

ПАМЯТКА МСЖД

№ 361 О

5-я редакция, май 2008 г.

Перевод с английского

Обеспечение доходов при осуществлении международных пассажирских перевозок службами пассажирских перевозок, информационных технологий, внутренних аудиторских проверок, финансов и всеми другими причастными службами



МСЖД, МЕЖДУНАРОДНЫЙ СОЮЗ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ

Памятка относится к Разделу:

III - Финансы, Расчёты, Расходы, Статистика

Применение:

Вступает в силу 1 мая 2008 года

Для всех Членов Международного союза железных дорог

Обновления

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1-е издание, январь 1953 года | Первая публикация под названием: «Максимальные гарантии, когда речь идет о пассажирских билетах» |
| 3-е издание, июль 1975 года | включает семь поправок. |
| 4-е издание, апрель 2001 года | Обновление пункта 2.3.5 и введение нового приложения (RCF1 - 1999 г.). Старое приложение перенесено в документ PIV (RCF1 - май 2000 г.). |
| 5-е издание, май 2008 года | Пересмотр памятки с учетом развития глобальной дистрибуции и технологий. |

Имя ответственного за данную памятку лица значится в кодовой системе МСЖД

Содержание

Обзор.....	1
1 - Предназначение.....	2
2 - Введение.....	3
3 - Предотвращение подделок	4
3.1 – Положения, относящиеся к проездным документам..	4
3.2 - Положения, относящиеся к задачам ЖДТП.....	5
4 - Типы подделок и методы их предотвращения.....	7
4.1 – Возможные типы подделок.....	7
4.2 – Принимаемые меры.....	7
4.3 – Доступные для персонала ресурсы и информация.....	7
5 - Послепродажное обслуживание.....	8
6 - Учёт доходов.....	9
7 - Внутренние проверки	10
8 - Анализ рисков	11
Приложение А – Отделы, ответственные за ведение дел о подделках	12
Приложение В–Примеры замены проездного документа и выдачи запасного	13
Глоссарий	14
Список сокращений	15
Библиография	16

Обзор

Предназначение *Памятки МСЖД №361* в том, чтобы обеспечить доходы от международных пассажирских перевозок за счет уменьшения риска подделок, как внутренних, так и внешних.

Памятка нацелена на защиту ЖДТП и пассажиров от незаконной практики, связанной с использованием проездных документов.

Положения памятки применимы для всех ЖДТП, компании Eurail Group GIE и всех ассоциированных деловых партнеров, независимо от их места в бизнесе, и охватывают всю продукцию, реализуемую через все каналы распространения.

Данная памятка обязательна к применению всеми центрами обслуживания, подразделениями компаний, занимающихся организацией каналов распространения, продажи, печатания и распространения проездных документов, их хранения, приобретения, проведения проверок на поездах, послепродажного обслуживания, расчётов, учета доходов, внутренних аудиторских проверок и информационных технологий.

1 - Предназначение

Предназначение *Памятки МСЖД №361* в том, чтобы обеспечить доходы и противодействовать рискам подделок, которые возникают у всех причастных партнеров при осуществлении международных пассажирских перевозок. Данная памятка применяется всеми центрами обслуживания, компаниями, занимающимися организацией каналов распространения, внедрением продукции, предложениями, партнерами по распространению и договорными взаимоотношениями, приобретением, печатанием и распространением проездных документов (см. Глоссарий – с. 14), их хранением, продажей, проверками на поездах, послепродажным обслуживанием, расчётами, учётом доходов, внутренними проверками, и, когда это уместно, информационными технологиями. Технические разработки должны учитываться во всех этих аспектах.

Целью данной памятки является защита всех причастных ЖДТП (см. Список сокращений с.15) и пассажиров от незаконной практики, связанной с проездными документами. Незаконная практика включает в себя:

- несанкционированное производство,
- контрафакция,
- подделка,
- неправомерное использование проездных документов и доходов,
- несанкционированное распространение,
- другая мошенническая практика, связанная с проездными документами.

Положения, изложенные в данной Памятке, являются обязательными для международных сообщений и рекомендательными для сообщений в пределах страны. Если проездные документы используются как в международных сообщениях, так и сообщениях в пределах страны (включая городские транспортные сети), а услуги предоставляются третьими участниками, то данная памятка является обязательной.

Положения памятки применимы для всех ЖДТП, компании Eurail Group GIE и всех ассоциированных деловых партнеров, независимо от их места в бизнесе, и охватывают всю продукцию, реализуемую через все каналы распространения.

Данные положения касаются, в особенности, ЖДТП. Положения дополняют существующее законодательство ЕС и/или национальное законодательство (коммерческое, налоговое и уголовное право).

Памятка является обязательной для ЖДТП при принятии необходимых мер в отношении своих клиентов и своих сотрудников в целях предотвращения подделок и соблюдения условий, регулирующих вопросы, связанных с проездными документами и их использованием.

В памятке изложен ряд обязательных мер и предложены решения по возможности для существующих проблем.

Настоящая версия памятки была разработана Аудиторской группой МСЖД совместно с ЦИТ, европейской организацией сотрудничества железнодорожной полиции и служб безопасности (COLPOFER) и Рабочей Группой МСЖД RCF1 (см. Список сокращений – с.15).

2 - Введение

Все бланки проездных документов, которые используются в международных пассажирских сообщениях, физически представляют международный договор перевозки. По этой причине им должны уделять особое внимание и относиться к ним как к ценным документам с момента их производства и в дальнейшем. Особые положения применяются к печатанию проездных документов на домашних принтерах, (IRTHP – Международные билеты, распечатанные на домашних принтерах - см. Список сокращений V с.15).

Должны соблюдаться положения, изложенные в Служебной инструкции по билетам ЦИВ (см. Список сокращений, с.15) и в *Памятках МСЖД №№ 106, 108-1, 108-2, 130, 301, 918-0 до 918-3, 914 и 920* (см. Библиографию-с.18).

ЖДТП должны строго придерживаться регламента по безопасности, который составлен МСЖД и ЦИТ, особенно в части, касающейся распространения данных, содержащихся в этих документах.

Если данные документы (печатная форма, шаблоны и т.д.) предоставляются уполномоченным третьим сторонам (например, принтерам) для конкурса на размещение заказа или во исполнение договоров, то необходимо включать оговорку о конфиденциальности в договор при ссылке на положения *Памятки МСЖД №361*.

Соблюдение данных положений подтверждается Аудиторской группой МСЖД.

3 – Предотвращение подделок

3.1 - Положения, относящиеся к проездным документам

3-1.1 - Производство

- Выдача подрядов

ЖДТП отвечает за весь процесс от собственно производства до учета доходов и уничтожения проездных документов.

Ценный документ

ЖДТП отвечает за качество и количество заказанных документов, а также за каждую серию печати проездных документов. ЖДТП должно обеспечить соответствие документа спецификациям, изложенным в Служебной инструкции по билетам ЦИВ (см. Список сокращений–с.15). ЖДТП следует ограничить множество используемых билетных шаблонов.

Печатание

ЖДТП должно обеспечить соответствие печатания защитной информации (см. Глоссарий, с.14) и дополнительных элементов защиты спецификациям, изложенным в Служебной инструкции по билетам ЦИВ.

Качество печати должно соответствовать нормам, изложенным в Служебной инструкции по билетам ЦИВ.

ЖДТП несет ответственность по отношению к ЦИТ, другим ЖДТП и клиенту в случае несоответствия билетов стандартам качества, являющимся обязательными для исполнения. Это также применимо и к вопросу, связанному с IRTHP (Международные билеты, распечатанные на домашних принтерах).

Дефектные проездные документы не следует пускать в обращение, их необходимо изымать и уничтожать за счет ЖДТП.

Ответственное ЖДТП рассматривает все поступающие претензии по принципу «загрязнитель платит».

Положения ЦИТ составляют минимум требований. ЖДТП могут выбрать для пользования дополнительные элементы защиты. Они должны информировать ЦИТ и партнеров ЖДТП, соответственно, в целях облегчения проверки проездных документов в поезде.

3.1.2 - Распространение бланков проездных документов

Все ЖДТП должны осуществлять перевозку и хранение всех проездных документов в безопасных условиях с тем, чтобы контроль запасов мог проводиться в любое время.

ЖДТП должны мочь проследить весь ход следования проездных документов от печати до их финального применения. ЖДТП должны проводить централизованный контроль запасов. Имена участников, ответственных за каждый этап процесса, необходимо указывать в письменной форме. Если ЖДТП делегирует такие задачи третьей стороне, то это должно быть оговорено в договоре.

3.1.3- Контроль запасов

Все ЖДТП должны внедрить систему контроля запасов.

ЖДТП должны мочь проводить такой контроль всех запасов проездных билетов (билеты, содержащие корешок и бланки билетов) на всех точках продажи (см. Глоссарий, с.14) и во всех местах хранения в любое время.

Такой контроль запасов необходим не менее одного раза в год. Результаты должны быть задокументированы и их следует хранить для аудиторских проверок.

Нарушения норм необходимо устранять и исправлять. Существующий порядок следует применять по обстоятельствам.

Если ЖДТП использует электронную систему для контроля запасов, то предприятие должно регулярно проверять систему на предмет соответствия требованиям и представлять данные проверки.

Данную задачу может выполнять третья сторона. Все нормы и обязательства должны быть изложены в договоре. Результаты должны быть доступны для ЖДТП. ЖДТП ответственно за результаты и реализацию соответствующих мер.

3.2 - Положения, относящиеся к задачам ЖДТП

3.2.1 - Обмен информацией

ЖДТП назначает компетентный орган, ответственный за применение положений памятки внутри ЖДТП. Такой орган может действовать в качестве первого координатора для перенаправления запросов внутри ЖДТП (см. Приложение А, с.12). Таким образом, ответственность распределяется между отделами ЖДТП.

ЖДТП должны информировать друг друга о следующем:

- об отклонениях от стандартов, описанных в Служебной инструкции по билетам ЦИВ;
- потеря или кража большого количества бланков или проездных документов;
- известные случаи контрафакции, подделки или мошенничества.

Ежегодный отчет об изъятии проездных документов необходимо предоставлять аудиторской группе МСЖД (OCDIV) и Рабочей группе МСЖД RCF1 (см. пункт 3.2.3 – с.6).

3.2.2- Подготовка персонала

Целевая программа начальной и непрерывной подготовки персонала необходима для обеспечения доходов. Такие программы направлены на расширение знаний персонала, побуждение и мотивацию повышения роли персонала в деле обеспечения доходов.

Целевые программы обучения предусматривают получение основных знаний и навыков, необходимых для определения подлинности проездных документов. Программы предусматривают изучение правовых принципов, процессуальных норм, элементов защиты и использование специальных инструментов при определении подделок. Сотрудников следует постоянно информировать об изменениях и новинках.

3.2.3 - Проверки

Каждое ЖДТП должно изымать минимум 500 проездных документов ежегодно для проверки. Изъятые международные проездные документы могут включать в себя: проездные билеты формата по Общему международному тарифу (см. TCV в Списке сокращений, с.15), билеты общей стоимости, билеты Eurail, InterRail, заказные билеты и проездные документы, распечатанные на принтерах.

Все подделанные/контрафактные проездные документы (т.е. документы, не соответствующие действующим нормам) необходимо изымать. ЖДТП должны считать пассажиров с такими проездными документами пассажирами с недействительными билетами (см. Глоссарий, см.14).

Во всех других случаях подлинный проездной документ изымается и сдается для внутреннего расследования. Пассажиру выдается замена проездного документа (см. Приложение В, с.13), что дает право на осуществлении поездки, указанной в исходном проездном документе.

3.2.4 - Уголовное производство

ЖДТП должно предпринимать необходимые меры для обращения к компетентным органам страны в целях инициирования уголовно-процессуальных действий в случае правонарушений.

4 – Типы подделок и методы их предотвращения

4.1 - Возможные типы подделок

Возможные типы подделок включают в себя:

- Контрафактное производство проездного документа целиком;
- Копии проездных документов и заменителей проездных документов;
- Электронное производство проездных документов на украденной бумаге;
- Подделка/изменение данных проездных документов;
- Злоупотребление транспортным обслуживанием (многократное использование проездного документа) или обратной выплаты;
- Подтасовка данных резервирования и учета дохода;
- Многократная печать билетов на домашних принтерах.

Источник возникновения мошенничества может быть внутренним (сотрудники ЖДТП или партнеры по распространению) или внешним (клиенты, поставщики и организованные сети).

4.2- Принимаемые меры

ЖДТП должно предпринимать меры для противодействия рискам и подделкам. Например:

- обращение в полицию;
- проведение внутренних аудиторских проверок;
- определение ответственности за безопасное управление запасами (заказы, распространение, ведение дел, связанных с проездными документами).

4.3 - Доступные для персонала ресурсы и информация

ЖДТП должны обеспечивать сотрудников следующими ресурсами в необходимых количествах для умения проверять подлинность защитной информации на проездных документах:

Фонари с ультрафиолетовым излучением (луч 370 - 385 нанометр; норма: 365 нанометр) и образцы бумаги с подлинной и фальшивой защитной информацией;

Знания и новейшая информация по раскрытым случаям подделок, по поддельным проездным документам, потенциальным и известным сетям, причастным к мошенническим действиям.

5 - Послепродажное обслуживание

Послепродажное обслуживание включает в себя аннулирование, обмен, обратная выплата и внесение поправок в проездные документы.

ЖДТП должны предпринимать соответствующие меры для предотвращения мошенничества в отношении послепродажного обслуживания.

Не производится обмен на наличные деньги проездных документов, приобретенных не за наличный расчет. Не производится и обратная выплата по таким проездным документам. Любой проездной документ, выданный для замены, должен содержать информацию о способе исходной оплаты.

ЖДТП обязаны:

- усилить проверки, проводимые персоналом послепродажного обслуживания перед принятием проездных документов для обработки, со дня вступления в силу данной памятки;
- сверять предъявленные проездные документы с исходными данными продаж, которые содержатся в дистрибутивной системе ЖДТП или третьей стороны (другого ЖДТП).

Это включает, в частности:

- обеспечение соответствия с регулятивными нормами и положениями о тарифах, регулирующих послепродажные действия (положения касательно аннулирования, обратной выплаты, обмена и внесения поправок в проездные документы должны строго выполняться);
- проверка подлинности проездного документа;
- проверка факта продажи проездного документа, на который оформляется обратная выплата;
- убедитесь в том, что не производится обмен на наличные деньги проездных документов, приобретенных не за наличный расчет и не производится обратная выплата по таким проездным документам, но при этом должен быть определен способ исходной оплаты;
- убедитесь в том, что осуществляется полная аудиторская проверка всех послепродажных действий (сравнение целевой ситуации и фактического положения дел);

ЖДТП должны хранить учетную документацию послепродажных действий (подлинники документов, безопасная цифровая документация) для аудиторских проверок;

Срок хранения документации определяется национальным законодательством.

6 – Учёт доходов

Поскольку обеспечение доходов при осуществлении международных пассажирских перевозок основывается на принципах *Памятки МСЖД №301* и на согласованных коммерческих положениях (Международный тариф, *Памятка МСЖД №№130, 108-1, 108-2 и т.д.*), то ЖДТП и их партнеры (Генеральный агент по продаже, другие третьи стороны...) гарантируют их выполнение за счет реализации следующих мер:

- передача точных и полных данных продажи из всех точек продажи в центральную систему;
- централизованный учет доходов по каждой точке продажи и обработка всех данных продажи;
- своевременная передача данных учета доходов партнерам и своевременное производство необходимых выплат.

Все ЖДТП обязаны брать на себя точное и полное распределение доходов по отношению к своим партнерам и выделение сумм в полном объеме. ЖДТП отвечает за то, чтобы счет в банке подтверждал точность распределения и выделения сумм (в соответствии с действующими многосторонними и двусторонними договорами).

Точный учет доходов может быть гарантирован только за счет соблюдения методики внутренних проверок, описанных в пункте 7, с.10.

7 – Внутренние проверки

Все ЖДТП должны проводить соответствующие проверки всех процессов, касающихся финансовых операций.

Система внутренних проверок охватывает весь ряд действий по распространению международных проездных документов (и следовательно, включает начальную и постоянную подготовку персонала, организацию производства проездных документов и управление им, продажи – в том числе обработку данных о корешках квитанций в дистрибутивных системах и отделах послепродажного обслуживания), по учету доходов и финансовых расчетов.

Система внутренних проверок должна быть устроена таким образом, чтобы она обеспечивала мониторинг и контроль за всеми ручными и электронными процессами.

Система внутренних проверок должна уметь показать, с одной стороны, что персонал строго выполняет свои задачи, с другой стороны, что ЖДТП и причастные ЖДТП защищены от потерь доходов. В системе внутренних проверок всё должно быть задокументировано в письменной форме, а соответствие с описанными процессами должно регулярно проверяться компетентными органами проверки.

8 – Анализ рисков

ЖДТП обязаны проводить анализ рисков касательно обеспечения доходов перед внедрением новых каналов распространения (дистрибутивных каналов), развитием новых партнерских отношений для распространения с внешними структурами, запуском новых систем (например, продажи по Интернету или через Глобальную дистрибутивную систему (GDS – см. Список сокращений, с.15, проездные документы, распечатанные на принтере дома) и внедрением новых проездных документов (электронные договоры перевозки).



Приложение А – Отделы, ответственные за ведение дел о подделках

Список адресов отделов по учету пассажирских перевозок доступен на веб-сайте МСЖД:
<http://www.uic.asso.fr>. heading; Activities / All activities / Finance / About / Contacts: Passenger.



Приложение В–Примеры замены проездного документа и выдачи запасного

Stamm Копия перевозчика Souche

CIV
 Запасной
 Fail back
 Auxiliaire

Замена
 Replacement
 Rem placement

UIC 361

Подлинник
 Mr./No _____

Ausgebendes Unternehmen
 issuing undertaking
 Entreprise emettrice

поезд Zug /Train _____

[J2KI/Cl. 1KI/Cl. Tarif
 Tariff

Errn.
 Red.
 Red.

Hinfahrt/ Outward/A Her

von/from/de _____

Ruckfahrt/ Return/ Retour Обратный билет

Через - Коды - **Be^qefer/Перевозчики/ Transporteurs**

Купон Fahrschein Coupon Coupon

3007 (.

Запасной
 Fallback
 Auxiliaire

Замена Ersatz
 Replacement
 Rem placement

UIC

Подлинник

Ausgebendes Unternehmen
 i & s u i n g u l l d e r t a k i n g
 Entreprise eroettnee

Zu i/Train
 Dai urn!..ate.

2 KI/Cl. 1 KI/Cl. Tarif
 Tariff

Erin.

Hinfahrt/ Outward/Aller

Ruckfahrt/Return/Retour Обратный билет

Через - Коды - **Beforrierer/Перевозчики/ Transporteurs**

Geitungsdauer/ Validity/ Valldite Действителен

von/from/du ..

Reservierung/Reservation Бронь Datum/Date.

Zug/train
 Wagen/Coach/Voiture
 P13 tze /S e 3 t s /? ! a c e s

Personen erwachsene/Adults/Adults Kinder/Children/Enf
 Persons
 Personnes

Wahrung Andere Запасной Замена
 Currency Other r-a-:; back Replacement
 JVSonnaie Autre Auxiliaire Rem placement

C8

Geltungsdauer/ Validity/ Valldite Действителен

von -ftumMu ..

Reservierung/Reservation Бронь r)an/n./o.it*«.

/uq/trs
 Wagen/Coach V oiture
 Platje /3 e a is /Places

Personen erwachsene/Adults/Adults Kinder/Children/ r forus
 Person*-*
 Person t*os

V/jeuq Andsie Запасной Замена
 Currency Other H?mp, <il emi-nt
 back

Глоссарий

Blank-to-blank ticket Билет с корешком	Билет, содержащий корешок для учета, и заполняемый при оформлении, в частности, вводятся данные о маршруте и цене
Coupon ticket Билет с купоном	Билет в обложке (по образцу, указанному в Служебной инструкции по билетам ЦИВ)
Electronically-issued ticket Электронный билет	Билет, оформляемый электронным способом
Eurail Group GEI	Компания распространения продукции Eurail & InterRail
Issuing office Отдел выдачи	Станция, турбюро или тому подобное, где оформляются билеты
Manually-issued ticket Билет, оформленный вручную	Билет, заполняемый ручным способом
Point of sale Точка продажи	См. "Issuing office" Отдел выдачи
Pre-printed ticket Бланк	Бланк билета, содержащего информацию, необходимую для расчета стоимости билета
Security background Защитная информация	Непрерывная цветовая полоска и дополнительные элементы защиты на бумаге, на которой печатаются билеты в целях гарантии, что воспроизводство билетов невозможно
Ticket Билет	Термин обозначает определенные проездные билеты (бланки билетов, билеты с корешками, электронные билеты)
Travel document Проездной документ	См. "Ticket" «Билет»

Список сокращений

CIT	ЦИТ - Международный Комитет по железнодорожному транспорту
CIV	ЦИВ - Единые правовые предписания для договора о железнодорожной перевозке пассажиров и багажа в международном сообщении (Приложение А к COTIF)
COLPOFER	Сотрудничество ж.д. полиции и служб безопасности
GDS	Глобальная дистрибутивная система
GSA	Генеральный агент по продаже, партнер по договору для заграничных продаж
GTT-CIV	Билет в соответствии со Служебной инструкцией по билетам ЦИВ, который оформляется ручным способом
IRTHP	Международные железнодорожные билеты, распечатанные дома
RU	ЖДТП, железнодорожное предприятие
TCV	ТЦВ - Общий международный тариф на перевозку пассажиров и багажа

Библиография

1. Памятки МСЖД

Международный союз железных дорог (UIC)

№ 106: Общий международный пассажирский тариф (ТЦВ), 12-е издание, февраль 2007г.

№ 108-1: Получение при помощи компьютера и обмен тарифной информацией МТ и ОWT, том II и III на компьютерном средстве, 3-е издание, февраль 2006г.

№ 108-2: Получение при помощи компьютера глобальной стоимости и обмен информацией о стоимости проезда на компьютерном средстве, 2-е издание на стадии подготовки

№ 130: Коммерческие рамки для распространения железнодорожной продукции в международном масштабе, 18-е издание, январь 2008г.

№ 301: Положения о расчетах за «Пассажирские» перевозки, 1-е издание, декабрь 2002г.

№ 914: Нормы технической безопасности или электронные продажи и дистрибутивные системы (Данная Памятка будет издана только на английском), 1-е издание, август 2006г.

№ 918-0: Электронное резервирование мест/полок и электронное производство проездных документов - Общие положения, 2-е издание, декабрь 2005г.

№ 918-1: Электронное резервирование мест/полок и электронное производство проездных документов – Обмен сообщениями, 2- издание, декабрь 2005г. (3-е издание на стадии подготовки)

№ 918-2: Электронное резервирование мест/полок и электронное производство проездных документов – Транспортные документы (Стандарт RCT2) (Данная Памятка открывается полностью только членам МСЖД), 2-е издание, август 2006г. (3-е издание на стадии подготовки)

№ 918-3: Международные железнодорожные билеты для печатания дома (Данная Памятка будет издана только на английском - Данная Памятка открывается полностью только членам МСЖД), 1-е издание, май 2007г.

№ 920: Общие принципы регулирующие подготовку кодирования и управление им, 5-е издание, июнь 2004г.

2. Разное

ЦИТ, Международный Комитет по железнодорожному транспорту (СIT)

GTT-CIV: CIV Ticket Manual, 1 июля 2006 года

Служебная инструкция по билетам ЦИВ: Билет ЦИВ оформляется ручным способом

Предупреждение

Никакая часть данного документа не может быть скопирована, воспроизведена или распространена никакими средствами, включая электронные, кроме случаев частного и индивидуального использования, без разрешения МСЖД. То же самое относится к переводу, изменению или производству данного документа любыми способами, за исключением случаев, когда указывается имя автора и источник и для таких целей, как анализ или краткое цитирование дискуссионного, образовательного или научного характера” (Статьи L 122-4 and L122-5 Закона Франции «Об интеллектуальной собственности»).

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2008

Издается Международным союзом железных дорог
(МСЖД) International Union of Railways (UIC)

16, rue Jean Rey 75015 Paris - France, май 2008 года

ISBN 2-7461-1448-8 (French version)

ISBN 2-7461-1447-X (German version)

ISBN 2-7461-1449-6 (English version)