

## EMV 카드 영수증 더 이상 서명 안 받아도 돼...

- 2018년 4월 14일부터 VISA를 포함한 MasterCard, Amex, Discover 등은 카드 현장 거래에 대해 영수증에 서명받는 것을 머천의 '선택사항'이라고 발표했습니다.

### ▶ 1. EMV 칩카드 거래가 가능한 단말기 영수증만 해당

EMV 칩 카드를 읽고 거래할 수 있는 기기를 'EMV 단말기'라고 하며, 이 기기에서 발생된 모든거래(마그네틱 카드 포함)에 대해 고객의 서명을 받는 것이 '선택사항'으로 변경되었습니다. 하지만, EMV 칩카드 거래가 가능하지 않은 단말기인 경우에는 반드시 서명을 받아야 합니다.

### ▶ 2. PIN도 받지 않아도 되나요?

고객의 '서명'을 받는 것은 '선택사항'이지만 'PIN'에 대해서는 변동사항이 없습니다.

### ▶ 3. 차지백 전 단계인 Retrieval Request가 발생했을 때, 프로세서에 영수증을 제출할 필요가 없나요?

네, 2018년 4월 14일 이후에 EMV 터미널에서 결제한 거래에 대한 Retrieval Request는 영수증 제출을 하지 않아도 됩니다. 하지만, 2018년 4월 14일 이전에 EMV 터미널에서 결제한 거래에 대한 Retrieval Request가 들어왔을 때는 이전과 동일하게 처리해 주셔야 합니다. (VISA만 해당)



\*MasterCard에서는 고객의 서명을 받는 것은 '선택사항'이지만 영수증에 '교환/환불 규정 (예: All Sales are final, no refunds)'은 반드시 명시할 것을 안내하고 있습니다.



Powered by CDS Risk Management Department

# 새로 바뀐 VISA/MASTERCARD RULE, 알고 계십니까?

# VISA 차지백 절차 및 처리방법 변경

▶ 차지백 종류도 크게 두 가지로 분류됩니다.



ALLOCATION		COLLABORATION	
10. Fraud	11. Authorization	12. Processing Errors	13. Consumer Disputes
10.1 EMV Liability Shift Counterfeit Fraud	11.1 Card Recovery Bulletin	12.1 Late Presentment	13.1 Merchandise/Services Not Received
10.2 EMV Liability Shift Non-Counterfeit Fraud	11.2 Declined Authorization	12.2 Incorrect Transaction Code	13.2 Cancelled Recurring
10.3 Other Fraud Card Present Environment	11.3 No Authorization	12.3 Incorrect Currency	13.3 Not As Described or Defective Merchandise/Services
10.4 Other Fraud Card Absent Environment		12.4 Incorrect Account Number	13.4 Counterfeit Merchandise
10.5 Visa Fraud Monitoring Program		12.5 Incorrect Amount	13.5 Misrepresentation
		12.6.1 Duplicate Processing	13.6 Credit Not Processed
		12.6.2 Paid by Other Means	13.7 Cancelled Merchandise/Services
		12.7 Invalid Data	13.8 Original Credit Transaction Not Accepted
			13.9 Non- Receipt of Cash or Load Transaction Value

IMPACT	REASON CODES	2018년 4월 14일 이전	2018년 4월 14일 이후
재정적 부담	ALLOCATION	차지백이 들어오면 바로 차지백 금액이 빠집니다.	다시 업주에게 돈이 돌아갑니다. (답변했을 경우) <b>돈이 돌아가지 않습니다.</b>
	COLLABORATION	차지백이 들어오면 바로 차지백 금액이 빠집니다.	다시 업주에게 돈이 돌아갑니다. (답변했을 경우)
처리방법	ALLOCATION	업주가 차지백 케이스에 대해 인정할 경우, 답변할 필요가 없습니다.	업주가 차지백 케이스에 대해 인정하거나 또는 인정하지 않는 모든 경우 답변하는 것을 권장합니다.
	COLLABORATION		*답변하지 않을 경우, 벌금이 부과될 수 있습니다.
절차	ALLOCATION	차지백 → 사전조정 → 조정 <b>차지백 &amp; 사전조정</b> → 조정	
	COLLABORATION	차지백 → 사전조정 → 조정	

\*업주가 Allocation에 대한 차지백 케이스를 인정할 수 없을 때는 답변을 통하여 'Pre Arbitration(사전조정)' 단계가 시작됩니다.



# VISA - CVV2 / MasterCard - CVC2 관련 업데이트

▶ 2018년 4월 14일 이후 카드 현장 거래시 CVV2/CVC2 정보를 요구하는 것이 금지되었습니다.

	카드 현장 거래인데 기기 고장으로 Card Imprint할 경우에 더 이상 CVV2정보를 요구할 수 없습니다. 또한, Card Imprint를 차지백 증거서류로 제출해도 증빙서류로 더 이상 효력이 없습니다.
	카드 현장 거래에서 기기 고장으로 Card Imprint할 경우에 더 이상 CVC2정보를 요구할 수 없습니다. 만일, CVC2 정보가 포함된 Card Imprint한 것을 차지백 증빙서류로 제출했을 때 Rule Violation으로 벌금이 부과될 수 있습니다.

\*마그네틱 또는 칩 카드가 읽히지 않을 경우에는 다른 카드로 받을 수 있도록 안내하거나 기기 고장으로 카드 거래가 안 될 경우에는 현금 또는 다른 방법으로 거래하시기 바랍니다.

## 차지백 증거서류(Compelling Evidence) 반드시 제출해야 하나요?

	Fraud Card Not Present - Reason Code 1040와 Merchandise/Services Not Received - Reason Code 1310에 대해서는 거래 당시의 상황을 자세히 설명한 'Letter'가 반드시 차지백 증거서류로 포함되어야 합니다.
	C08(Goods/Services not received or only partially received)와 F29(Card Not Present-Fraud)에 대해서 거래 당시의 상황을 자세히 설명한 'Letter'를 증빙서류로 제출할 수 있습니다. 'Letter'에는 반드시 카드홀더가 그 거래에 대해 인지하고 직접 승인했다는 내용이 명시돼 있어야 합니다.