

Maksājumu karšu drošības elementi un karšu pieņemšana

Instrukcija

Instrukcija ir mācību materiāls, kas ir izstrādāts ar mērķi palīdzēt tirgotājiem nodrošināt drošu norēķinu karšu pieņemšanu caur terminālu. Šis dokuments, kuru tirgotājs apņemas ievērot, ir neatņemama līguma par norēķinu karšu pieņemšanu sastāvdaļa.

Vēlamies pateikties, ka norēķinu karšu apkalpošanai izvēlējāties Swedbank. Kā maksāšanas līdzekli tirdzniecības vietās pieņemot kredītkartes un debetkartes, Jūsu uzņēmums iegūs šādas priekšrocības:

- Palielinās apgrozījums un klientu loks, jo persona, kura izmanto norēķinu karti, vairumā gadījumu izvēlas norēķināties uzņēmumā, kas pieņem kartes, nevis vietās, kur iespējams norēķināties tikai skaidrā naudā;
- Iespēja pieņemt visu banku izsniegtās VISA, Visa Electron, Maestro, Mastercard norēķinu kartes, kā arī citas norēķinu kartes;
- Ārvalstu pircēju piesaiste, jo tūristi, redzot sev pazīstamās kartes uzlīmi, veiks pirkumu ar kartes palīdzību, nevis meklēs, kur izņemt skaidru naudu;
- Drošāka norēķinu apkalpošana, salīdzinot ar skaidras naudas pieņemšanu, jo samazinās risks zaudēt ieņēmumus aplaupīšanas vai kļūdas dēļ;
- Uzlabojas pircēja ērtības un drošība, jo nav nepieciešamības nēsāt līdzī skaidru naudu, sevišķi dārgāku pirkumu gadījumā;
- Samazinās inkasējamās naudas daudzums, jo no norēķinu kartes tā tiek pārskaitīta uz bankas kontu;
- Apgrozījuma pieaugums uzņēmumam vidēji ir 10–20 %, pieņemot norēķinu kartes, nesamazinoties kopējiem rādītājiem.

Saturs

Vispārīgās prasības	3
Kartes izmantošana maksājumu terminālā	3
Darījuma atcelšana	4
Personas identificēšana	4
Darījuma atteikuma kodi	5
MasterCard	6
Visa	7
VISA gludā	8
Maestro	9
Visa Electron	10

1. Vispārīgās prasības

1.1. Tirgotāja darbinieki apņemas ļaut Kartes īpašniekam veikt apmaksu par precēm vai pakalpojumiem ar Karti ar Termināla starpniecību.

1.2. Tiesības veikt darījumus ar Karti ir tikai Kartes īpašniekam. Tirgotājam ir pienākums atteikties apkalpot Karti, ja darījumu ar to vēlas veikt persona, kas nav Kartes īpašnieks.

1.3. Tirgotājam ir pienākums autorizēt Kartes darījumu Kartes Īpašnieka klātbūtnē, ja vien ar Banku nav noslēgta citāda vienošanās.

1.4. Pirms Darījuma veikšanas Tirgotājam jāpārliedz:

- vai uz Kartes esošie logotipi un simboli ir skaidri attēloti, vai hologramma un attēli ir kvalitatīvi un skaidri;

- vai Kartei nav mehānisku bojājumu un caurumu, vai Kartes numurs un paraksta lauks nav ticis labots;
- vai nav beidzies Kartes derīguma termiņš;
- vai uz Kartes norādītā informācija par tās īpašnieku (vīrietis/ sievietes) atbilst personai, kas vēlas izmantot Karti;
- vai uz Kartes nav piezīmes „Valid only in/Derīga tikai...”, kas norāda, ka attiecīgā Karte ir derīga tikai noteiktā valstī.

1.5. Tirgotājs apņemas:

- vizuāli pārliedzties par Kartes īstumu un tās atbilstību attiecīgā veida Kartes aprakstam. Ja Karte neatbilst prasībām, darījums ir jāpārtrauc, un Tirgotājam jāatsakās pieņemt Karti kā maksāšanas līdzekli.
- veikt Darījumus saskaņā ar Termināla vai kases aparāta lietošanas pamācību.

2. Kartes izmantošana maksājumu terminālā

2.1. Maksājuma veikšana, izmantojot Karti ar magnētisko joslu

2.1.1. Tirgotājs apņemas turēt Karti pie sevis un neatdot to Kartes īpašniekam pirms darījuma pabeigšanas.

2.1.2. Ja Terminālā parādās paziņojums, ka verifikācijas nolūkiem ievadītie četri pēdējie kartes numura cipari nesakrīt ar tiem, kas nolasīti no Kartes magnētiskās joslas, Karti nedrīkst atdot tās izmantotājam, bet jāveic personas identificēšana un jāizsauc policija. Izdrukātais termināla čeks ir jāsavāc.

2.1.4. Ja darījumam tiek uzrādīts negatīvs vai aizliegtošs kods, darījums jāpārtrauc un jāveic attiecīgie pasākumi.

2.1.5. Tirgotājam jāpārliedz, ka Termināla čēkā uzrādītais Kartes numurs un Kartes tips atbilst izmantotajai Kartei.

2.1.6. Ja Kartes darījuma apjoms ir vai pārsniedz LVL 150 (simt piecdesmit latus) un konkrētajam Kartes veidam nav paredzēta PIN koda ievadīšanas prasība, tad: Tirgotājam jāidentificē Kartes īpašnieka personību, pieprasot uzrādīt personu identificējošu dokumentu, kā arī Tirgotājam jāsaņemas ar Bankas Autorizēšanas dienestu un jāizpilda darbī-

ba "Authorisation CODE 10". Bankai ir tiesības mainīt šajā apakšpunktā noteikto darījuma summu, kad obligāti jāveic Kartes īpašnieka personas identificēšana, par to paziņojot Tirgotājam vienu mēnesi iepriekš. Dokumenta izdošanas valstij un dokumenta numuram jābūt norādītam uz darījuma čeka.

2.1.7. Tirgotājs apņemas izsniegt čeku Kartes īpašniekam parakstīšanai.

2.1.8. Tirgotājam jāsalīdzina Kartes īpašnieka paraksts uz Kartes ar parakstu uz čeka. Ja Kartes īpašnieka paraksts uz Kartes nesakrīt ar parakstu uz čeka, Tirgotājam Kartes īpašnieks jāidentificē saskaņā ar noteikto kārtību. Ja uz Kartes nav paraksta, Tirgotājam jāidentificē Kartes īpašnieka personību, jālūdz Kartes īpašnieku parakstīties uz Kartes un tad jāautorizē darījums.

2.1.9. Tirgotājs nedrīkst veikt darījumu, ja Kartes īpašnieks atsakās parakstīt Karti. Šajā gadījumā Tirgotājam jāatceļ autorizācija.

2.1.10. Pēc darījuma veikšanas Tirgotājam jāatdod Kartes īpašniekam termināla čeka kopija vai otrais čeks (tai skaitā darījuma

atteikuma čeks), Karte un personas identificēšanas dokuments (ja tas ticis pieprasīts). Ja Darījuma atteikuma iemesls ir bijis kods „Atņemt karti“, Tirgotājam jāpatur čeks un Karte.

2.2. Maksājuma veikšana, izmantojot Karti ar mikroshēmu (čipu)

2.2.1. Tirgotāja pienākums ir ievietot Karti mikroshēmas nolaistšanas ierīcē un ļaut Kartes īpašniekam, kad Termināla ekrānā parādās attiecīgais paziņojums, ievadīt Kartes PIN kodu; ja Kartes mikroshēmā ir ievadītas vairāk nekā viena maksājuma funkcija, kad tās tiek piedāvātas Termināla ekrānā, Kartes īpašniekam jāļauj izvēlēties tam vēlamu maksājuma funkciju.

2.2.2. Ja Kartes īpašnieka identificēšana notiek ar PIN koda palīdzību, bet identificēšana ir neveiksmīga, jo PIN kods tiek bloķēts, ja vairākkārt ievadīts nepareizi, darījums ir jāpārtrauc un Tirgotājam jāatsakās pieņemt Karti kā maksāšanas līdzekli.

2.2.3. Ja Kartes īpašnieka identificēšana ar PIN koda palīdzību ir veiksmīga, Tirgotājam jāatdod Termināla čeka kopija vai otrs čeks un Karte Kartes īpašniekam. Uzmanību: ja darījuma veikšanas pamats ir PIN kods, nav vajadzīgs Kartes īpašnieka

paraksts un Kartes īpašniekam nav jāuzrāda personu identificējošs dokuments.

2.3. Prasības attiecībā uz PIN koda ievadīšanas ierīču (PKII) uzstādīšanu tirdzniecības vietās:

2.3.1. PKII nedrīkst uzstādīt videonovērošanas kameru redzeslokā, tai jābūt novietotai uz apkalpošanas letes klienta atrašanās vietas zonā.

2.3.2. PKII jābūt vērstai ar taustiņu daļu klienta virzienā, un ierīcei jābūt skatu aizsedzošām malām, lai PIN kodu nevarētu redzēt citas personas.

2.3.3. Tirgotājs nedrīkst noņemt skatu aizsedzošās ierīces malas, kas ir būtiskas PIN koda ievadīšanas ierīces sastāvdaļas, kas nodrošina, ka PIN kodu nevar redzēt citas personas. Neviena persona nekādā veidā nedrīkst ieraudzīt vai uzzināt PIN kodu.

2.3.4. Tirgotājam jānodrošina, ka PKII nav iespējams nozagt vai nomainīt. Ja Tirgotājs uzstāda papildu ierīces, par to neka-vējoties jāziņo Bankai.

3. Darījuma atcelšana

3.1. Darījumus var atcelt saskaņā ar Termināla lietošanas pamācību līdz brīdim, kad Darījuma saskaņošanas akts ir nosūtīts Bankai.

3.2. Ja Darījumu atskaite jau tika nosūtīta Bankai vai darījuma atcelšana Terminālā neizdodas, un ja nav vienošanās par citādu kārtību, tad Banka atmaksās Darījuma vērtību, pamatojoties uz Tirgotāja rakstisku iesniegumu un oriģinālo Termināla čeku, ko var nosūtīt Bankai pa faksu uz numuru +371 6744 6962.

4. Personas identificēšana

4.1. Kartes īpašniekam obligāti jāpieprasa uzrādīt personu identificējošu dokumentu, ja:

- Darījuma summa pārsniedz LVL 150 (simt piecde mit latos) un Darījuma apstiprināšana notiek ar Kartes īpašnieka parakstu uz čeka;
- pastāv aizdomas par Kartes īpašnieka identitāti;
- Kartes īpašnieka paraksts uz Kartes atšķiras no paraksta uz Termināla čeka.

4.2. Lai identificētu personu, jāpārbauda:

- vai personu identificējošā dokumenta fotogrāfijā ir attēlots Kartes īpašnieks;

- vai personu identificējošajā dokumentā norādītais Kartes īpašnieka vārds ir tas pats, kas norādīts uz Kartes;
- vai paraksts uz čeka sakrīt ar Kartes īpašnieka parakstu personu identificējošajā dokumentā un uz Kartes.

4.3. Derīgi personu identificējoši dokumenti ir pase vai auto-vadītāja apliecība. Dokumenta veidam, izdošanas valstij, dokumenta numuram un derīguma termiņam jātiek norādītam uz darījuma čeka.

5. Darījuma atteikuma kodi

Visbiežāk izmantotie darījuma atteikuma kodi ir:

Kods	Skaidrojums	Tirgotāja rīcība
100-180	Kartes pieņemšana atteikta	Atdodiet Karti Kartes īpašniekam
101	Kartes derīguma termiņš beidzies	
103-105, 107	Piezvaniet autorizācijas centram	
106	Pārsniegts PIN koda ievadīšanas reižu ierobežojums	
115	Darījums nav atļauts	
116	Nepietiekami līdzekļi	
117	Nepareizs PIN kods	
121	Pārsniegts limits	
125	Karte nedarbojas	
200-210	Karte jāatņem	Atņemiet Karti, izsauciet apsardzi vai policiju
201	Kartes derīguma termiņš beidzies	
208	Karte pazaudēta	
209	Karte nozagta	
210	Iespējams viltojums	
900-914	Darījums atteikts, sistēmas kļūda	Atkārtojiet darījumu

Visu atteikuma kodu saraksts ir atrodams Termināla lietošanas pamācībā. Ja Terminālā tie uzrādīts kods, kas šeit nav uzskaitīts, jāvadās pēc šādiem principiem:

- ja kods sākas ar 1, tas norāda, ka darījumu nevar veikt;
- ja kods sākas ar 2, tas norāda, ka jāaiztur Karte;
- ja kods sākas ar 9, tas norāda, ka ir sistēmas kļūda.

Tirgotājam ir pienākums aizturēt visas Kartes, kas nokļuvušas trešās personas īpašumā viltošanas, pazaudēšanas vai citā veidā, atņemot tās personai, kas Karti mēģina izmantot, un nosūtīt šādas Kartes Bankai. Lai nodrošinātu Tirgotāja personīgo drošību, pirms atņemt Karti, ieteicams izsaukt apsardzi vai policiju. Ja tas ir iespējams, jānoskaidro Kartes izmantotāja personība.

MasterCard



1. MasterCard logotips

- MasterCard logotips atrodas kartes labajā augšējā vai apakšējā stūrī.
- MasterCard logotips atrodas virs vai zem kartes hologrammas, un tam apkārt ir apmales līnija, kas ietver arī hologrammu.
- Logotipam ir jābūt uzdrukātam uz kartes.
- Uz Amerikas Savienotajās Valstīs vai Kanādā izdotajām kartēm var būt arī Diners Club logotips, kas atrodas uz kartes augšējās malas, un tajā ir teksts "Diners Club International".

2. Hologramma

- MasterCard hologramma attēlo divas zemeslodes puslodes, tā ir novietota uz kartes priekšpusē vai aizmugurē.
- Hologramma ir daudzdimensiju attēls. Aplūkojot hologrammu zem leņķa, var redzēt divas zemeslodes puslodes, bet fonā redzams teksts „MasterCard”.
- Ja hologramma novietota kartes priekšpusē, kartes numura pēdējie četri cipari ir iespiesti ar dobojumu (embosēti) uz hologrammas.

3. Kartes numurs

- MasterCard karšu numuri sākas ar 5 un sastāv no 16 cipariem.
- Kartes numurs uz kartes ir embosēts (reljefā).
- Pirmie četri kartes numura skaitļi ir iedrukāti uz kartes atsevišķi zem embosētā kartes numura.

4. Kartes īpašnieks

- Kartes īpašnieka vārds un uzvārds ir embosēts (ar reljefu) uz kartes (ja tā ir uzņēmuma karte, uz kartes būs uzņēmuma nosaukums).

5. Derīguma termiņš

- Karte derīguma termiņš uz kartes embosēts (ar reljefu). Piemēram, 12/11 norāda, ka karte ir derīga līdz 2011. gada decembra beigām.

6. Ultravioletajā gaismā redzami simboli

- Ultravioletajā gaismā uz kartes redzami burti „M” un „C”.

7. Paraksta lauks

- Uz paraksta lauka ir teksts „MasterCard” zilā, sarkanā un dzeltenā krāsā, diagonālā virzienā.
- Kartes numuram (viss numurs vai tā daļa) jābūt iespiestam kartes paraksta laukā, tam blakus ir iespiests drošības kods (slīprakstā uz kreiso pusi). Pēdējie četri kartes numura skaitļi ir iespiesti kartes paraksta lauka augšējā labajā stūrī.
- Uz kartes priekšpusē iespiestajam kartes numuram jāsakrīt ar kartes numuru vai numura daļu, kas iespiesta kartes paraksta laukā.
- Kartes paraksta lauks nedrīkst būt bojāts, uz tā nedrīkst būt redzams vārds "VOID" (nederīga).

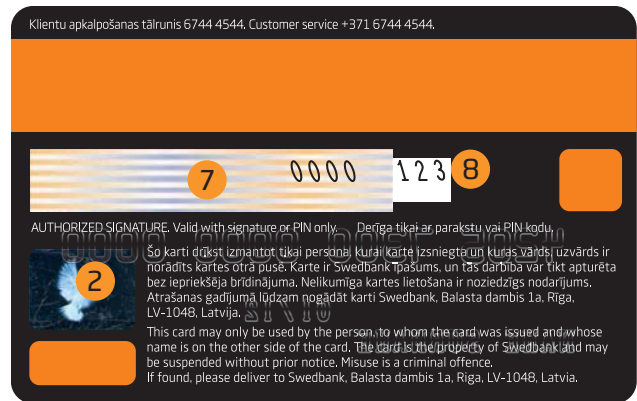
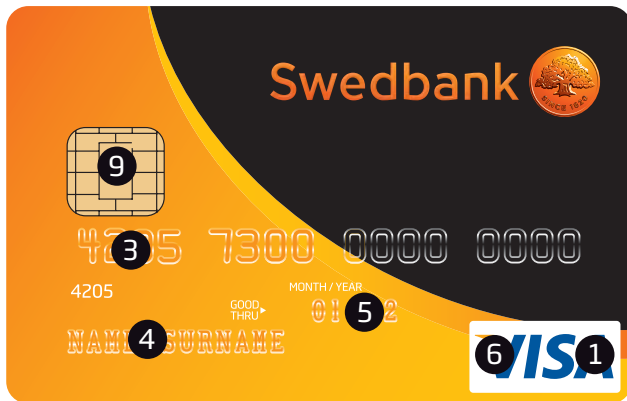
8. Drošības kods

- Drošības kods ir pēdējie trīs cipari kartes paraksta laukā vai īpašā baltas krāsas laukā.

9. Čīps

- Kartē var būt iestrādāta mikroshēma (čīps).

Visa



1. Visa logotips

- Visa logotips atrodas kartes labajā augšējā vai apakšējā stūrī.

2. Hologramma

- Visa hologramma ir lidojošs balodis, tā ir novietota uz kartes priekšpuses vai aizmugures vai arī būt apvienota ar magnētisko joslu. Hologramma ir daudzdimensiju attēls. Aplūkojot hologrammu zem leņķa, var redzēt lidojošu balodi, bet kartes numura pēdējie četri cipari ir embosēti (ar reljefu) uz hologrammas, ja tā ir kartes priekšpusē.

3. Kartes numurs

- Visa karšu numuri sākas ar 4 un sastāv no 13 vai 16 cipariem.
- Kartes numurs uz kartes embosēts (reljefā).
- Pirmie četri kartes numura skaitļi ir iedrukāti uz kartes vēlreiz atsevišķi zem embosētā numura.

4. Kartes īpašnieks

- Kartes īpašnieka vārds un uzvārds ir embosēts (reljefā) uz kartes (ja tā ir uzņēmuma karte, uz kartes būs uzņēmuma nosaukums).

5. Derīguma termiņš

- Karte derīguma termiņš uz kartes ir embosēts (reljefā). Piemēram, 01/11 norāda, ka karte ir derīga līdz 2011. gada janvāra beigām.

6. Ultravioletajā gaismā redzami simboli

- Ultravioletajā gaismā uz kartēm ar vecā tipa logotipu var redzēt lidojoša baloža attēlu. Kartēm ar jauno logotipu uz tā redzams burts „V”.

7. Paraksta lauks

- Uz paraksta lauka ir teksts „Visa” zilā un dzeltenā krāsā, diagonālā virzienā. Uz kartēm ar jaunā tipa logotipu ultravioletajā gaismā var redzēt horizontālu uzrakstu „Visa”.
- Kartes numurs ir iedrukāts kartes paraksta laukā (viss numurs vai tā daļa), tam blakus ir iespiests drošības kods (slīprakstā uz kreiso pusi). Pēdējie četri kartes numura skaitļi ir iespiesti kartes paraksta laukā augšējā labajā stūrī.
- Uz kartes priekšpuses iespiestajam kartes numuram jāsakrīt ar kartes numuru vai attiecīgo numura daļu, kas iespiests kartes paraksta laukā.
- Kartes paraksta lauks nedrīkst būt bojāts, uz tā nedrīkst būt redzams vārds “VOID” (nederīga).

8. Drošības kods

- Drošības kods ir pēdējie trīs cipari kartes paraksta laukā vai īpašā baltas krāsas laukā.

9. Mikroskāme (čīps)

- Kartē var būt iestrādāta mikroskāme (čīps).

VISA gludā



1. Visa logotips

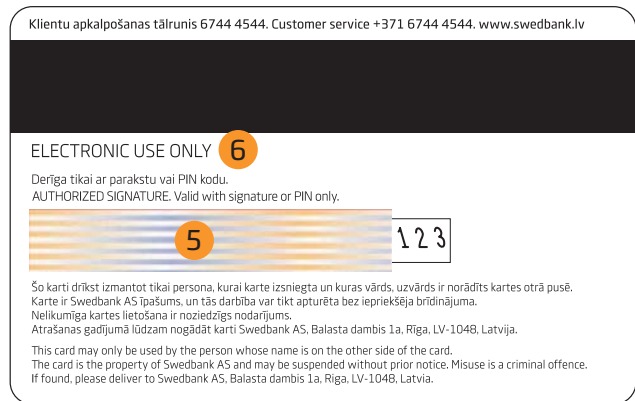
- Jaunā veida logotips atrodas kartes labajā augšējā vai apakšējā stūrī. Ultravioletajā gaismā uz kartes logotipa redzams burts „V”.

2. Kartes numurs

- Kartes numurs sākas ar 4 un sastāv no 16 cipariem.
- Kartes numurs ir iedrukāts (neembosēts) kartes materiālā.
- Pirmie četri kartes numura skaitļi ir uzdrukāti uz kartes vēlreiz atsevišķi zem numura.

3. Derīguma termiņš

- Kartes derīguma termiņš ir iedrukāts kartes materiālā. Piemēram, 01/11 norāda, ka karte ir derīga līdz 2011. gada janvāra beigām.



4. Kartes īpašnieks

- Kartes īpašnieka vārds un uzvārds ir iedrukāts kartes materiālā.

5. Paraksta lauks

- Uz kartēm ar jaunā tipa logotipu ultravioletajā gaismā var redzēt horizontālu uzrakstu „Visa”.

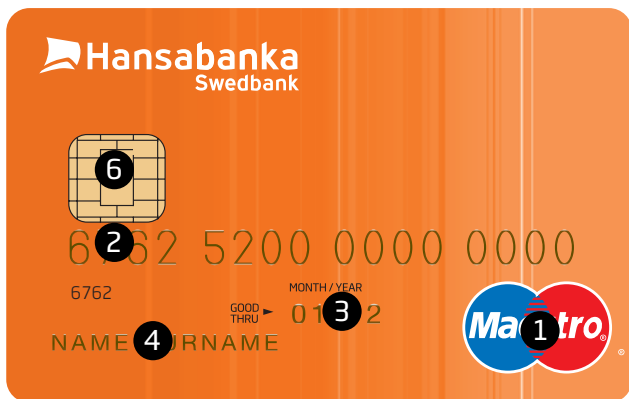
6. Uz kartes jābūt uzrakstam „electronic use only”.

7. Drošības kods var būt uz kartes aizmugures uz kartes paraksta lauka vai īpašā baltas krāsas lauka.

8. Mikroshēma (čīps)

- Uz kartes var būt iestrādāta mikroshēma (čīps).

Maestro



1. Logotips

- Maestro logotips atrodas kartes labajā augšējā vai apakšējā stūrī.

2. Kartes numurs

- Maestro karšu numuri sākas ar 5 vai 6 un sastāv no 12 vai 19 cipariem.
- Kartes numurs uz kartes var būt iedrukāts vai embosēts (reljefā).

3. Kartes derīguma termiņš

- Kartes derīguma termiņš uz kartes var būt iedrukāts vai embosēts (reljefā). Piemēram, 06/04 norāda, ka karte ir derīga līdz 2004. gada jūnija beigām.



4. Kartes īpašnieks

- Kartes īpašnieka vārds un uzvārds var būt iedrukāts vai embosēts (reljefā) (ja tā ir uzņēmuma karte, uz kartes būs uzņēmuma nosaukums).

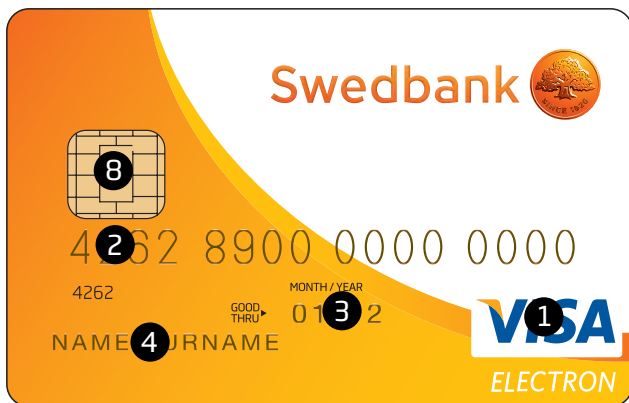
5. Kartes aizmugure

- Uz kartes aizmugures var būt starptautiskās karšu organizācijas simboli. Kartes īpašnieka paraksta lauks nedrīkst būt bojāts vai saskrāpēts.

6. Mikroshēma (čips)

- Kartē var būt iestrādāta mikroshēma (čips).

Visa Electron



1. Visa Electron logotips

- Jaunā veida logotips atrodas kartes labajā augšējā vai apakšējā stūrī. Ultravioletajā gaismā uz kartes logotipa redzams burts „V”.

2. Kartes numurs

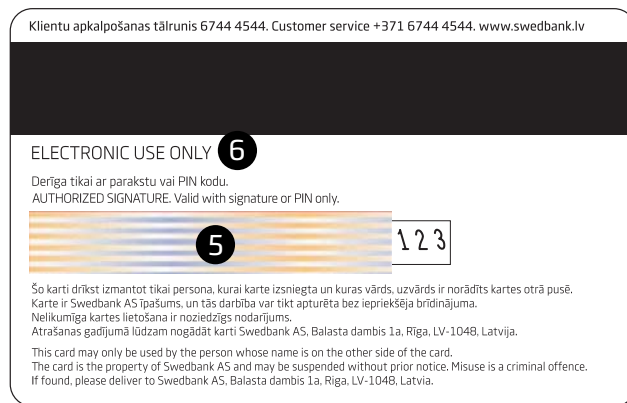
- Kartes numurs sākas ar 4 un sastāv no 16 cipariem.
- Kartes numurs ir iedrukāts (neembosēts) kartes materiālā.
- Pirmie četri kartes numura skaitļi ir uzdrukāti uz kartes vēlreiz atsevišķi zem numura.

3. Derīguma termiņš

- Karte derīguma termiņš ir iedrukāts (neembosēts) kartes materiālā. Piemēram, 01/11 norāda, ka karte ir derīga līdz 2011. gada janvāra beigām.

4. Kartes īpašnieks

- Kartes īpašnieka vārds un uzvārds ir iedrukāts (neembosēts) kartes materiālā priekšpusē vai aizmugurē.



5. Paraksta lauks

- Kartēm ar vecā parauga logotipu paraksta laukā ir redzams teksts „Electron” zilā, sarkanā un dzeltenā krāsā, diagonālā virzienā. Uz kartēm ar jaunā tipa logotipu ultravioletajā gaismā var redzēt horizontālu uzrakstu „Visa”.

6. Uz kartes jābūt uzrakstam „ELECTRONIC USE ONLY”.

7. Drošības kods var būt uz kartes aizmugures uz kartes paraksta lauka vai īpašā baltas krāsas lauka.

8. Mikroshēma čīps)

- Kartē var būt iestrādāta mikroshēma (čīps).

