной системы VISA International/Visa Electron всегда начинается с цифры "4" и состоит из 16 знаков, группируется в 4 группы по 4 цифры в каждой (например, 4000 0000 0000 0000);
- первые четыре цифры номера Платежной карточки должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом или индент (углубленной) печатью, контрастным, по отношению к общему фону лицевой стороны Платежной карточки, цветом, немного ниже эмбоссированного номера на лицевой стороне Платежной карточки. При этом первые цифры обоих рядов должны находиться на одной вертикальной линии. Наличие четырех напечатанных цифр ниже номера Платежной карточки обязательно. При использовании Платежной карточки номер карточки должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке POS-терминала и высвечивающимся на его экране. По Платежной карточке Visa Electron полный номер счета не всегда печатается на карте, убедитесь, что последние четыре цифры на Платежной карточке соответствуют последним четырем цифрам, отображающимся на POS-терминале;



- последние четыре цифры номера Платежной карточки должны быть полностью (как это показано на рисунке) эмбоссированы на голограмме (в случае ее наличия на лицевой стороне Платежной карточки);



BIN – первые четыре цифры номера Платежной карточки. BIN наносится типографским способом контрастным по отношению к фону Платежной карточки цветом под первыми двумя цифрами эмбоссированного номера платежной карточки. BIN должен быть нанесен четко, под защитным слоем Платежной карточки и не должен стираться.

Срок действия Платежной карточки, в формате ММ/ГГ, где ММ – месяц,

ГГ – последние 2 цифры года. Например, 11/18 – карточка действительна до 24:00 часов 30 ноября 2018 года;

Имя и фамилия Держателя платежной карточки наносятся строкой ниже срока действия Платежной карточки, первый символ расположен левее номера Платежной карточки, но не ближе, чем  $\approx 8$  мм от левого края Платежной карточки. Допускается указание титула, ученой степени и сокращений перед именем Держателя платежной карточки (например, DR, SIR, MRS). При выпуске банком-эмитентом корпоративной Платежной карточки, строкой ниже может быть расположено наименование организации. Например:

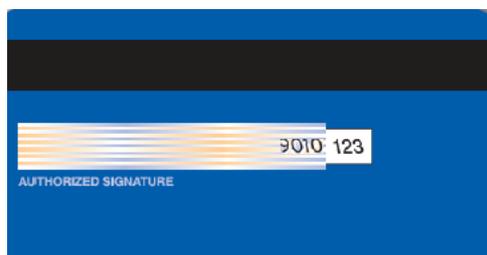
ROBERT S BROWN или SIR ROBERT S BROWN  
ALPHA COMPANY ALPHA COMPANY

Платежная карточка Visa Electron может не содержать имени и фамилии Держателя платежной карточки, в этом случае на чеках POS- терминала будет распечатано: «CARDHOLDER E.» или «VISA ELECTRON CARDHOLDER»;

Ультрафиолетовый элемент находится поверх логотипа VISA высвечивается изображение буквы «V». Фон Платежной карточки светиться не должен.

3) На оборотной стороне Платежной карточки системы VISA International/Visa Electron размещены:

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



Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), если она находится вверху Платежной карточки;
  - состоит из полос белого, синего и золотого цветов (либо банком может быть разработан собственный дизайн);
  - должна содержать подпись Держателя платежной карточки, соответствующую подписи в документе, удостоверяющем личность;
  - должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Карточку);
  - в ультрафиолетовом освещении поверх полосы для подписи высвечиваются в шахматном порядке слова «VISA»;
  - содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Платежная карточка не может быть принята к оплате;
  - на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево напечатан номер платежной карточки (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером, нанесенным на лицевой стороне Платежной карточки, и 3 цифры кода безопасности (проверочный код), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи.
- 4) реквизиты Платежной карточки VISA (номер карточки, срок действия Платежной карточки, имя и фамилия Держателя платежной карточки) могут быть не эмбоссированы, а напечатаны (выжжены). В этом случае на Платежной карточке должно быть указано «Electronic use only» («использовать только в электронных устройствах»). Такие Платежные карточки принимаются к оплате только в устройствах, обеспечивающих электронное считывание данных с платежной карточки (например, с помощью POS-терминала). Обслуживание таких Платежных карточек с использованием импринтера запрещается. Такие Платежные карточки могут быть локальными (иметь ограничение на прием в пределах одной страны) и содержать надпись «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>»). Для таких карточек голографическая магнитная полоса может располагаться в нижней части Платежных карточек (при отсутствии чипа);
- 5) не допускается наличие одного (или нескольких) из перечисленных реквизитов эмбоссированных, а других напечатанных;
- 6) Платежные карточки Visa могут быть также изготовлены с использованием вертикально ориентированного дизайна Платежной карточки:



7) символ Платежной карточки с бесконтактным интерфейсом  располагается на лицевой стороне Платежной карточки слева.

16. Внешние признаки недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС VISA International:

- 1) голограмма переливается всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается («пузырится»), задирается и дает утолщение при надавливании и сгибании Платежной карточки в районе голограммы. Настоящая голограмма не «пузырится» при сгибании Платежной карточки, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем;
- 2) панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон в виде сине-золотой надписи. Также на панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись, либо панель не имеет защитных надписей в виде слова "VISA";
- 3) ламинирующая пленка отслаивается на краях Платежной карточки, в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных Платежных карточек;
- 4) BIN отсутствует, не соответствует четырем начальным цифрам номера Платежной карточки либо легко стирается с Платежной карточки. На настоящей Платежной карточке BIN стереть невозможно;
- 5) логотип имеет нестандартные цвета, может стираться с Платежной карточки, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Платежной карточке);
- 6) в ультрафиолетовом свете на Платежных карточках могут отсутствовать изображения буквы «V» на логотипе (для Платежных карточек Visa/Visa Electron). Иногда при подделке эти символы нечеткие и размыты и светится сама Платежная карточка;
- 7) под эмбоссированными символами Платежной карточки просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков. Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом;

- 8) номер Платежной карточки, отображенный на экране POS -терминала и/или распечатанный на чеке POS-терминала, отличается от эмбоссированного номера (напечатанного) на Платежной карточке;
- 9) магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Платежной карточки. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы;
- 10) наличие на Платежной карточке надрезов, отверстий, потертостей, оплавленных участков, трещин, царапин на магнитной полосе, посторонних наклеек;
- 11) при наличии на Платежной карточке фотографии она не должна отслаиваться, стираться, быть наклеенной. Также фотография должна соответствовать лицу, предъявляющему Держателю платежной карточки к оплате. Наличие на Платежной карточке фотографии не является безусловным подтверждением действительности Платежной карточки;
- 12) стандартами платежной системы Visa International не допускается изменение, перестановка (инверсия) цветов (например: слово VISA буквами светлых цветов на темном фоне):



## § 2. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС Mastercard

17. Внешние признаки подлинности Платежных карточек МПС Mastercard:
  - 1) на лицевой стороне Платежной карточки системы Mastercard и Maestro размещены:



Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Платежную карточку) и/или их эмблема расположены в верхней части Платежной карточки. На Платежных карточках должно присутствовать наименование вида Платежной карточки (Gold Mastercard, World Mastercard, Maestro и т. д).

Логотип платежной системы Mastercard и Maestro:

- логотип Mastercard размещается в правом верхнем или нижнем углу Платежной карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Вид логотипа – два пересекающихся круга красного и желтого цвета с надписью Mastercard белого цвета с оттенением.

- логотип Maestro размещается в правом верхнем или нижнем углу Платежной карточки. Наличие данного логотипа обязательно. Вид логотипа – два пересекающихся круга голубого и красного цвета с надписью Maestro белого цвета.

Голограмма платежной системы Mastercard выполнена в виде двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками. Фон голограммы состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов Mastercard. При повороте слева направо материи на полушарии и слова Mastercard на заднем плане смещаются. При повороте Платежной карточки сверху вниз цвет слов Mastercard меняется с сине – зеленого на желто – оранжевый. Контур кругов выполнен из символов «МС», видимых только при пятикратном увеличении. Голограмма может располагаться как над логотипом Mastercard, так и под ним. В обоих случаях последние четыре цифры номера карты должны быть проэмбоссированы по голограмме (за исключением карт специального дизайна). Голограмма впрессована в Платежную карточку, а не наклеена. Наличие голограммы – обязательно, за исключением Платежной карточки Maestro, в которой голограмма отсутствует.



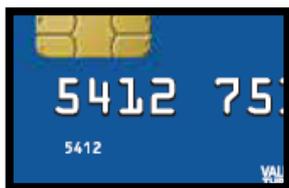
Встроенная интегральная микросхема (чип). Размещается на лицевой стороне Платежной карточки, слева, примерно посередине Платежной карточки (за исключением карт, имеющих только магнитную полосу на оборотной стороне).



Эмбоссированные (нанесенные тиснением на лицевую сторону) данные:

- номер платежной карточки платежной системы Mastercard всегда начинаются с цифр "5" или "2" и состоит из 16 знаков, группируется в 4 группы по 4 цифры в каждой (например, 5000 0000 0000 0000);

- первые четыре цифры номера Платежной карточки должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом или индент (углубленной) печатью, контрастным, по отношению к общему фону лицевой стороны Платежной карточки, цветом, немного ниже эмбоссированного номера на лицевой стороне Платежной карточки. При этом первые цифры обоих рядов должны находиться на одной вертикальной линии. Наличие четырех напечатанных цифр ниже номера платежной карточки обязательно. При использовании Платежной карточки номер платежной карточки должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке POS - Терминала и высвечиваемым на его экране. По Платежной карточке Maestro номер карты печатается, эмбоссируется или выжигается на лицевой стороне и может начинаться на 50 или быть в диапазоне 56-69. Номер платежной карточки может состоять из 16 – 19 цифр. На некоторых платежных карточках Maestro номер может отсутствовать или быть указан не полностью;



- последние четыре цифры номера платежной карточки должны быть полностью (как это показано на рисунке) эмбоссированы на голограмме (в случае ее наличия на лицевой стороне Платежной карточки);



**BIN** – первые четыре цифры номера платежной карточки. BIN наносится типографским способом контрастным по отношению к фону Платежной карточки цветом под первыми двумя цифрами эмбоссированного номера платежной карточки. BIN должен быть нанесен четко, под защитным слоем Платежной карточки и не должен стираться.

Срок действия Платежной карточки, печатается на лицевой стороне в формате ММ/ГГ или ММ/ДД/ГГ, где ММ – месяц, ДД – дата,

ГГ – последние 2 цифры года. Например, 11/18 – карточка действительна до 24:00 часов 30 ноября 2018 года или 12/03/2016 – карточка действительна до 24:00 часов 03 марта 2016 года. Срок действия Платежной карточки Maestro печатается, эмбоссируется или выжигается на лицевой стороне в формате ММ/ГГ, где ММ – месяц, ГГ – последние 2 цифры года. На картах Maestro это всегда дата окончания действия карты. На некоторых картах Maestro срок действия на самой карте не наносится, но этот срок всегда конечный, максимальный срок действия -12/49. Информация о сроке действия карты записывается на магнитную полосу/чип и печатается на чеке/слипе, а также отображается на экране кассового аппарата;

Имя и Фамилия Держателя платежной карточки эмбоссируются или выжигаются латинскими буквами под сроком действия карты. Ниже может быть эмбоссировано название организации или Банка. Данное поле может отсутствовать, например, в случае prepaid карт и карт моментального выпуска.

- 2) на оборотной стороне Платежной карточки системы Mastercard и Maestro размещены:

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



Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой), вне зоны «обратных» эмбоссированных характеристик карты (номер карты, срока ее действия, имени, фамилии Держателя платежной карточки);
- под углом 45 градусов нанесены надписи Mastercard красного, синего и желтого цвета для карточек Mastercard, надпись Maestro для карточек Maestro;
- должна содержать подпись Держателя платежной карточки, соответствующую подписи в документе, удостоверяющем личность;
- должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Платежную карточку);
- содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Платежная карточка не может быть принята к оплате;

- на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево напечатан номер платежной карточки (либо его последние 4 цифры), который должен совпадать с номером, нанесенным на лицевой стороне Платежной карточки, и 3 цифры кода безопасности (проверочный код), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи;
- 3) реквизиты Платежной карточки (номер Платежной карточки, срок действия Платежной карточки, имя и фамилия Держателя платежной карточки) могут быть не эмбоссированы, а напечатаны (выжжены);
- 4) на оборотной стороне также может быть указан адрес банка эмитента, а в нижней части Платежной карточки могут быть расположены логотипы для Платежных карточек Maestro – Cirrus и обслуживающих систем;
- 5) символ Платежной карточки с бесконтактным интерфейсом  располагается на лицевой стороне Платежной карточки.



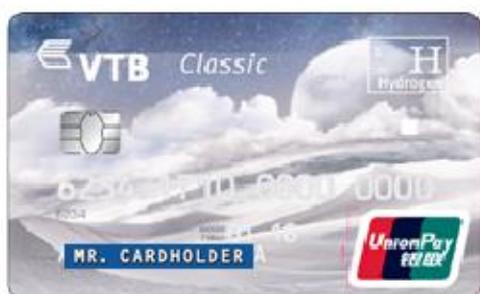
18. Внешние признаки недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС Mastercard и Maestro:

- 1) голограмма переливается всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается («пузырится»), задирается и дает утолщение при надавливании и сгибании Платежной карточки в районе голограммы. Настоящая голограмма не «пузырится» при сгибании Платежной карточки, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем;
- 2) панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон надписи. Также на панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись, либо панель не имеет защитных надписей в виде слова " Mastercard/Maestro";
- 3) ламинирующая пленка отслаивается на краях Платежной карточки, в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоссированных Платежных карточек;

- 4) BIN отсутствует, не соответствует четырем начальным цифрам номера платежной карточки либо легко стирается с Платежной карточки. На настоящей Карте BIN стереть невозможно;
- 5) логотип имеет нестандартные цвета, может стираться с Платежной карточки, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Платежной карточке);
- 6) под эмбоссированными символами Платежной карточки просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков. Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом;
- 7) номер платежной карточки, отображенный на экране POS-терминала и/или распечатанный на чеке POS-терминала, отличается от эмбоссированного (напечатанного) на Платежной карточке;
- 8) магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Платежной карточки. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы;
- 9) наличие на Платежной карточке надразов, отверстий, потертостей, оплавленных участков, трещин, царапин на магнитной полосе, посторонних наклеек;
- 10) при наличии на Платежной карточке фотографии она не должна отслаиваться, стираться, быть наклеенной. Также фотография должна соответствовать лицу, предъявляющему Платежную карточку к оплате. Наличие на Платежной карточке фотографии не является безусловным подтверждением действительности Платежной карточки;
- 11) срок действия, которых еще не наступил или уже истек (срок действия указан на лицевой стороне Платежной карточки). Срок действия Платежной карточки отражает дату начала действия Платежной карточки и дату его окончания (например, 07/09-07/12). Иногда срок действия Платежной карточки может содержать только дату окончания. Карточка действительна с 00:00 первого дня месяца, указанного на ней (в примере: с 00:00 1 июля 2009 года), по 00:00 первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00:00 1 августа 2012 года).

### **§ 3. Признаки подлинности, недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС UnionPay International**

19. Внешние признаки подлинности Платежных карточек МПС UnionPay International:
  - 1) на лицевой стороне Платежной карточки системы UnionPay International размещены:



наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Платежную карточку) и/или их эмблема расположены в верхней части Платежной карточки. Надписи в области идентификации эмитента запрещено выполнять рельефной печатью. Цвет печати должен быть контрастным с основным фоном карты, чтобы надпись была хорошо видна.

Логотип Платежной системы UnionPay International размещается в правом нижнем углу Платежной карточки под голограммой. Наличие данного логотипа обязательно. Вид логотипа – представляет собой надпись «UnionPay» выполненную на китайском и английских языках, либо выполненная только на английском языке. Надпись выполнена на фоне трех наклонных вертикальных полос красного, синего и зеленого цветов (слева – направо). Последовательность цветов фона логотипа четко закреплена и не может варьироваться. На белой окантовке вокруг логотипа должна быть нанесена надпись микрошрифтом, состоящая из 12 повторяющихся символов (аббревиатура CUP на китайском языке, код эмитента, код типа карты, код изготовления карты).



Голограмма выполнена в виде объемного изображения «Храма Небес». Фон голограммы представляет собой многократно – повторяющуюся горизонтальную надпись «bankcard interoperability» на китайском языке, выполненную чередующимися зеленым и красным цветами. Изображение «Храма Небес» при повороте слева направо, сверху вниз должно быть четким и двигаться. Последние четыре цифры номера платежной карты должны быть проэмбоссированы по голограмме. Голограмма впрессована в Платежную карточку, а не наклеена. Наличие голограммы для кредитных платежных карточек – обязательно. При этом голограмма для дебетных карт отсутствует.



Встроенная интегральная микросхема (чип). Размещается на лицевой стороне Платежной карточки, слева, примерно посередине Платежной карточки (за исключением карт, имеющих только магнитную полосу на оборотной стороне).



Эмбоссированные (нанесенные рельефной печатью на лицевую сторону) данные:

- номер платежной карточки платежной системы UnionPay International всегда начинаются с цифр "62" и состоит из 13 - 19 знаков, и, как правило, группируются в 4 группы по 4 цифры в каждой (например, 6200 0000 0000 0000);
- первые четыре цифры номера платежной карточки должны совпадать с числом, нанесенным типографским способом или индент (углубленной) печатью, контрастным, по отношению к общему фону лицевой стороны Платежной карточки, цветом, немного ниже эмбоссированного номера на лицевой стороне Платежной карточки. При этом первые цифры обоих рядов должны находиться на одной вертикальной линии. Наличие четырех напечатанных цифр ниже номера платежной карточки обязательно. При использовании Платежной карточки номер платежной карточки должен обязательно совпадать с номером, отпечатанным на чеке POS - Терминала и высвечивающимся на его экране.



- последние четыре цифры номера платежной карточки должны быть полностью (как это показано на рисунке) эмбоссированы на голограмме (в случае ее наличия на лицевой стороне Платежной карточки);



VIN – первые четыре цифры номера платежной карточки. VIN наносится типографским способом контрастным по отношению к фону Платежной карточки цветом под первыми двумя цифрами эмбоссированного номера платежной карточки. VIN должен быть нанесен четко, под защитным слоем Платежной карточки и не должен стираться.

Срок действия Платежной карточки, печатается на лицевой стороне в формате ММ/ГГ (дата окончания действия карты) или ММ/ГГ (дата выпуска карты) - ММ/ГГ (дата окончания действия карты), где ММ –

месяц,

ГГ – последние 2 цифры года. Например, 11/18 – Платежная карточка действительна до 24:00 часов 30 ноября 2018 года.

Имя и Фамилия Держателя платежной карточки эмбоссируются или выжигаются латинскими буквами под сроком действия Платежной карточки. Ниже может быть эмбоссировано название организации или Банка.

В ультрафиолетовых лучах в центре лицевой стороны Платежной карточки должно появляться изображение, представляющее собой надпись «UnionPay» на китайском языке.



- 2) на оборотной стороне Платежной карточки системы UnionPay International размещены:

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



Полоса для подписи:

- располагается под магнитной полосой (голографической магнитной полосой);
  - под углом 45 градусов нанесены надписи «UnionPay» на китайском и английском языках серого и голубого цвета (для дебетных карт) и красного и голубого цвета (для кредитных карт);
  - должна содержать подпись Держателя платежной карточки, соответствующую подписи в документе, удостоверяющем личность;
  - должна быть впаяна в пластик (не наклеена на Платежную карточку);
  - содержит скрытую надпись «VOID» («недействительна»), которая становится видимой при стирании (повреждении) полосы для подписи (например, при попытке подчистки). Такая Платежная карточка не может быть принята к оплате;
  - на полосе для подписи в верхней части с наклоном влево напечатаны 3 цифры кода безопасности (проверочный код), которые могут быть нанесены на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи;
- 3) на оборотной стороне также может быть указан адрес банка-эмитента.
- 4) в комбинированном типе карт (предусматривающее наличие, как магнитной полосы, так и чипа), чип располагается на обратной стороне карты, ниже магнитной полосы.
- 5) символ Платежной карточки с бесконтактным интерфейсом  и логотипом QPass, которые располагаются на лицевой стороне Платежной карточки
20. Внешние признаки недействительности и/или поддельности Платежных карточек МПС UnionPay International:
- 1) голограмма переливается всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон тусклый, а изображение нечеткое. Голограмма отслаивается («пузырится»), задирается и дает утолщение при надавливании и сгибании Платежной карточки в районе голограммы. Настоящая голограмма не «пузырится» при сгибании Платежной карточки, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем;

- 2) панель для подписи заклеена обычной белой бумагой и легко задирается. Отсутствует либо стерт фон надписи. Также на панели с образцом подписи заметны следы подчисток в местах, где поставлена подпись, либо панель не имеет защитных надписей в виде слова "UnionPay" на китайском и английском языках;
- 3) ламинирующая пленка отслаивается на краях Платежной карточки, в районе голограммы. Неплотно прилегает к пластику у эмбоосированных Платежных карточек;
- 4) логотип имеет нестандартные цвета, может стираться с Платежной карточки, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Платежной карточки);
- 5) под эмбоосированными символами Платежной карточки просматривается заглаженный рисунок других эмбоосированных знаков. Эмбоосированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом;
- 6) номер платежной карточки, отображенный на экране POS - Терминала и/или распечатанный на чеке POS - Терминала, отличается от эмбоосированного (напечатанного) на Платежной карточке;
- 7) магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Платежной карточки. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы;
- 8) наличие на Платежной карточке надразов, отверстий, потертостей, оплавленных участков, трещин, царапин на магнитной полосе, посторонних наклеек;
- 9) при наличии на Платежной карточке фотографии она не должна отслаиваться, стираться, быть наклеенной. Также фотография должна соответствовать лицу, предъявляющему Платежную карточку к оплате. Наличие на Платежной карточке фотографии не является безусловным подтверждением действительности Платежной карточки;  
срок действия, которых еще не наступил или уже истек (срок действия указан на лицевой стороне Платежной карточки). Срок действия Платежной карточки отражает дату окончания действия Платежной карточки (например, 07/12).

#### **Глава 4. Порядок проверки документа, удостоверяющего личность Держателя платежной карточки**

21. Для проверки документа, удостоверяющего личность Кассир ПТС/Банка должен попросить Держателя платежной карточки предъявить документ, удостоверяющий личность согласно подпункту 8) пункта 4 Правил:
- 1) сравнить внешность владельца с фотографией на документе, удостоверяющем личность;
  - 2) убедиться в отсутствии признаков обмана/подделки (переклеенная фотография, номер документа, удостоверяющего личность, а также серия (если подлежит указанию), номер и серия (если подлежит указанию) на первых страницах и последующих страницах) с учетом следующего:
    - a) если страница в документе, удостоверяющем личности с данными владельца ламинирована, ламинирующий слой не должен отслаиваться;
    - b) в документе, удостоверяющем личность не должно быть вырванных, вклеенных, вставленных страниц, при многостраничном документе, удостоверяющем личность;
    - c) на последней странице документа, удостоверяющего личность (реже на другой) обязательно должен присутствовать образец подписи владельца, при многостраничном документе, удостоверяющем личность;
    - d) на страницах документа, удостоверяющего личность нерезидентов, отведенных для визовых отметок, обязательно должна быть виза соответствующего учреждения МИДа, при многостраничном документе, удостоверяющем личность;
    - e) наряду с данными владельца документа, удостоверяющего личность на официальном языке страны должен присутствовать и английский вариант написания имени и фамилии владельца.
  - 3) проверить совпадение имени и фамилии Держателя платежной карточки, указанных в документе, удостоверяющем личность согласно пункту 12 настоящих Правил.
22. Если возникли подозрения в подделке/недействительности документа, удостоверяющего личность и законности использования Платежной карточки, Кассир ПТС/Банка должен осуществить действия согласно пп.3) пункта 12 настоящих Правил и Главе 6 настоящих Правил.

### **Глава 5. Внешние признаки подозрительного поведения Держателя платежной карточки.**

23. К внешним признакам подозрительного поведения Держателя платежной карточки относятся:
- 1) появление в помещении сразу после его открытия либо перед закрытием;

- 2) проявление нервозности, суетливости, многословности;
- 3) извлечение платежной карточки из кармана, а не из бумажника;
- 4) попытки оказать психологическое воздействие на Кассира ПТС/Банка, например: «Я тороплюсь!», «Почему так медленно обслуживаете?», «Кто Ваш руководитель?», намеренная демонстрация состоятельности (показная демонстрация наличия дорогих аксессуаров), нарочито громкое ведение разговора по устройству мобильной связи;
- 5) после отклоненной попытки проведения операции по Платежной карточке на большую сумму пытается совершить операцию покупки путем перебора суммы, уменьшая/увеличивая ее, либо путем перебора Платежных карточек;
- 6) проводит две или более операции на большие суммы;
- 7) покупает сразу много вещей, не выбирая их по размеру, стилю, цвету или цене;
- 8) замедленно, неуверенно подписывает чек POS-терминала в неестественной манере (в напряженной позе или старательно выведение подписи и т.д.);
- 9) не задает вопросов перед оплатой дорогостоящей покупки;
- 10) предъявляет Платежную карточку, выпущенную зарубежным банком на имя гражданина Республики Казахстан, и наоборот;
- 11) неестественно, нервно себя ведет, пытается ускорить оформление покупки, торопит, пытается вызвать конфликт;
- 12) отказывается от доставки крупногабаритного товара, несмотря на предлагаемую услугу по доставке товара;
- 13) совершает покупки, выходит из магазина, а затем возвращается и покупает еще;
- 14) посещение только тех отделов или секций пункта выдачи наличных, откуда можно быстро покинуть помещение.

## **Глава 6. Изъятие Платежной карточки**

24. Изъятие кассиром ПТС/Банка поддельной Платежной карточки осуществляется после получения инструктажа Оператора Группы авторизации Банка, только в том случае, если это безопасно лично для кассира ПТС/Банка или если Платежная карточка передана добровольно (мошенником).
25. При изъятии поддельной Платежной карточки Кассир ПТС/Банка должен:
  - 1) вызвать работника службы безопасности ПТС/Банка и/или по возможности сотрудников полиции для задержания предъявителя Платежной карточки;
  - 2) оформить и подписать Акт об изъятии платежной карточки по форме Приложения 1 к настоящим Правилам) в 3 (трех) экземплярах. В

случае, если отсутствует возможность подписания Акта лицом, у которого изъята платежная карточка, Кассир ПТС/Банка делает отметку об отказе в Акте;

- 3) при добровольной передаче передать 1 (первый) экземпляр Акта передающему с рекомендацией о необходимости обращения за разъяснениями о причинах изъятия в Банк/соответствующий банк-эмитент, выдавший ему Платежную карточку.
26. В случае если сотрудники полиции намерены забрать с собой изъятую Платежную карточку и распечатанный чек в качестве вещественных доказательств, Кассир ПТС/Банка должен снять копию лицевой и оборотной стороны изъятой Платежной карточки, также получить от сотрудников полиции протокол/копию протокола, составленного на месте для следственного производства.
27. Кассир ПТС/Банка при изъятии Платежной карточки должен осуществить следующие действия:
- 1) информацию об изъятой платежной карточке (копия акта, копия лицевой, оборотной стороны платежной карточки) передать в Банк по факсу +7 (727) 330-40-50;
  - 2) экземпляр чека, изъятой Платежной карточки (или копия внешнего вида Платежной карточки), протокол (копия) об изъятии, полученный от сотрудников полиции (при наличии), в течение следующего рабочего дня со дня изъятия передать банк-эмитент вместе с экземпляром Акта об изъятии Платежной карточки.
28. В случае обнаружения потерянной/забытой Платежной карточки, Кассир ПТС/Банка должен передать в Банк в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее обнаружения.
29. При возникновении каких-либо вопросов в связи с возникновением ситуаций, не предусмотренных Правилами, Кассиру ПТС/Банка необходимо обратиться к ответственному работнику Банка.
30. Контактная информация Банка:

<b>Круглосуточная Горячая линия, Группа авторизации Банка</b>	+7 (727) 330-43-43	<b>Круглосуточно</b>
<b>Служба технической поддержки</b>	+7 (727) 330-50-50	<b>Пн. – пт. 09:00 – 18:00</b>
<b>Отдел претензионных работ</b>	+7 (727) 330-50-50	<b>Пн. – пт. 09:00 – 18:00</b>

## **Глава 7. Недействительность Документа**

31. Документ и/или Операция признаются недействительными в следующих случаях:
- 1) Операция проводилась с нарушением положений Договора Эквайринга;
  - 2) Подпись Держателя платежной карточки на Документе не соответствует подписи на Платежной карточке, по которой производилась Операция с учетом визуальной проверки документа и платежной карточки;
  - 3) Отсутствует подпись Держателя платежной карточки и/или Кассира ПТС/Банка на Документе;
  - 4) Экземпляр Документа, представленный ПТС в Банк, не соответствует экземпляру, переданному Держателю платежной карточки;
  - 5) Срок действия Платежной карточки истек на дату совершения Операции;
  - 6) Документ заполнен неполностью и/или с исправлениями, присутствуют не все обязательные реквизиты Документа;
  - 7) Документ оформлен по недействительной Платежной карточке, не удовлетворяющей требованиям, установленным Правилами, или предъявленной к оплате не ее Держателем;
  - 8) Документ оформлен с помощью POS-терминала, зарегистрированного не на ПТС;
  - 9) ПТС не предоставило в срок Документ и/или заявление с изложением обстоятельств проведения Операции в соответствии условиями Договора Эквайринга;
  - 10) Реквизиты Платежной карточки, указанные в Документе, не соответствуют информации, эмбоссированной (напечатанной) на Платежной карточке;
  - 11) Операция совершена с нарушением законодательства Республики Казахстан;
  - 12) Операция объявлена Эмитентами и/или МПС мошеннической;
  - 13) Операция оплачена с использованием Платежной карточки, не являющейся Карточкой МПС;
  - 14) Операция по Платежной карточке совершена без потребности в приобретении Товаров ПТС.

## **Глава 8. Заключительные положения**

32. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в порядке, установленном иными внутренними документами Банка и/или действующим законодательством Республики Казахстан, а также Договором эквайринга, регламентирующим отношения Банка и ПТС.
33. В случае неисполнения или ненадлежащего выполнения положений настоящих Правил Кассир ПТС/Банка, проводящий операции по

поддельным/недействительным платежным карточкам, несет полную материальную ответственность в отношении сумм возможного ущерба, нанесенного им Банку, в полном объеме.

34. Настоящие Правила вступает в силу с даты утверждения Правлением Банка.

Приложение № 1

к Правилам работы с платежными Карточками  
(признаки подлинности, недействительности и/или поддельности платежных  
карточек и документов, удостоверяющих личность, а также подозрительного  
поведения клиентов)

**АКТ  
ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЧКИ  
PICK-UP REPORT**

<b>Название банка-Эмитента Bank name</b>	
<b>Номер Платежной карточки Cardnumber</b>	
<b>Срок действия Платежной карточки Expiry date</b>	
<b>Имя и фамилия Держателя Платежной карточки Cardholder</b>	
<b>Причина изъятия Платежной карточки Pick-up reason</b>	
<b>Дополнительная информация Additional information</b>	
<b>Данные документа, удостоверяющего личность лица, изъясшего Платежную карточку</b>	

*Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.*

*Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.*

*Please get in touch with your issuer for all the information for the further use of your account.*

*We regret such a situation occurred.*

Дата» \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Date**

**Представитель торгового Предприятия/Банка**

**Establishment representative/Bank** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Фамилия/Surname**

\_\_\_\_\_  
**Подпись/Signature**

**Держатель Платежной карточки**

**Cardholder**

\_\_\_\_\_  
**Фамилия/Surname**

\_\_\_\_\_  
**Подпись/Signature**

**Изъятую Платежную карточку принял:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Фамилия/Surname**

\_\_\_\_\_  
**Подпись/Signature**