

Справочник по работе с картами American Express®

Добро пожаловать!

Компания American Express стремится создать условия для плодотворного сотрудничества. В этой брошюре Вы найдете необходимую информацию о том, как принимать к оплате карты American Express.

Содержание

- 3** American Express: более 165 лет экспертизы
- 4** Преимущества приема карт American Express
- 5** Портрет держателя карт American Express
- 6** Основные виды и характеристики безопасности карт American Express
- 7** Проведение операций по картам с магнитной полосой
- 9** Проведение операций по картам с чипом с вводом PIN-кода
- 11** Проведение операций по телефону или в Интернете
- 13** Предотвращение мошенничества с картами
- 14** Способы предотвращения спорных ситуаций
- 17** Продемонстрируйте держателям карт, что Вы принимаете карты American Express

American Express: более 165 лет экспертизы

American Express является всемирной компанией, предоставляющей клиентам доступ к продуктам, услугам, информации и мероприятиям, которые делают жизнь лучше и помогают строить успешный бизнес.

Компания American Express была основана в 1850 как транспортная компания по перевозке грузов и выпустила первую карту в 1958 году. В настоящее время компания обслуживает миллионы частных и корпоративных клиентов более чем в 130 странах. American Express стала одним из лидеров в сфере финансовых услуг, так как всегда выступала за высокое качество обслуживания и инновационные предложения.

Компания постоянно улучшает свои продукты, основываясь на меняющихся потребностях, и предоставляет инновационные способы оплаты, а также решения для оптимизации командировочных и других расходов как для корпоративных клиентов любых размеров, так и для частных лиц.

Репутация бренда основана на доверии, сервисе и безопасности

			
Ведущий эмитент банковских карт в мире to. Ведущий эмитент карт в мире по покупательской способности*	Карты обслуживаются более чем в 130 странах*	Премиальная платежная система, которая привлекает держателей карт с высокими оборотами по картам	Признан самым дорогим брендом в сфере финансов**

* <http://about.americanexpress.com/oc/whoweare/>, данные верны по состоянию на 31 декабря 2016

** Исследование Interbrand, World's Most Valuable Brands, 2016 <http://interbrand.com/best-brands/best-global-brands/2016/ranking>

Преимущества приема карт American Express

Компания American Express имеет широкое международное присутствие в сфере эмиссии и эквайринга.

American Express премиальная платежная система для держателей карт с высокими оборотами, мы ежедневно обслуживаем миллионы транзакций и являемся партнером, который предоставляет бизнес-услуги торговым предприятиям по всему миру.



* <http://about.americanexpress.com/oc/whoweare/>, данные верны по состоянию на 31 декабря 2016

** Исследование компании American Express International Payments. FORTUNE 500® является зарегистрированной торговой маркой Time Inc и используется по Лицензии. FORTUNE и Time Inc не связаны и не рекомендуют товары или услуги Лицензиата. Условия Лицензиата подтверждены FORTUNE или Time Inc

Портрет держателя карт American Express

Держатели карт с высокими оборотами

Премиальные клиенты: У наших держателей карт один из самых лучших кредитных рейтингов среди основных эмитентов банковских карт. Сумма средней транзакции держателей карт American Express, как правило, выше по сравнению с другими кредитными картами*.

Эксклюзивные держатели карт

Мы относимся к держателям наших карт, как к членам особого сообщества людей, которые стремятся достичь поставленных целей и жить полной жизнью. Наши держатели карт ценят персональное признание, которое они получают от American Express, от даты Member Since на лицевой стороне карты (дата получения первой карты American Express) до оказания помощи независимо от того, где они находятся. Мы являемся мировым лидером в обслуживании клиентов и стремимся понимать их, относиться к ним с уважением и превосходить ожидания наших держателей карт.

Держатели карт - туристы и бизнесмены

Большое количество держателей наших карт часто путешествует в деловых и личных целях. Зачастую у них с собой только одна карта. Они настаивают на оплате своих расходов картой в целях безопасности и лояльности, идентифицируют. Они идентифицируют предприятия, принимающие American Express, как заслуживающие доверия.

Держатели корпоративных карт

Клиентская база насчитывает более 60% компаний из списка Fortune 500**. Компании часто рекомендуют сотрудникам использовать карты для оплаты командировочных расходов. Средняя транзакция по корпоративным картам выше средней транзакции по персональным картам.

Лояльные держатели карт

Мы заслужили лояльность наших держателей карт, предоставляя им ведущие продукты, высокий уровень сервиса и привилегии. Кроме того, держатели карт American Express настаивают на использовании карты для получения дополнительных бонусов в рамках программы лояльности.

* <http://about.americanexpress.com/oc/whatmakesusdifferent/>,

** Исследование компании American Express Corporate Payments. FORTUNE 500® является зарегистрированной торговой маркой Time Inc и используется по Лицензии. FORTUNE и Time Inc не связаны и не рекомендуют товары или услуги Лицензиата. Условия Лицензиата подтверждены FORTUNE или Time Inc

Основные виды карт American Express

Карты American Express приобрели широкое распространение по всему миру, благодаря глобальной инфраструктуре и большой привлекательности бренда. Карты принимаются в миллионах торговых точках по всему миру. Некоторые виды карт будут Вам знакомы, некоторые Вы, возможно, увидите впервые.

РАСЧЕТНЫЕ



КРЕДИТНЫЕ



КОРПОРАТИВНЫЕ



* С более подробной информацией о видах карт, выпускаемых на территории той или иной страны, можно ознакомиться на сайте American Express.

Способы проверки подлинности платежной карты

Пожалуйста, ознакомьтесь с дизайном карт и обратите внимание на элементы безопасности.

На всех картах должны присутствовать следующие элементы безопасности:

- Номер карты начинается с цифры 37 или 34 и состоит из 15 цифр, сгруппированных в следующем порядке: 4 цифры, 6 цифр, 5 цифр.
- Код безопасности (Card Identifier Digits) состоит из 4 цифр и напечатанный на лицевой стороне карты над номером карты.
- Буквы AMEX и фосфоресценция портрета Центуриона должны быть видны в ультрафиолетовом свете.

Проверьте следующие элементы:

- Убедитесь в том, что номер на карте и номер на чеке совпадают.
- Убедитесь в отсутствии ошибок или расхождений в имени и подписи клиента на карте.
- Сравните подпись на карте и подпись на чеке.
- Номер карты и имя держателя карты должны быть выполнены одинаковым шрифтом American Express.



Лицевая сторона карты

- 1 Проверьте срок действия карты.
- 2 Убедитесь, что номер карты нельзя стереть.
- 3 Эта цифра означает год выдачи клиенту первой карты American Express.



Обратная сторона карты

- 4 Убедитесь, что панель для подписи не повреждена.
- 5 Убедитесь в том, что подпись на карте не была подвергнута каким-либо изменениям.
- 6 Убедитесь в том, что номер карты на лицевой стороне совпадает с номером на обратной стороне карты.

Прием платежей по картам

Информация в этом разделе описывает процедуры приема платежей по картам вне зависимости от того, производится ли операция в присутствии держателя карты или в его отсутствии, по картам с чипом с вводом PIN-кода и по картам с магнитной полосой.

Если Ваш POS-терминал не принял к оплате карту American Express, на дисплее терминала может появиться контактный номер телефона или код ошибки. В случае появления контактного номера, пожалуйста, позвоните по этому номеру. Во всех остальных случаях, пожалуйста, обратитесь в организацию, которая установила Вам оборудование.

Проведение операций по картам с магнитной полосой

- Проведите карту через считывающее устройство POS-терминала. Магнитная полоса должна быть расположена справа и направлена вниз.
- Введите сумму операции.

В случае если POS-терминал запрашивает PIN-код, передайте терминал клиенту.

Подождите, пока пройдет авторизация, обычно процесс авторизации проходит в течение нескольких секунд.

- POS-терминал автоматически обработает транзакцию. После авторизации на экране отобразится код, который состоит из 2 цифр, код также будет напечатан на чеке.

Попросите подписать чек

- Попросите клиента подписать чек и сравните подпись на чеке с подписью на карте. Если подпись на чеке не совпадает с подписью на обратной стороне карты, Вы должны отказать в проведении транзакции.

Верните карту и чек

- Верните карту и копию чека клиенту.
- Второй чек должен быть сохранен торговым предприятием.

Проведение операций по картам с чипом

- Вставьте карту в чип-ридер чипом вверх.
- Введите сумму операции и нажмите кнопку.
- Передайте терминал клиенту и попросите его ввести PIN-код.
- Подождите, пока терминал напечатает первый чек (копия торгового предприятия).
- Затем нажмите любую кнопку на терминале, чтобы распечатать копию чека для клиента.
- Верните карту и копию чека клиенту.

Если карту с чипом не удалось считать в чип-ридере, проведите оплату, следуя процедуре оплаты карты с магнитной полосой.

Возможные варианты ответа на POS-терминале

Ответ POS-терминала	Описание	Действия
AUTH CODE:NNNNNN ОДОБРЕНО:NNNNNN	Авторизация прошла успешно.	Завершите операцию.
CALL ПОЗВОНИТЕ В БАНК	Позвоните в банк.	Позвоните в банк для уточнения обстоятельств операции.
ERROR ОШИБКА	Авторизация невозможна из-за ошибки на терминале.	Для выяснения причин ошибки и определения дальнейших действий позвоните в Отдел авторизации банка.
DECLINE ОТКЛОНИТЬ	Авторизация отклонена. Проведение операции невозможно.	Посоветуйте держателю карты связаться со своим центром обслуживания для выяснения причин отказа в авторизации.



Проведение операций с бесконтактной технологией оплаты

Карты American Express с бесконтактной технологией оплаты имеют универсальный символ бесконтактной оплаты.

- Убедитесь, что Ваш терминал поддерживает функцию оплаты карты с чипом и карт с бесконтактной технологией.
- Убедитесь, что на карте клиента есть символ бесконтактной оплаты.
- При отображении на экране терминала с технологией бесконтактной оплаты суммы платежа клиент прикасается картой American Express с технологией бесконтактной оплаты к терминалу, который использует защищенную технологию радиочастотной передачи данных транзакции.
- В случае если терминал запрашивает PIN-код, попросите покупателя ввести его.
- Подождите, пока терминал напечатает чек.
- Сумма операции с бесконтактной технологией оплаты не должна превышать 1 000 рублей.
- Для оплаты покупок свыше 1 000 рублей следуйте процедуре приема платежей по картам с магнитной полосой или по картам с чипом.
- В целях предотвращения мошенничества время от времени терминал может запросить ввод PIN-кода, в этом случае, пожалуйста, следуйте процедуре проведения платежей по картам с чипом с вводом PIN-кода.



Проведение операций по телефону или в Интернете

При проведении операции по телефону или в Интернете, когда держатель карты не может подписать чек или ввести PIN-код, необходимо следовать немного другой процедуре.

Необходимо получить от держателя карты следующую информацию:

- Имя держателя карты - как на карте.
- Номер карты.
- Срок действия карты.
- Телефон доставки выписки по карте.
- Адрес доставки выписки по карте.
- Адрес доставки товара.

Введите информацию в терминал, если введенные данные соответствуют данным держателя карты, терминал попросит либо подтвердить, либо отметить проведение транзакции. Обязательно получите код авторизации для любых операций без присутствия карты.

При проведении платежа по телефону или через веб-сайты обратите внимание на следующие важные моменты:

- Если возможно, доставляйте товары только по адресу получения выписки по карте.
- Требуйте подпись при получении товаров клиентом.
- Сохраняйте подтверждение доставки товара и информацию о покупателе.
- Используйте стандартную процедуру оплаты, если клиент лично забирает товар из вашего офиса.



Возврат платежа

Возврат платежа может быть осуществлен только безналичным способом на ту же самую карту American Express, которая была использована при покупке.

Убедитесь в том, что следующая информация содержится в Ваших платежных документах (слип или чек POS-терминала):

- Последние четыре цифры номера карты American Express.
- Дата осуществления возврата.
- Сумма возврата.
- Название и адрес Вашего предприятия.
- Номер клише Вашего предприятия в American Express.

Проведите транзакцию по возврату (REFUND/CREDIT) средств через Ваш POS-терминал.

В отсутствие держателя карты Вы также можете провести возврат на POS-терминале, введя информацию в ручном режиме.

Предотвращение мошенничества: операции в присутствии карты

В целях предотвращения мошенничества любые операции по картам American Express в присутствии держателя карты проводятся только при предъявлении карты.

Будьте бдительными

- Убедитесь в том, что человек, предъявляющий карту, действительно является ее держателем.
- Внимательно рассмотрите карту - проверьте качество печати и эмbossирования, обратите внимание на следы возможного повреждения.
- Убедитесь в том, что номер карты, эмbossированный на лицевой стороне карты, повторяется на оборотной стороне карты и совпадает с номером на кассовом чеке POS-терминала.
- Сравните подпись на чеке с подписью на карте. Подписи должны совпадать.
- Насторожьтесь, если клиент смотрит на карту перед тем, как поставить подпись на слипе.

Кроме проверки карты, также следует обратить внимание на следующее:

- Клиент совершает довольно крупные покупки, практически не затрачивая времени на выбор товара. Обратите внимание на поведение покупателя: будьте осторожны, если покупатель торопит Вас или сильно нервничает, возможно, таким образом мошенник пытается отвлечь Ваше внимание от незаконного использования карты.
- Будьте осторожны, если клиенты покупают большое количество дорогостоящих товаров, приходят перед самым закрытием или торопят Вас.
- Будьте осторожны, если клиент совершает несколько мелких покупок подряд, оплачивая их наличными деньгами, и затем возвращается, чтобы приобрести дорогую покупку и оплатить ее кредитной картой.
- Мошенники также часто пользуются ситуацией, когда в магазине большое количество покупателей, и Вы, возможно, менее внимательны. Обратите внимание, что мошенники могут торопить и грубить, усыпить Вашу бдительность.
- Никогда не проводите операцию по банковской карте, если клиент пытается воспроизвести номер карты по памяти, зачитывает его с бумаги или фотографии и не предъявляет карту.

Предотвращение мошенничества: операции в отсутствии карты

Как распознать мошенничество в отсутствии карты American Express®.

При оплате картой American Express заказа по телефону или через Интернет Вы не видите покупателя, поэтому важно следовать инструкции, предоставленной на странице 11.

Определенное поведение указывает на то, что транзакция имеет повышенный риск мошенничества. Несмотря на то, что следующие ситуации могут произойти при совершении корректной транзакции, будьте бдительны в следующих случаях:

- Покупка дорогих товаров класса люкс или услуг, которые можно легко перепродать.
- Адрес доставки товара не совпадает с адресом доставки выписки по счету.
- Адрес доставки товара значится за пределами страны, в которой находится Ваше предприятие, даже при совпадении адресов доставки товара и выписки по счету.
- Если клиент размещает крупный заказ на аналогичные или дорогие товары.
- Запрос на срочную доставку дорогих товаров.
- Несколько клиентов используют один и тот же адрес доставки.



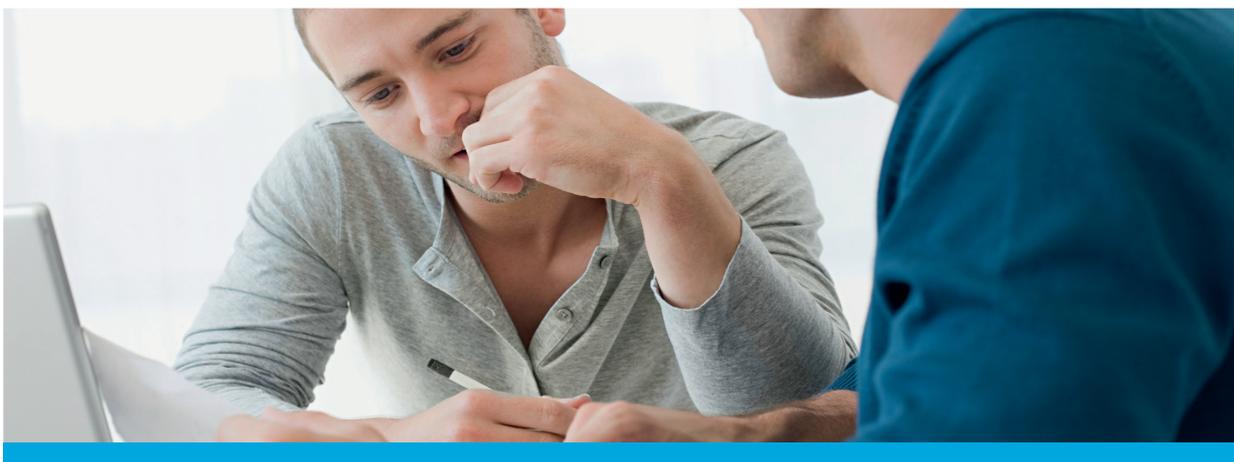
Спорные платежи по картам

Что такое спорный платеж?

Спорный платеж возникает, когда держатель карты не узнает транзакцию или не согласен с суммой транзакции.

Подавляющее большинство держателей карт American Express оплачивает счета сразу после их получения. Тем не менее, иногда держатель карты может усомниться в транзакции потому, что он ее не узнает либо хочет получить дополнительную информацию о ней. Мы называем этот запрос спорным. Ниже приведены некоторые полезные советы о том, как избежать спорных ситуаций.

- Убедитесь, что название Вашего торгового предприятия отображается правильно в выписках клиентов.
- Чтобы помочь клиенту распознать транзакцию, укажите как можно больше данных, например, оплата проживания, счета в ресторане или мини-бара.
- Проинформируйте клиента о Вашей политике по возврату приобретенных товаров или отмене бронирования.
- Всегда получайте код авторизации на полную сумму транзакции.
- Не допускайте разбивки общей суммы покупки на несколько операций с меньшими суммами с целью избежать авторизации.
- Для карт, на которых требуется подпись держателей, убедитесь, что ваш персонал сверяет подпись на копии чека и подпись на карте.
- Проверьте карту, чтобы убедиться, что она не повреждена или ее срок действия не истек.
- Сохраняйте все документы, подтверждающие оплату и списание комиссий.



Как избежать спорных платежей

Гостиницы

Спорные операции часто возникают из-за неявки, когда номер был забронирован картой American Express, но держатель карты не воспользовался услугами гостиницы.

- Обязательно сохраняйте детали бронирования и информацию о карте.
- При отмене бронирования обязательно проинформируйте держателя карты о взимании штрафов за отмену бронирования и сообщите номер отмены.
- Сохраните информацию о бронировании, условиях его отмены, а также конкретные детали отмены бронирования и номер отмены бронирования.
- Укажите, что транзакция является штрафом за неявку, и данная информация была указана в выписке держателя карты.
- В случае если держатель карты оплачивает проживание других лиц, необходимо присутствие держателя и карты при регистрации. Бронирование должно быть оформлено на держателя карты, остальные проживающие должны быть перечислены как дополнительные гости. Убедитесь, что дополнительные гости предоставили Вам способ оплаты за непредвиденные расходы, неавторизованные держателем карты.
- В случае гарантированного бронирования, получите полное имя держателя карты, почтовый адрес, номер телефона и дату запланированного заезда. Обязательно предоставьте код подтверждения бронирования, по прибытии в гостиницу прокатайте карту и получите подпись ее держателя.
- Убедитесь, что держатель карты согласен с полной суммой платежа.



Как избежать спорных платежей

Аренда автомобилей

- Убедитесь, что в подтверждении бронирования указан телефонный номер вашей компании, чтобы держатели карты могли обратиться к Вам в случае возникновения вопросов.
- Перед началом аренды предоставьте копию договора аренды (с подробным разъяснением дополнительных сборов), для того чтобы избежать спорных ситуаций в будущем.
- Убедитесь, что в договоре аренды четко указана ответственность держателя карты за оплату частых дополнительных расходов, включая штрафы за парковку, неоплату проезда, нарушение правил дорожного движения и др.
- Разъясните Вашу политику в отношении дополнительных расходов (например, превышение срока аренды, расходы на бензин, штрафы за нарушение условий, возмещение затрат на ремонт автомобиля).
- Если можно, попросите держателя карты подписать документ, в котором он подтверждает, что несет ответственность за автомобиль и понесет дополнительные расходы в случае возникновения спора.
- Обсудите итоговую сумму оплаты с держателем карты по возвращении им машины.

Рестораны

- При бронировании с последующей неявкой всегда сохраняйте полную информацию о карте и бронировании.
- Убедитесь, что держатель карты согласен с итоговой суммой оплаты по карте.

Покупки в интернет-магазинах

- Сообщайте держателю карты точные сроки доставки товара.
- При возможности требуйте письменного подтверждения доставки товара на адрес держателя карты.

Продемонстрируйте держателям карт, что Вы принимаете карты American Express

- В мире 110 миллионов держателей карт American Express, которые путешествуют по работе и в личных целях чаще, чем держатели других карт.
- Большинство из них, вне зависимости от того, в какой стране они находятся, выбирает торгово-сервисные предприятия с логотипом American Express.
- Размещение материалов с логотипом American Express как внутри, так и снаружи торгово-сервисного предприятия или на интернет-сайте способствует привлечению держателей карт и увеличению объемов продаж.
- Пожалуйста, не забудьте сообщить сотрудникам Вашего предприятия, работающим с клиентами, что Вы принимаете карты American Express, и убедиться в том, что они знакомы с процессом приема карт.
- Если Вам необходимо заказать информационно-рекламные материалы, пожалуйста, свяжитесь с представителем компании, которая установила Вам оборудование.



**Cards
Welcome**

Контактная информация

В случае возникновения вопросов или за дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь на сайт www.americanexpress.com/ru или в банк-эквайер.

This document and the information contained herein are confidential and proprietary to American Express. No part of these materials or information may be disclosed to others, nor may they be used, reproduced, copied or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical or otherwise, without the prior written permission of American Express and, upon whose request, this document must be returned immediately.

