

П Р А В И Л А

предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга (далее по тексту – Правила) установлены ПАО «Банк «Санкт-Петербург» (далее – Банк) на основании законодательства Российской Федерации (далее – РФ), нормативных актов Банка России и определяют основные условия оказания Банком услуг эквайринга путем обеспечения возможности совершения Операций оплаты и осуществления расчетов с Предприятием по Операциям оплаты.

1.2. Правила, включая приложения к Правилам, являются неотъемлемой частью Договора и размещаются Банком на Сайте Банка.

1.3. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. Новая редакция Правил размещается на Сайте Банка за 5 (пять) календарных дней до даты вступления изменений в действие без дополнительного уведомления Предприятия.

1.4. Предприятие обязано самостоятельно и своевременно знакомиться с изменениями, внесенными в Правила. Несвоевременное ознакомление Предприятия с изменениями, внесенными в Правила, не является основанием для их неприменения Банком.

2. Термины и определения

Авторизация – процедура получения разрешения от Банка-эмитента или иного юридического лица, действующего от его имени, на проведение Операции с использованием Карты, предполагающая формирование авторизационного запроса.

Банк-эмитент – кредитная организация, осуществляющая выпуск (эмиссию) платежных карт.

Держатель карты (Держатель) – физическое лицо, в том числе уполномоченное юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, правомерно использующее Карту на основании договора Банка-эмитента соответственно с физическим лицом, юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, предусматривающего совершение операций с использованием платежных карт.

Договор – договор эквайринга, заключенный между Предприятием и Банком путем подписания Сторонами документа на бумажном носителе или в электронной форме с использованием Системы «Интернет-банк i2B» в порядке, установленном Правилами.

Документы по операциям с использованием Карт – документ на бумажном носителе или в электронном виде, составленный при совершении Операции с использованием Карты (чек/квитанция Терминала или иной документ, предусмотренный Правилами и законодательством РФ), являющийся основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и/или подтверждающий их совершение.

Заявление на заключение договора – Заявление, составляемое и направляемое Предприятием в Банк посредством Системы «Интернет-банк i2B» с целью заключения договора эквайринга с использованием Системы «Интернет-банк i2B».

Инструкции Банка – документы, составляемые и утверждаемые Банком с учетом требований Платежных систем, регулирующие правила совершения Операций с использованием Карт, обслуживания Держателей, меры безопасности при проведении Операций с использованием Карт, требования к Торговым точкам Предприятия, выполнение которых необходимо для разрешения Банком проведения Операций с использованием Карт и установки Оборудования, а также иные условия, связанные с осуществлением Операций с использованием Карт. Инструкции Банка приведены в Приложении № 4, Приложении № 8, Приложении № 9 к Правилам.

Инструкция кассира Торговой точки Предприятия – документ, составляемый и утверждаемый Банком с учетом требований Платежных систем, определяющий порядок действий кассира Торговой точки Предприятия при выполнении Операций с использованием Карт (Приложение № 8, Приложение № 9 к Правилам).

Карта – платежная карта, являющаяся электронным средством платежа, с использованием которой возможно осуществлять Операции оплаты, а также иные операции, в отношении которых законодательством РФ не установлен запрет (ограничение) на их совершение.

Лимит – ограничение суммы и/или количества Операций с использованием Карты в единицу времени, на единицу Оборудования и иные ограничения на проведение Операций с использованием Карт, установленные Банком.

Ложный вызов – вызов Предприятием сотрудника Банка для установки/демонтажа/ремонта/обслуживания Оборудования при необеспечении доступа в помещение, где находится Оборудование, и технических условий для проведения указанных работ.

МСС-код (Merchant Category Code) – код вида деятельности Предприятия, представляет собой 4-значный номер, присваиваемый Банком для каждого Терминала, установленного в Торговой точке Предприятия. Указанный код позволяет классифицировать основной вид деятельности Предприятия при проведении Операций с использованием Карт. Информация о деятельности Предприятия (МСС-код) используется Банком-эмитентом, в основном для начисления бонусов и/или Cash Back (денежного вознаграждения) по соответствующей программе лояльности Банка-эмитента для Карты Держателя.

Обеспечительный платеж – денежная сумма, предоставляемая Предприятием Банку в порядке, определенном Правилами, с целью обеспечения исполнения обязательств Предприятия по Договору, в том числе обязательств, которые возникнут в будущем.

Оборудование – Оборудование Банка; Оборудование Предприятия.

Оборудование Банка – Электронный терминал, принадлежащий Банку.

Оборудование Предприятия – Электронный терминал, принадлежащий Предприятию. Типы Электронных терминалов, принадлежащих Предприятию, и требования к их характеристикам устанавливаются Банком в Приложении № 1 к Инструкции кассира Торговой точки Предприятия, приведенной в Приложении № 8 к Правилам.

Операции с использованием Карт – Операции оплаты; Операции отмены; Операции возврата.

Операции оплаты – операции по оплате Товаров, совершаемые с использованием Карт с проведением успешной Авторизации (в меню Терминала – «Оплата покупки»).

Операции возврата – операции, совершаемые с использованием Карт после закрытия Текущего дня Терминала при возврате Предприятию Держателем Товара или его части, оплата которого была проведена путем совершения Операций оплаты в течение уже закрытого Текущего дня Терминала. Операция возврата совершается для осуществления возврата Держателю денежных средств, списанных с его банковского счета на основании ранее совершенной Операции оплаты (в меню Терминала – «Возврат»).

Операции отмены – операция, выполняемая Предприятием в случае, когда до закрытия Текущего дня Терминала Держатель отказался от совершения Операции оплаты/в случае необходимости изменения суммы, уже совершенной в течение этого Текущего дня Терминала Операции оплаты (в меню Терминала – «Отмена»).

Оператор Программы лояльности для Платежной системы «Мир» (Оператор Программы лояльности) – организация, определяющая Правила Программы лояльности для Платежной системы «Мир», осуществляющая права и обязанности, предусмотренные Правилами лояльности. Оператором Программы лояльности является Акционерное общество «Национальная система платежных карт».

Платежная система – совокупность организаций, участников расчетов, в том числе кредитных организаций, финансовых институтов, центров обработки информации, клиринговых центров, взаимодействующих на основании и в соответствии с договорами (Правилами Платежных систем) и объединенных между собой на технологической основе с целью осуществления, в том числе, расчетов по операциям, совершенным с использованием Карт.

Подготовка – проверка соответствия Оборудования Предприятия требованиям Банка и Платежных систем и в случаях, установленных Правилами, установка и настройка на Оборудовании Предприятия необходимого для оказания Услуг программного обеспечения для ЭВМ (далее – Программное обеспечение), неисключительные права использования которого принадлежат Банку (наименование Программного обеспечения отражается в Акте приема-передачи и подготовки Оборудования).

Предприятие – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой.

Приложение «Мобильный терминал» – программное обеспечение, которое должно быть установлено на Мобильное устройство Предприятия для применения его с целью совершения Операций с использованием Карт. Наименование и требования к программному обеспечению, устанавливаемому на Мобильном устройстве Предприятия, определяются Банком и указываются в Приложении № 1 к Инструкции кассира Торговой точки Предприятия, приведенной в Приложении № 8 к Правилам.

Процессинговый центр – структурное подразделение Банка, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов.

Программа лояльности для Платежной системы «Мир» (Программа лояльности) – комплекс мероприятий, направленных на повышение привлекательности Карт Платежной системы «Мир» и на стимулирование к активному использованию Карт Платежной системы «Мир» при оплате Товаров, посредством формирования сети предприятий, выплачивающих Держателям Премии.

Правила Программы лояльности для Платежной системы «Мир» (Правила лояльности) – совокупность документов, определяющих условия участия в Программе лояльности и иные условия, определенные Оператором Программы лояльности в соответствии с законодательством РФ.

Премия – денежное поощрение в виде возврата части средств, затраченных Держателем на приобретение Товара, оплаченного с использованием Карты Платежной системы «Мир», которое Предприятие обязуется уплатить Держателю, в связи с участием Предприятия в Программе лояльности для Платежной системы «Мир».

Подсистема (Модуль) «Банк-Клиент» – модуль системы дистанционного банковского обслуживания, состоящий из программного обеспечения, устанавливаемого на программно-аппаратные средства (компьютер) Предприятия. Обмен электронными документами осуществляется между программой Предприятия и сервером Банка средствами модемной связи или через сеть Интернет. В рамках модуля «Банк-Клиент» возможно расчетно-кассовое обслуживание счетов, открытых в одном подразделении филиальной сети Банка, включая валютный контроль совершаемых переводов.

Сайт Банка – сайт Банка <http://www.bspb.ru> в сети Интернет.

Система дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк i2B» (Система «Интернет-банк i2B») – совокупность программно-аппаратных средств, предназначенных для обеспечения подготовки, защиты, отправки, приема, проверки и обработки расчетных и/или иных документов в электронном виде, применяемых в Банке. Система «Интернет-банк i2B» предоставляет клиенту возможность удаленного управления счетами, а также получения банковских услуг.

Соглашение i2B – соглашение о предоставлении услуг электронного документооборота с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк i2B» в ПАО «Банк «Санкт-Петербург».

Система дистанционного банковского обслуживания (Система ДБО) – Система «Интернет-банк i2B» и/или Подсистема (Модуль) «Банк-Клиент», посредством которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание Предприятия, на основании отдельно заключенных договоров между Банком и Предприятием.

Сумма возмещения – денежные средства, подлежащие перечислению Предприятию за реализованные Товары, оплата которых была совершена с использованием Карт.

Сторона – любая из сторон Договора (Банк или Предприятие), совместно по тексту Правил именуемые Стороны.

Фактическая среднемесячная сумма – сумма Операций оплаты, совершенных на одном Терминале за расчетный период (три календарных месяца), деленная на три.

Тарифы Банка – установленные Банком тарифы комиссионного вознаграждения за обслуживание клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, размещенные на Сайте Банка и в подразделениях Банка, устанавливающие условия для определения комиссии Банка за оказание Услуг.

Текущий день Терминала – период времени, в течение которого Процессинговым центром производится учет Операций с использованием Карт, совершенных с использованием Терминала, ограниченный процедурой закрытия, производимой один раз в течение суток Торговой Точкой Предприятия, на которой установлен Терминал, или Банком в порядке, установленном Правилами.

Товар – товары, работы, услуги и результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Предприятием в Торговых точках.

Торговая точка – стационарный объект, принадлежащий и/или используемый Предприятием на любом законном основании, представляющий собой здание или часть здания, строение или часть строения, сооружение или часть сооружения, специально оснащенное оборудованием, предназначенным и используемым для выкладки, демонстрации товаров, выполнения работ, оказания услуг, обслуживания покупателей и проведения расчетов с покупателями при продаже Товаров. Если деятельность Предприятия по продаже Товаров (выполнению работ, оказанию услуг) и расчеты с Покупателями осуществляются без использования определенных выше стационарных объектов, то под Торговой точкой понимается место нахождения Предприятия, филиала Предприятия, адрес которых указан в ЕГРЮЛ.

Электронный терминал (Терминал) – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения Операций с использованием Карт: POS-терминал, PIN-PAD.

Уникальный номер Терминала – идентификатор Оборудования, содержащий в себе цифровые и буквенные значения; Уникальный номер Терминала присваивается Банком.

Услуги – услуги эквайринга, которые Банк оказывает Предприятию на основании Договора, путем обеспечения возможности совершения Операций оплаты и осуществления расчетов с Предприятием по Операциям оплаты в порядке и на условиях, установленных Правилами.

Уполномоченный представитель – лицо, совершающее какие-либо действия от имени Предприятия/Банка в силу полномочия, основанного либо на учредительных документах Предприятия/Банка,

либо на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

3. Основные положения

3.1. Банк оказывает Предприятию Услуги с учетом того, что оплата Товаров, реализуемых Предприятием, осуществляется путем совершения Операций оплаты с использованием Карт Платежных систем, указанных в Инструкции кассира Торговой точки Предприятия (приложение № 8 к Правилам).

3.2. Банк оказывает Предприятию Услуги с использованием Оборудования Банка и/или Оборудования Предприятия.

3.3. Договор может быть заключен на бумажном носителе или в электронной форме с использованием Системы «Интернет-банк i2B».

3.3.1. При заключении Договора на бумажном носителе перечень Торговых точек Предприятия, на которых будут проводиться Операции с использованием Карт, количество Оборудования, его принадлежность Банку и/или Предприятию, размер комиссии Банка за оказание Услуг по Договору согласуется Сторонами и составляется на бумажном носителе по форме, приведенной в Приложении № 1 к Правилам, и после подписания Сторонами становится неотъемлемой частью Договора.

3.3.2. При заключении Договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B» перечень Торговых точек Предприятия, на которых будут проводиться Операции с использованием Карт, количество Оборудования, его принадлежность Банку и/или Предприятию, предполагаемая сумма Операций оплаты по Терминалу в месяц указываются Предприятием в Заявлении на заключение договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B». Размер комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и условия ее применения, устанавливаемые Банком, проставляются в Заявлении на заключение договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B» на основании указанных в нем данных автоматически.

3.3.3. В период действия Договора (заключенного на бумажном носителе или с использованием Системы «Интернет-банк i2B») изменение перечня Торговых точек, перечня Оборудования, предполагаемой суммы Операций оплаты по Терминалу в месяц, размера комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и условий ее применения, устанавливаемых Банком (за исключением случая, предусмотренного п. 4.2.13 Правил) может осуществляться:

- путем изменения Перечня Торговых точек и/или перечня Оборудования с использованием Системы «Интернет-банк i2B» в порядке, определяемом Правилами предоставления услуг электронного документооборота в ПАО «Банк «Санкт-Петербург» с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк i2B». Перечень дополнительных Торговых точек, на которых будут проводиться Операции с использованием Карт, количество дополнительного Оборудования, его принадлежность Банку и/или Предприятию, предполагаемая сумма Операций оплаты по Терминалу в месяц, и/или исключаемых Торговых точек и/или Оборудования указываются Предприятием в заявке на изменение перечня Торговых точек Предприятия с использованием Системы «Интернет-банк i2B». Размер комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и условия ее применения, устанавливаемые Банком, проставляются в заявке на изменение перечня Торговых точек Предприятия с использованием Системы «Интернет-банк i2B» на основании указанных в ней данных автоматически. Условия, указанные в настоящем пункте, считаются измененными с момента уведомления Предприятия Банком в порядке, предусмотренном п. 3.15 Правил;

- посредством представления Предприятием в Банк подписанного уполномоченным представителем Предприятия предварительного проекта Перечня Торговых точек Предприятия на бумажном носителе, составленного по форме, приведенной в Приложении № 1 к Правилам, с указанием в отношении дополнительно включаемых Торговых точек/Оборудования наименования и адреса Торговых точек, принадлежности Оборудования, предполагаемой суммы Операций оплаты по Терминалу в месяц. На основании сведений, содержащихся в предварительном проекте Перечня Торговых точек, полученном от Предприятия, Банк формирует новую редакцию Перечня Торговых точек по форме Приложения № 1 к Правилам, с указанием размера комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и условий ее применения, устанавливаемых Банком. Сформированную новую редакцию Перечня Торговых точек Банк направляет Предприятию по Системе ДБО в порядке, предусмотренном п. 3.15 Правил. Новая редакция Перечня Торговых точек считается принятой Предприятием и вступает в силу с дня, следующего за днем направления в адрес Предприятия в порядке, предусмотренном в настоящем пункте, при отсутствии возражений со стороны Предприятия, направленных по системе ДБО. Предыдущая редакция документа утрачивает силу с этой же даты;

- путем заключения на бумажном носителе новой редакции Перечня Торговых точек Предприятия, составленного по форме, приведенной в Приложении № 1 к Правилам. С момента заключения нового Перечня Торговых точек Предприятия предыдущая редакция документа утрачивает силу.

3.4. Список лиц, имеющих право от имени Предприятия принимать и передавать Оборудование,

подписывать Акты приема-передачи и подготовки Оборудования (далее – Список) оформляется Предприятием по форме Приложения № 7 к Правилам и предоставляется в Банк соответствии с п. 4.3.1 Правил.

3.5. В случае, если Стороны в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 Правил, согласовали оказание Услуг с использованием Оборудования Банка, то Банк передает Оборудование Банка Предприятию. Передача Предприятию Оборудования Банка оформляется Актом приема-передачи и подготовки Оборудования в соответствии с Приложением № 2 к Правилам, и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Аналогично оформляется передача Сторонами друг другу Оборудования Банка при необходимости его замены в течение срока действия Договора и при расторжении Договора.

3.6. В случае, если Стороны в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 Правил, согласовали оказание Услуг с использованием Оборудования Предприятия, то Предприятие в целях осуществления Банком Подготовки Оборудования передает Банку Оборудование Предприятия в количестве, соответствующем указанному в Перечне Торговых точек Предприятия или Заявлении на заключение договора. Предоставление Банку Оборудования Предприятия оформляется Актом приема-передачи и подготовки Оборудования в соответствии с Приложением № 2 к Правилам, и подписывается уполномоченными представителями Сторон. После получения Оборудования Предприятия Банк осуществляет Подготовку Оборудования Предприятия.

В процессе Подготовки Оборудования Предприятия Банк осуществляет проверку соответствия Оборудования Предприятия требованиям Платежных систем и требованиям Банка к Оборудованию Предприятия, установленным в Приложении № 1 к Инструкции кассира Торговой точки Предприятия, приведенной в Приложении № 8 к Правилам.

3.6.1. При необходимости, в процессе Подготовки Оборудования Предприятия Банк осуществляет установку и настройку на Оборудовании Предприятия Программного обеспечения. При установке на Оборудовании Предприятия Программного обеспечения Банк предоставляет Предприятию неисключительные права использования экземпляра Программного обеспечения, установленного на единице Оборудования Предприятия, указанного в Акте приема-передачи и подготовки Оборудования, составленном по форме, приведенной в Приложении № 2 к Правилам, на весь срок его использования Предприятием в рамках Договора, без взимания дополнительной оплаты. Права на использование Программного обеспечения, предоставляемые Предприятию в соответствии с Договором, включают в себя право воспроизведения Программного обеспечения, записи (установки) экземпляра Программного обеспечения в память Оборудования Предприятия в порядке, предусмотренном Правилами, с целью правомерного использования Программного обеспечения в рамках исполнения Договора. Предприятие не вправе полностью или частично предоставлять (передавать третьим лицам) полученные им по Договору права, в том числе передавать, тиражировать, копировать Программное обеспечение, отчуждать иным образом. Предприятие не вправе самостоятельно настраивать, дорабатывать Программное обеспечение, вносить изменения в Программное обеспечение, в том числе в целях исправления ошибок. Использование Предприятием Программного обеспечения способом, не предусмотренным Правилами, либо по прекращении действия Договора, либо иным образом за пределами прав, предоставленных Предприятию по Договору, не допускается.

3.6.2. В случае, если в процессе Подготовки Оборудования Предприятия Банком будет выявлена неисправность/несоответствие представленного в порядке, определенном в п. 3.6 Правил, Оборудования Предприятия требованиям Платежных систем и/или требованиям Банка, Банк отказывает Предприятию в оказании Услуг с использованием Оборудования Предприятия, не прошедшего Подготовку, и возвращает его Предприятию по Акту приема-передачи и подготовки Оборудования. В указанном случае Стороны могут согласовать предоставление Банку иного Оборудования Предприятия для проведения Подготовки и/или оказания Услуг с использованием Оборудования Банка с заключением, при необходимости, Перечня Торговых точек Предприятия в новой редакции. При не достижении согласия, каждая из Сторон имеет право отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке согласно п. 10.2 Правил.

3.7. После успешного завершения Банком Подготовки Оборудования Предприятия, передача Оборудования Предприятия осуществляется Банком в соответствии с Актом приема-передачи и подготовки Оборудования, составленным по форме, приведенной в Приложении № 2 к Правилам. При необходимости в период действия Договора заменить Оборудование Предприятия, прошедшее Подготовку и переданное Предприятию по Акту приема-передачи и подготовки Оборудования, предоставление в Банк Оборудования Предприятия, Подготовка Оборудования Предприятия, передача Предприятию прошедшего Подготовку Оборудования Предприятия осуществляются в порядке, установленном п. 3.6 Правил. При необходимости Стороны в порядке, предусмотренном п. 3.3 Правил, заключают новый Перечень Торговых точек Предприятия.

3.8. Время и место осуществления Банком передачи Предприятию Оборудования (Оборудования Банка и/или Оборудования Предприятия) в случаях, предусмотренных Правилами, определяются Банком и доводятся до сведения Предприятия по Системе ДБО или электронной почте, указанной в Договоре, заключенном на бумажном носителе.

3.9. Предприятие имеет право совершать Операции с использованием Карт в Торговой точке только после выполнения всех следующих условий:

- проведения Банком проверки Предприятия и/или Торговой точки в соответствии с условиями Правил (включая проверку финансового состояния Предприятия, проверку соответствия деятельности Предприятия заявленным в учредительных документах Предприятия целям и нормам законодательства РФ, отсутствия в отношении связанных с Предприятием лиц информации, подрывающей деловую репутацию Предприятия, проверку Предприятия с использованием информационных систем, действующих в рамках правил Платежных систем) и принятия по результатам проверки решения о соответствии Предприятия и/или Торговой точки требованиям Банка и Платежных систем;
- выполнения Банком Подготовки Оборудования Предприятия (в случаях оказания Услуг с использованием Оборудования Предприятия), передачи Предприятию Банком Оборудования для оказания Услуг;
- заключения Соглашения i2B;
- прохождения работниками Предприятия, ответственными за осуществление Операций с использованием Карт, обучения правилам работы на Оборудовании Банка/Оборудовании Предприятия и требованиям безопасности при проведении Операций с использованием Карт;
- получения Предприятием от Банка подтверждения возможности совершать указанные операции, направляемого Предприятию Банком на адрес электронной почты, указанный в Договоре, заключенном на бумажном носителе, а также в порядке, предусмотренном п. 3.15 Правил.

В случае неудовлетворительных результатов проведения проверки, предусмотренной настоящим пунктом, Банк вправе не начинать оказание Услуг и отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке, предусмотренном п. 10.2 Правил.

3.10. Банк осуществляет расчеты с Предприятием по Операциям оплаты на основании Документов по Операциям с использованием Карт и в соответствии с порядком, определенным Правилами. Документы по Операциям с использованием Карт оформляются на основании данных, полученных с помощью оборудования Процессингового центра, Банком – в электронном виде и Предприятием – с использованием Оборудования на бумажных носителях в 2 (двух) экземплярах, один из которых передается Держателю, второй – остается у Предприятия, или в электронном виде.

3.11. Предприятие совершает Операции с использованием Карт, руководствуясь условиями Правил, в том числе Инструкциями Банка, которые являются Приложениями к Правилам и становятся обязательными для исполнения Предприятием с момента заключения Договора.

3.12. Основной валютой проведения Операций с использованием Карт и осуществления расчетов по Операциям оплаты являются рубли РФ. В зависимости от сферы деятельности Предприятия, в соответствии с законодательством РФ, возможно использование иных валют для проведения операций и осуществления расчетов.

3.13. Источником правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора/Правил является законодательство РФ.

3.14. В случае несоответствия между любыми положениями Правил и законодательством РФ, а также правилами Платежных Систем, Банк имеет право изменить Правила в одностороннем порядке, с целью приведения их в соответствие с законодательством и/или правилами Платежных систем в порядке, предусмотренном в п. 1.3 Правил.

3.15. Уведомление и информирование Сторонами друг друга, предусмотренное Правилами, может осуществляться с использованием Системы ДБО, за исключением случаев, когда определенный способ уведомления/информирования прямо установлен Правилами. Все уведомления/информация, направленные Банком с использованием Системы ДБО, считаются доведенными до сведения Предприятия в соответствии с датой и временем, зарегистрированными в Системе ДБО.

3.16. Юридически значимыми для целей Договора признаются документы и иная информация, полученная Банком в виде копий от Платежных систем (участников Платежных систем) с использованием факсимильной связи, электронной почты и иных средств. Достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных операций является информация, поступившая от банков-эмитентов в Банк, или уведомления от Платежных систем и их представительств в РФ, полученные с использованием факсимильной связи и/или электронной почты.

3.17. В период участия Предприятия в Программе лояльности для Платежной системы «Мир», Банк оказывает Предприятию услуги по осуществлению расчётов, связанных с выплатой Предприятием Премий в пользу Держателей Карт Платежной системы «Мир», и/или возвратом Премий Держателями Карт Предприятию в соответствии с Правилами Программы лояльности для Платежной системы «Мир».

Банк удерживает из Сумм возмещения, подлежащих перечислению Предприятию за реализованные

Товары, суммы Премий, а также суммы вознаграждения Банка и иных участников Программы лояльности в соответствии с Правилами лояльности, на основании полученного от Оператора Программы лояльности соответствующего отчета. Зачисление денежных средств, поступающих в рамках Программы лояльности (возврат Премии), осуществляется Банком на расчетный счет Предприятия, указанный в Договоре, заключенном на бумажном носителе, или на расчетный счет Предприятия, указанный в Заявлении на заключение договора.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Банк обязуется:

4.1.1. С целью оказания Услуг по Договору, обеспечить информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов в порядке, предусмотренном Правилами. Предоставить Предприятию Оборудование Банка и/или осуществить Подготовку Оборудования Предприятия, произвести подключение Оборудования к Процессинговому центру.

4.1.2. Осуществлять обслуживание установленного Оборудования Банка (проведение ремонта, профилактического обслуживания), предоставлять расходные материалы для ремонта Оборудования Банка, замены неработоспособного Оборудования Банка.

Осуществлять устранение неисправностей Оборудования Предприятия, связанных с некорректной работой установленного Банком на Оборудовании Предприятия Программного обеспечения (настройку, исправление ошибок, переустановку Программного обеспечения). В случае невозможности устранения неисправности на месте эксплуатации Оборудования Предприятия, Банк своими силами и с согласия Предприятия доставляет неисправное оборудование в Банк. Предоставление Банку Оборудования Предприятия и передача Предприятию Оборудования Предприятия после устранения неисправностей оформляется Актом приема-передачи и подготовки Оборудования, составленным по форме, приведенной в Приложении № 2 к Правилам, и подписанным уполномоченными представителями Сторон.

4.1.3. Оформить в день передачи Оборудования Банка, в день Подготовки Оборудования Предприятия Акт приема-передачи и подготовки Оборудования по форме Приложения № 2 к Правилам.

4.1.4. Обеспечить Предприятие рекламными и информационными материалами.

4.1.5. Организовать обучение работников, указанных в списке Предприятия (представленном в свободной форме), ответственных за осуществление Операций с использованием Карт, правил работы на Оборудовании и требованиям безопасности при проведении Операций с использованием Карт, с составлением Акта по форме Приложения № 3 к Правилам.

4.1.6. Обеспечивать возможность проведения Операций с использованием Карт на Оборудовании, предусмотренном в Перечне Торговых точек, в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением перерывов, связанных с технологическим обслуживанием Процессингового центра, устранением аварийных ситуаций, техническими сбоями в работе Оборудования Предприятия, Приложения «Мобильный терминал», а также перерывов, возникших не по вине Банка.

4.1.7. Перечислять Предприятию Сумму возмещения за реализованные Товары, оплата которых была совершена с использованием Карт, в размере и в порядке, определяемом Правилами.

4.1.8. Участвовать в разрешении споров и конфликтных ситуаций между Предприятием и Держателями карт, связанных с совершением Операций с использованием Карт.

4.2. Банк имеет право:

4.2.1. Требовать от Предприятия неукоснительного соблюдения предоставляемых Банком Инструкций по выполнению Операций с использованием Карт.

4.2.2. Осуществлять проверку Предприятия и его Торговых точек в целях контроля соблюдения условий Договора/Правил, включая Инструкции Банка, а также с целью принятия решения о возможности передачи Предприятию Оборудования и проведения Операций с использованием Карт.

4.2.3. Отказать Предприятию в передаче Оборудования Банка, Подготовке Оборудования Предприятия и разрешении проведения Операций с использованием Карт в его Торговых точках без объяснения причин. По своему усмотрению и в любое время заменять установленное в Торговых точках Оборудование Банка.

4.2.4. Определять тип Оборудования Банка, требования к типу и характеристикам Оборудования Предприятия, используемого для проведения Операций с использованием Карт. В случае несоответствия Оборудования Предприятия техническим условиям Банка, требованиям Банка к типу и характеристикам Оборудования Предприятия требовать замены такого Оборудования Предприятия.

4.2.5. Потребовать от Предприятия предоставления подтверждающих документов по Операциям с использованием Карт, а также иные сведения и документы, предусмотренные Правилами.

4.2.6. На срок не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней приостановить проведение на Предприятии Операций с использованием Карт в случае, если в распоряжении Банка имеется информация о

проведении (подозрении в проведении) на Предприятии недействительных операций, определяемых в соответствии с разделом 7 Правил, или в случае невозможности обмена документами в электронном виде с использованием Системы ДБО. При этом Банк направляет Предприятию соответствующее уведомление.

4.2.7. Не производить перечисление Предприятию Суммы возмещения по Операциям с использованием Карт, являющихся недействительными в соответствии с разделом 7 Правил.

4.2.8. Без предварительного уведомления Предприятия осуществлять контроль выполнения Предприятием Правил любыми доступными способами, не нарушающими требования законодательства, в том числе посредством проведения покупки Товаров уполномоченными Банком лицами с осуществлением оплаты путем совершения Операций оплаты.

4.2.9. Удерживать из Сумм возмещения, причитающихся Предприятию (потребовать от Предприятия возместить), денежные средства, в размере, удержанном с Банка Платежными системами для возврата Держателям денежных средств в случаях отмены Операции оплаты, Операции возврата, по недействительным, в соответствии с Правилами, операциям, при условии, что Банк ранее перечислил Предприятию Суммы возмещения по указанным операциям, суммы Обеспечительного платежа, суммы Премий, а также суммы вознаграждения Банка и иных участников Программы лояльности для платежной системы «Мир», суммы штрафов и иных неустоек, подлежащих взысканию с Предприятия в соответствии с Правилами, а также взысканных с Банка Платежными системами и/или государственными органами по причине, связанной с неисполнением (не надлежащим исполнением) Предприятием обязательств по Договору.

4.2.10. Без согласования с Предприятием привлекать третьих лиц для оказания Услуг по Договору, в том числе для установки, подключения и обслуживания Оборудования Банка на территории Предприятия, устранения неисправностей Оборудования Предприятия, обучения работников Предприятия, ответственных за осуществление Операций с использованием Карт, проведения проверок, контроля Предприятия.

4.2.11. Проводить проверку данных, предоставленных Предприятием, а также проводить проверку по факту спорных операций и неправомерного использования Карт при их совершении.

4.2.12. В одностороннем порядке вносить изменения в Инструкции Банка. Уведомление Предприятия о внесении изменений в Инструкции Банка осуществляется в порядке, установленном в п. 1.3 и п. 3.15 Правил.

4.2.13. В одностороннем порядке изменять ставки комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и условия ее применения с уведомлением Предприятия (по форме Приложения № 5 к Правилам) не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала применения измененной ставки комиссии и/или условий ее применения. Уведомление может осуществляться Банком, в том числе, в порядке, установленном п. 3.15 Правил. Изменение ставки комиссии Банка за оказание Услуг по Договору и/или условий ее применения может осуществляться Банком не чаще одного раза в 3 (три) календарных месяца.

При изменении размера комиссии и/или условий ее применения в сторону уменьшения, новые ставки комиссии и/или условия ее применения вводятся в действие с момента направления Предприятию уведомления по форме Приложения № 5 к Правилам, если более поздняя дата не указана в направленном Предприятию уведомлении.

4.2.14. В одностороннем порядке устанавливать и изменять Лимиты на совершение одной Операции с использованием Карты, совершаемой на единице Оборудования, а также устанавливать иные Лимиты и ограничения по Операциям с использованием Карт (в том числе: по сумме всех операций в сутки, по общему количеству Операций с использованием Карт в сутки, по количеству Операций с использованием Карт в сутки по одной Карте и т.п.).

Письменные запросы Предприятия, составленные по форме, приведенной в Приложении № 6 к Правилам, и письменные уведомления Банка об установлении/изменении Лимитов, с указанием срока, с которого они начинают действовать, подписанные уполномоченными представителями Сторон и заверенные печатями (при наличии), являются неотъемлемой частью Договора.

Порядок установления/изменения Лимитов может также определяться Инструкциями Банка.

4.2.15. Размещать в Торговой точке изображения товарного знака, знака обслуживания, логотипа Платежных системы/Банка и иные информационные материалы Банка и Платежных систем на кассах, витринах, входных дверях и устройствах, предназначенных для обслуживания Держателей.

4.2.16. Приостановить проведение Предприятием Операций с использованием Карт по указанию оператора Платежной системы, а также по собственному усмотрению в случае, если деятельность Предприятия может нанести вред репутации Платежной системы. При этом Банк направляет Предприятию соответствующее уведомление.

4.2.17. Отказать Предприятию в проведении Операций с использованием Карт, в том числе в случаях, предусмотренных Инструкциями Банка.

Отказать Предприятию в перечислении Суммы возмещения или приостановить перечисление Суммы возмещения при подозрении на неправомерность Операции с использованием Карт либо установления Банком неправомерности Операции с использованием Карт.

4.2.18. При приостановлении проведения Предприятием Операций с использованием Карт или расторжении Договора удаленно отключить Оборудование от Процессингового Центра и прекратить совершение Предприятием Операций с использованием Карт.

4.2.19. По требованию оператора Платежной системы ограничить или расторгнуть Договор с Предприятием в одностороннем внесудебном порядке.

4.2.20. Расторгнуть с Предприятием Договор в одностороннем внесудебном порядке, в случае отсутствия Операций с использованием Карт в течение 3-х (трёх) месяцев подряд, в порядке, предусмотренном п. 10.2 Правил.

4.2.21. С целью выполнения требований законодательства РФ запрашивать у Предприятия: сведения и документы, необходимые для исполнения Банком требований Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ), включая информацию о представителях, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.

4.2.22. Осуществлять с использованием информационных систем, действующих в рамках правил Платежных систем, сбор информации о Предприятии в объеме, предусмотренном функционалом таких информационных систем, и использовать полученную информацию в своих целях, в том числе, в целях принятия решения о возможности оказания Услуг.

4.2.23. Передавать в информационные системы, действующие в рамках правил Платежных систем, информацию о Предприятии в объеме, предусмотренном функционалом таких информационных систем.

4.3. Предприятие обязуется:

4.3.1. В течение 2 (двух) дней с даты заключения Договора, но в любом случае до передачи Банку для Подготовки или получения от Банка Оборудования, предоставить в Банк Список лиц, уполномоченных Предприятием принимать и передавать Оборудование от его имени и подписывать Акты приема-передачи и подготовки Оборудования, составленный по форме Приложения № 7 к Правилам и подписанный лицом, имеющим в соответствии с законодательством право действовать от имени Предприятия без доверенности или представителем Предприятия, действующим от его имени на основании доверенности (доверенность должна быть представлена в Банк вместе со списком), заверенный печатью Предприятия (при наличии).

4.3.2. При отсутствии заключенного с Банком Соглашения i2B, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора на бумажном носителе, заключить с Банком Соглашение i2B. Осуществлять все необходимые со стороны Предприятия действия для обеспечения возможности обмена документами в электронном виде с использованием Системы ДБО. Своевременно знакомиться с документами, направляемыми Банком в соответствии с Правилами с использованием Системы ДБО.

4.3.3. Не устанавливать на Оборудовании какое-либо программное обеспечение, не изменять настройки Оборудования, сделанные Банком. Не копировать, не удалять, не вносить изменения в Программное обеспечение, установленное Банком на Оборудовании.

Предоставлять Банку для Подготовки исправное и соответствующее требованиям Банка, предусмотренным в Приложении № 1 к Инструкции кассира Торговой точки Предприятия, приведенной в Приложении № 8 к Правилам, Оборудование Предприятия. Не использовать в Торговых точках Оборудования Предприятия, не прошедшее Подготовку. Не производить самостоятельно Подготовку Оборудования Предприятия.

4.3.4. Обеспечить:

– предоставление физическими лицами, чьи персональные данные содержатся в представляемых Предприятием Банку документах, а также физического лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа Предприятия, согласия на проверку и обработку (включая автоматизированную обработку) этих данных Банком в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– предоставление Банку информации, необходимой для исполнения Банком требований Федерального закона № 115-ФЗ в части идентификации, включая информацию о своих представителях, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.

4.3.5. Обеспечить Банку и/или уполномоченному им лицу условия обслуживания Оборудования, отключения на Оборудовании Предприятия возможности совершения Операций с использованием Карт в Торговых точках Предприятия, в том числе, обязательное присутствие при обслуживании Оборудования уполномоченного лица Предприятия, соответствие помещений, в которых устанавливается Оборудование, требующее стационарного размещения, требованиям технической оснащенности и безопасности,

установленным Банком, предоставить доступ работникам Банка и/или уполномоченным Банком лицам в необходимые помещения, обеспечить наличие согласований, предусмотренных законодательством или договорами Предприятия с третьими лицами и необходимых для правомерного обслуживания Оборудования на территории Предприятия Банком и/или уполномоченным им лицом.

4.3.6. Обеспечить доступ на территорию Торговых точек Предприятия для проведения проверок, право на которые Банк имеет в соответствии с Правилами, для проведения ремонта, профилактического обслуживания, замены Оборудования Банка, а также устранения технических неисправностей Оборудования Предприятия в соответствии с Правилами.

4.3.7. В соответствии с условиями п. 3.8 Правил, принять Оборудование Банка и/или принять Оборудование Предприятия по Акту приема-передачи и подготовки Оборудования, составленному по форме, приведенной в Приложении № 2 к Правилам.

4.3.8. При расторжении Договора вернуть Оборудование Банка в течение 3 (трех) рабочих дней с момента уведомления Стороны о расторжении Договора (в случае расторжения Договора в одностороннем порядке) или подписания Сторонами соглашения о расторжении Договора в том же состоянии, в каком оно было установлено, с учетом нормального износа, а также вернуть неиспользованные расходные материалы.

4.3.9. Не использовать неисправное Оборудование для совершения Операций с использованием Карт и иных действий.

4.3.10. Использовать Оборудование в соответствии с его назначением. Не передавать и не предоставлять в пользование третьим лицам Оборудование, расходные материалы, а также Инструкции Банка, предоставленные Предприятию для проведения Операций с использованием Карт.

4.3.11. Не допускать к проведению Операций с использованием Карт лиц, не являющихся работниками Предприятия, ответственными за осуществление Операций с использованием Карт, и не прошедших обучение правилам работы на Оборудовании и требованиям безопасности при проведении Операций с использованием Карт в порядке, установленном Правилами.

4.3.12. Обеспечить целостность и сохранность Оборудования Банка и нести риск его случайной гибели в течение всего срока действия Договора. Предприятие ни при каких обстоятельствах не имеет права удерживать находящееся у него Оборудование Банка в качестве обеспечения исполнения обязательств Банка.

4.3.13. Нести ответственность за утрату и/или порчу Оборудования Банка. Немедленно информировать Банк в случае выхода Оборудования Банка из строя или обнаружения неполадок в его работе.

4.3.14. В случае утраты Оборудования Банка предоставить в Банк Заявление об утрате оборудования по форме приложения № 10 к Правилам и Акт об утрате оборудования по форме Приложения № 11 к Правилам. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения требования Банка/счета на оплату стоимости утраченного Оборудования, возместить Банку его стоимость, зафиксированную в Акте приема-передачи и подготовки Оборудования. В случае повреждения (порчи) Оборудования Банка – оплатить все затраты на его ремонт, фактически понесенные Банком и подтвержденные соответствующими документами. Возмещение указанных расходов осуществляется в порядке расчетов по инкассо на основании инкассового поручения/банковского ордера.

4.3.15. Заключить с операторами связи договоры, позволяющие Предприятию получать необходимые в соответствии с Договором услуги связи с целью подключения и функционирования установленного Оборудования.

4.3.16. Принимать в оплату Товаров Карты как равноценное платежное средство без всяких ограничений и реализовывать Товары, оплаченные путем совершения Операций оплаты, по ценам, не превышающим цены этих Товаров, реализуемых за наличные деньги или иным способом.

4.3.17. Предоставлять по требованию Банка оригиналы или надлежащим образом заверенные копии Документов по Операциям с использованием Карт, товарных, кассовых чеков или иных предусмотренных законодательством РФ документов, подтверждающих факт совершения соответствующей сделки и уточняющих ее детали, а также иные документы и пояснения, касающиеся Операций с использованием Карт. Указанные документы предоставляются Предприятием в течение 3 (трех) календарных дней со дня получения запроса Банка. Запрос документов может быть направлен Предприятию по факсу, электронной почте, в соответствии с условиями п. 3.15 Правил или по телефону в устной форме.

4.3.18. Разместить в Торговых точках на видных местах, в том числе местах, предназначенных для оплаты Товаров, на кассах, витринах, входных дверях и устройствах, предназначенных для обслуживания Держателей, полученные от Банка информационные материалы Банка и Платежных систем, включая изображения товарного знака, знака обслуживания, логотипа Платежной системы, информирующие о том, что в данной Торговой точке Предприятия оплата реализуемых товаров может осуществляться с использованием Карт.

В случае не размещения Предприятием в Торговых точках на видных местах, в том числе местах, предназначенных для оплаты Товаров, на кассах, витринах, входных дверях и устройствах, предназначенных для обслуживания Держателей, информационных материалов Платежных систем, Предприятие несет ответственность, предусмотренную п. 8.7 Правил.

В случае прекращения Договора с Предприятием, а также в случае прекращения обслуживания Банком Карт какой-либо Платежной системы на Оборудовании, наклейки с логотипом соответствующей Платежной системы (и иные обозначения Платежной системы) должны быть удалены Предприятием в срок не более 5 (пяти) рабочих дней соответственно с даты прекращения действия Договора или уведомления Банком Предприятия о прекращении обслуживания Карт какой-либо Платежной системы.

4.3.19. В письменном виде информировать Банк об изменении указанных в Договоре, заключенном на бумажном носителе, или в Заявлении на заключение договора сведений о Предприятии, в том числе, о наименовании, организационно-правовой форме, месте нахождения, платежных реквизитах Предприятия (включая адреса электронной почты, номера телефонов и факсов), сферы деятельности Предприятия или его Торговой точки в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем фактического их изменения.

4.3.20. Обеспечить безопасное хранение сведений и не разглашать условия Договора, Правил, Инструкций Банка, сведений о Банке, Держателях карт и реквизитах Карт, ставших известными Предприятию в результате выполнения условий Договора.

4.3.21. Оказывать содействие Банку и уполномоченным им лицам в проведении изучения причин возникновения случаев неправомерного использования Карт на Предприятии и проведении мероприятий по их предотвращению.

4.3.22. Обеспечивать сохранность Карт, оказавшихся во владении Предприятия, до момента их передачи Банку и не допускать их несанкционированного использования.

4.3.23. Осуществлять контроль производимых Банком возмещений и удержаний денежных средств, а также принимать меры по отмене ошибочно оплаченных операций, по которым подтверждающий документ по Операции оплаты у Предприятия отсутствует или не соответствует условиям сделки и/или Правил, в том числе Инструкций Банка.

4.3.24. Не производить выдачу наличных денежных средств по операциям, совершенным с использованием Карт, за исключением случаев, указанных в Инструкции кассира Торговой точки Предприятия (Приложение № 8 к Правилам).

4.3.25. В письменном виде подавать заявки на обучение новых работников Предприятия, ответственных за осуществление Операций с использованием Карт, работе на установленном Банком оборудовании и правилам проверки Карт, в том числе в порядке, предусмотренном п. 3.15 Правил.

4.3.26. Оформлять оплату Товаров, реализованных в рамках одной сделки с Держателем Карты, одной Операцией с использованием Карты, одним Документом по Операциям с использованием Карты.

4.3.27. Не принимать Карту в качестве частичной оплаты Товаров (частичная оплата разрешена только в случаях, связанных с платежами Держателей по своим обязательствам перед Предприятием, при оформлении покупок в кредит или если остальная часть суммы покупки будет оплачена наличными).

4.3.28. Хранить Документы по Операциям с использованием Карт не менее 3 (трех) лет со дня совершения Операции с использованием Карт, в том числе заявления Держателей о получении возмещения наличными деньгами при возврате товара.

4.3.29. Обслуживать Держателей карт корректно и быстро, с соблюдением условия нахождения Карты во время обслуживания в поле зрения ее владельца.

4.3.30. Не принимать Карту к оплате (не совершать Операции с использованием Карты) в случаях, оговоренных в п.п. 7.1.2, 7.1.3, 7.1.5 Правил.

4.3.31. Производить передачу Банку оказавшихся во владении Предприятия Карт не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты появления Карты во владении Предприятия. Карты, оказавшиеся во владении Предприятия, передаются в Банк по акту приема-передачи, составленному в свободной форме и подписываемому уполномоченными представителями Сторон.

4.3.32. Обеспечить привлечение к заключению и исполнению Договора только тех уполномоченных лиц – работников Предприятия, которые дадут Банку согласие на обработку их персональных данных по форме, установленной Банком.

4.3.33. Предприятие предоставляет Банку право производить без распоряжения Предприятия в порядке расчетов по инкассо на основании банковских ордеров списание с любого расчетного счета, открытого в Банке, сумм Обеспечительного платежа, сумм задолженности Предприятия перед Банком по комиссии за Услуги по Договору, сумм задолженности по оплате Премий, а также сумм вознаграждения Банка и иных участников Программы лояльности для платежной системы «Мир», возмещению издержек Банка, понесенных в связи с исполнением Договора, в размере сумм денежных средств, удержанных с Банка Платежными

системами для возврата Держателям денежных средств в случаях отмены Операции оплаты, Операции возврата, по недействительным, в соответствии с Правилами, операциям, при условии, что Банк ранее перечислил Предприятию Суммы возмещения по указанным операциям, сумм штрафов и иных неустоек, взысканных с Банка Платежными системами и/или государственными органами по причине, связанной с неисполнением (не надлежащим исполнением) Предприятием обязательств по Договору, а также сумм штрафов и неустоек, подлежащих взысканию с Предприятия в соответствии с Правилами.

Если Предприятие не имеет расчетного счета в Банке, то оно представляет в Банк сведения о реквизитах счетов, открытых в других банках, и заключает в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора эквайринга, но в любом случае не позднее даты установки Оборудования на Торговых точках, трехсторонние соглашения к расчетным счетам, открытым в других банках, об исполнении инкассовых поручений по оплате сумм, указанных в первом абзаце настоящего пункта.

Трехсторонние соглашения должны быть подписаны Предприятием, Банком и другими банками, в которых Предприятие имеет расчетные счета. Возможность заключения двухсторонних соглашений (без участия Банка) должна быть согласована Предприятием с Банком.

4.3.34. Нести риск неблагоприятных последствий, возникающих при совершении Операций с использованием Карт, признаваемых в соответствии с Правилами недействительными.

4.3.35. Немедленно уведомлять Банк о случаях, когда Предприятию становится известно о нарушении режима конфиденциальности информации о Держателях Карт, включая сведения о Картах и операциях с их использованием, или в случаях, когда у Предприятия есть основания предполагать, что имеется такое нарушение режима конфиденциальности. Предприятие обязано взаимодействовать с Банком для принятия любых мер по исправлению такой ситуации, включая предоставление Банку всей необходимой информации, позволяющей Банку оценить способность Предприятия предотвращать будущие нарушения режима конфиденциальности информации в порядке, предусмотренном Правилами.

Если Предприятие не направит Банку немедленное уведомление о нарушении конфиденциальности информации о Держателях Карт, то оно будет нести ответственность и риски за все мошеннические (неправомерные) операции, связанные с таким нарушением режима конфиденциальности и за возмещение всех затрат, которые Банк может понести в результате такого нарушения (без ущерба для иных прав Банка).

4.3.36. Не проводить умышленно любую недействительную, неправомерную (противоречащую правилам Платежных систем и/или законодательству РФ) Операцию с использованием Карт в случае, если Предприятию было известно или должно было быть известно о ее неправомерности.

4.3.37. Не отказывать в приеме Карт к оплате Товаров, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.3.30 Правил.

4.3.38. Не устанавливать минимальный и максимальный размер Операции оплаты.

4.3.39. Не взимать явные или скрытые комиссии и любые дополнительные платы при совершении Операций с использованием Карт.

4.3.40. При совершении Операций с использованием Карт не предлагать и не навязывать Товары, которые не предлагаются и не навязываются при оплате Товаров иным способом.

4.3.41. Не требовать номер Карты для целей, отличных от проведения Операций с использованием Карт.

4.4. Предприятие имеет право:

4.4.1. Требовать от Банка оказания Услуг в соответствии с Правилами.

4.4.2. Требовать от Банка участия в урегулировании конфликтных ситуаций с Держателями и Банками-эмитентами, возникших при проведении Операций с использованием Карт.

4.4.3. Подавать заявки на проведение ремонтных работ Оборудования Банка и замену неработоспособного Оборудования Банка, на предоставление расходных материалов для Оборудования Банка, а также на устранение неисправностей Оборудования Предприятия, связанных с некорректной работой установленного Банком на Оборудовании Предприятия Программного обеспечения (настройку, исправление ошибок, переустановку Программного обеспечения).

4.4.4. Обращаться в Банк с просьбой об установлении/изменении Лимитов, направив заявление по форме Приложения № 6 к Правилам.

4.4.5. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, установленных Правилами.

5. Порядок расчетов

5.1. Каждая Торговая Точка Предприятия один раз в сутки должна произвести закрытие Текущего дня Терминала в отношении каждого установленного в ней Терминала, в порядке, определенном в Приложении № 8 к Правилам. Если до 23 часов 30 минут по московскому времени закрытие Текущего дня Терминала не произведено Торговой точкой Предприятия, то Банк самостоятельно закрывает Текущий день Терминала в

автоматическом режиме в период с 23-30 до 24-00 по московскому времени. При закрытии Текущего дня Терминала Процессинговым центром определяется общая сумма Операций оплаты, произведенных с использованием Терминала в течение Текущего дня Терминала.

5.2. Сумма возмещения, подлежащая перечислению Предприятию, определяется Банком ежедневно по состоянию на 24 часа 00 минут по московскому времени, как сумма Операций оплаты, зафиксированная оборудованием Процессингового центра при закрытии Текущего дня всех Терминалов Предприятия, осуществленном в течение суток, за которые определяется Сумма возмещения.

5.3. Банк производит расчеты с Предприятием по Операциям оплаты путем перечисления на расчетный счет Предприятия, указанный в Договоре, заключенном на бумажном носителе/в Заявлении на заключение договора, Суммы возмещения за вычетом комиссии Банка, Премий, иных сумм, предусмотренных Правилами, Правилами лояльности, не позднее рабочего дня, следующего за днем закрытия Текущего дня Терминала, в котором была совершена Операция оплаты.

5.4. Если Сумма возмещения подлежит перечислению на расчетный счет Предприятия, открытый в Банке, то датой исполнения Банком своих обязательств по перечислению Суммы возмещения считается дата зачисления денежных средств на счет Предприятия, открытый в Банке. Если Сумма возмещения подлежит перечислению на расчетный счет Предприятия, открытый в иной кредитной организации, то датой исполнения Банком своих обязательств по перечислению Суммы возмещения считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Банка.

5.5. Банк имеет право увеличить срок выплаты Суммы возмещения по Операциям оплаты, которые стали предметом разногласий (споров, подозрений в неправомерном совершении, мошенничестве) в соответствии с правилами Платежных систем (далее – Спорные операции оплаты), до урегулирования указанных разногласий в соответствии с правилами Платежных систем, но не более чем на 180 (сто восемьдесят) дней. По результатам урегулирования разногласий, но не позднее указанного максимального срока Банк перечисляет Предприятию Сумму возмещения по Спорным операциям оплаты. В случае если указанные операции по вине Предприятия признаются недействительными в соответствии с условиями раздела 7 Правил, Банк имеет право не перечислять Предприятию Сумму возмещения по недействительным операциям в соответствии с п. 8.9 Правил.

5.6. При возврате Товара или его части Держателем Предприятию и оформлении Операции возврата при условии, что Банк ранее уже перечислил Предприятию Сумму возмещения по Операции оплаты возвращенного Товара или его части, возврат Банком Предприятию удержанной с него ранее комиссии за осуществление расчетов по Операции оплаты возвращенного Товара или его части не производится.

5.7. Перечисление денежных средств осуществляется на расчетный счет Предприятия, указанный в Договоре, заключенном на бумажном носителе/в Заявлении на заключение договора, если от Предприятия во время действия Договора не поступило уведомления об изменении реквизитов. Перечисление денежных средств по новым реквизитам производится, начиная со следующего рабочего дня после поступления в Банк от Предприятия уведомления об изменении реквизитов.

5.8. Возврат денежных средств Держателям по Операциям возврата, а также по недействительным операциям в соответствии с разделом 7 Правил, осуществляется за счёт Предприятия. Задолженность Предприятия перед Банком по указанным операциям, а также по возмещению иных сумм, определенных в п.4.3.33 Правил, подлежащих удержанию с Банка в соответствии с Правилами Платежных систем, возникает в день удержания с Банка в соответствии с Правилами Платежных систем соответствующих сумм.

5.9. Суммы задолженности Предприятия, упомянутые в п. 5.8 Правил, удерживаются Банком из Суммы возмещения. Если суммы денежных средств, подлежащих перечислению Предприятию, в течение последующих 5 (пяти) рабочих дней оказывается недостаточно для оплаты образовавшейся задолженности Предприятия, Банк вправе потребовать от Предприятия перечисления необходимой суммы, либо в порядке расчетов по инкассо на основании банковского ордера списать недостающую сумму с расчетного счета Предприятия, открытого в Банке, или на основании выставляемых Банком инкассовых поручений со счета Предприятия, открытого в другом банке.

В случае возникновения у Банка оснований полагать, что существует риск признания Операций с использованием Карты недействительными, Банк имеет право сформировать Обеспечительный платеж путем удержания денежных средств из Суммы возмещения, причитающихся Предприятию, и/или путем списания денежных средств в порядке расчетов по инкассо в соответствии с п. 4.3.33 Правил. Обеспечительный платеж может быть сформирован на сумму операций, в отношении которых у Банка есть основания полагать, что существует риск признания их недействительными.

Обеспечительный платеж формируется Банком на срок 180 (сто восемьдесят) дней. При возникновении в указанный период обязательств Предприятия по возмещению Банку денежных средств по недействительным операциям, предусмотренных п. 5.8 Правил, Обеспечительный платеж засчитывается в счет исполнения

указанных обязательств Предприятия. В случае не наступления в указанный срок соответствующих обстоятельств сумма Обеспечительного платежа подлежит возврату Предприятию.

Если денежные средства были удержаны с Банка в соответствии с Правилами Платежных систем в иностранной валюте, то размер задолженности Предприятия перед Банком в соответствии с п. 5.8 Правил определяется в соответствующей иностранной валюте в сумме, удержанной с Банка в соответствии с Правилами Платежных систем. Расчеты по оплате задолженности Предприятия, размер которой определен в иностранной валюте, производится в рублях по официальному курсу Банка России, установленному либо на день удержания суммы задолженности из Суммы возмещения, либо на день добровольного перечисления суммы задолженности Предприятием Банку, либо на день списания суммы задолженности в порядке расчетов по инкассо на основании банковского ордера с расчетного счета Предприятия, открытого в Банке, либо на день выставления инкассового поручения, в случае оплаты задолженности путем списания денежных средств со счета Предприятия, открытого в другом банке, на основании выставляемых Банком инкассовых поручений, либо на день удержания суммы задолженности из Обеспечительного платежа.

6. Порядок определения комиссии Банка

6.1. За Услуги, оказываемые Банком по Договору, Предприятие уплачивает Банку комиссию.

6.2. Ставка комиссии и условия ее применения устанавливаются в порядке, предусмотренном Правилами, в соответствии с Тарифами Банка.

6.3. Ставка комиссии может быть определена в процентах от суммы Операций оплаты и/или в виде фиксированной суммы, уплачиваемой при наступлении условий ее применения, определяемых Банком.

6.4. Оплата комиссии, установленной в процентах от суммы Операций оплаты, производится путем удержания Банком суммы комиссии из Суммы возмещения в сроки, указанные в п. 5.3 Правил. Обязанность по оплате комиссии, установленной в виде фиксированной суммы, при условии наступления оснований для ее взимания с Предприятия, возникает по окончании отчетного месяца. Банк производит удержание комиссии, установленной в виде фиксированной суммы, начиная с месяца, следующего за отчетным, одним из следующих способов по своему усмотрению:

– путем удержания из Суммы возмещения, причитающихся к выплате Предприятию;

– в порядке, предусмотренном для расчетов по инкассо, на основании банковского ордера с возможностью его частичного исполнения (если расчетный счет Предприятия открыт в Банке) или инкассовых поручений (если расчетный счет Предприятия открыт в иной кредитной организации).

6.5. Изменение размера комиссии за Услуги, предоставляемые Банком в период действия Договора, осуществляется в порядке, предусмотренном п. 3.3 Правил.

7. Недействительные операции и карты

7.1. Операция с использованием Карты признается недействительной в следующих случаях:

7.1.1. Операция с использованием Карты была совершена с нарушением требований законодательства и/или Договора/Правил, в том числе Инструкций Банка и установленных Лимитов.

7.1.2. Предъявитель Карты не является ее законным Держателем.

7.1.3. Карта не соответствовала требованиям, предъявляемым к внешнему виду Карты в соответствии с Инструкциями Банка.

7.1.4. Содержание экземпляра подтверждающего документа по Операции оплаты, предъявленного Предприятием в Банк, не соответствует содержанию подтверждающего документа по Операции оплаты, полученного от Держателя, или не соответствует требованиям Инструкций Банка.

7.1.5. Подпись Держателя на подтверждающем документе по Операции оплаты с использованием Карты отсутствует или не соответствует его подписи на Карте, за исключением случаев, когда подпись Держателя на подтверждающем документе не требуется (отсутствует специальное место для подписи).

7.1.6. При совершении Операции с использованием Карты Авторизация не была получена либо была получена на меньшую сумму (за исключением случаев, предусмотренных Инструкциями Банка).

7.1.7. По требованию Банка не предоставлены в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса или предоставлены не в полном объеме подтверждающие документы по Операции оплаты с использованием Карты, в том числе заявление Держателя о получении возмещения наличными деньгами при возврате товара.

7.1.8. Оплаченные с использованием Карты Товары были возвращены Предприятию, или не доставлены (услуги отменены или не оказаны), но возврат денежных средств Держателю произведен не был (за исключением случаев, когда товары не были приняты или когда возврат товара/отказ от услуг не предусмотрен законодательством или правилами работы Предприятия, о чем Держатель был проинформирован до совершения сделки).

7.1.9. Операция с использованием Карты представляет собой оплату Товаров, ранее уже оплаченных Держателем (о чем имеется документальное подтверждение).

7.1.10. Операция отмены или Операция возврата совершена с нарушением Договора и Инструкций Банка, в том числе неполучение от Держателя заявления о получении при возврате Товара денежных средств в наличной форме.

8. Конфиденциальность и ответственность Сторон

8.1. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной ими друг от друга или ставшей известной им при заключении Договора, а также в ходе исполнения Договора, не открывать и не разглашать в общем или в частности информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны Договора.

8.2. Стороны обязаны письменно информировать друг друга о том, в отношении какой информации необходимо обеспечить соблюдение условий конфиденциальности, помимо той, обеспечение конфиденциальности которой предусмотрено Правилами. По умолчанию конфиденциальной информацией считаются Правила, Инструкции Банка, информация о номере, Держателе и иных реквизитах Карты, а также информация об Операциях с использованием Карт.

8.3. Требования п. 8.1 Правил не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации при осуществлении прав и обязанностей Банка, предусмотренных Правилами, по правомерному запросу уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законодательством РФ, а также иных случаях, предусмотренных законодательством.

8.4. Любые убытки, причиненные Стороне несоблюдением требований пп. 8.1, 8.2 Правил, подлежат полному возмещению виновной Стороной.

8.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Правилами.

8.6. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств одной из Сторон, другая Сторона имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств, а также возмещения причиненных ей убытков.

8.7. За нарушение обязательств, предусмотренных п. 4.3.8, 4.3.18 Правил Предприятие несет ответственность в виде штрафа в размере 5 (пять) тысяч рублей за каждый случай нарушения.

8.8. За каждый факт Ложного вызова Предприятие несет ответственность в виде штрафа в сумме 3 (три) тысячи рублей.

8.9. За совершение Операций с использованием Карт, которые по вине Предприятия являются недействительными в соответствии с разделом 7 Правил, Банк имеет право не перечислять Предприятию Сумму возмещения по указанным недействительным операциям, удержав ее в качестве неустойки за ненадлежащее исполнение Предприятием обязательств по Договору.

8.10. Банк не несет ответственности за задержку в проведении расчетов по Договору в случае, если задержка была вызвана несвоевременным извещением Банка об изменении реквизитов Предприятия, указанных в Договоре, заключенном на бумажном носителе/в Заявлении на заключение договора, или произошла вследствие обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в результате сбоев в работе технических средств, программного обеспечения или каналов связи, произошедших не по вине Банка.

8.11. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Предприятием и Держателями Карт, в случае, если такие споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

8.12. Банк не несет ответственности за неисполнение условий Договора/Правил, обусловленное действиями или бездействиями третьих лиц, в том числе участниками Платежных систем.

8.13. Банк не несет ответственности за неисполнение условий Договора, ненадлежащее оказание Услуг по Договору, в случае ненадлежащего исполнения Предприятием взятых на себя обязательств, в том числе ненадлежащей работы Оборудования Предприятия, Приложения «Мобильный терминал», а также в случае недоступности услуг связи, необходимых для оказания Услуг.

8.14. Банк не несет ответственности за ненадлежащее оказание Услуг по Договору в случае ненадлежащего исполнения Предприятием взятых на себя обязательств, в случае недоступности услуг связи, необходимых для оказания Услуг.

8.15. Банк несет ответственность за надлежащее осуществление запросов Авторизации, если обслуживающий персонал Предприятия действовал в соответствии с условиями Правил, в том числе Инструкциями Банка.

8.16. Банк несет ответственность перед Предприятием за убытки, причиненные ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, в размере, не превышающем 0.01 (ноль целых одна сотая) процента

от суммы комиссии, полученной Банком за месяц, предшествующий месяцу, в котором Предприятию были причинены убытки.

8.17. Банк несет ответственность за сохранение конфиденциальности информации по Операциям с использованием Карт, совершенным Предприятием. Сведения по указанным операциям могут быть предоставлены третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством.

8.18. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием запретительных мер государства, местных органов власти или обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся события, находящиеся вне влияния и ответственности Сторон, например, пожар, наводнение, землетрясение, война, забастовка и т.п.

8.19. Предприятие подтверждает, что обладает необходимыми, в соответствии с требованиями законодательства РФ, основаниями для обработки персональных данных физических лиц, в том числе для передачи персональных данных Банку в целях, предусмотренных Договором, и для обработки способами, установленными Правилами. Предприятие гарантирует, что уведомит субъектов персональных данных о передаче их персональных данных Банку и осуществлении обработки их персональных данных Банком. Предприятие обязуется предоставить по требованию Банка все необходимые документы, подтверждающие надлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящим пунктом. В рамках Договора Банк имеет право осуществлять обработку персональных данных смешанным способом путем: сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, обезличивания, блокирования, удаления, уничтожения. Банк также может осуществлять проверку, предоставление и трансграничную передачу персональных данных в случаях, необходимых для исполнения Договора и Правил Платежных систем. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность персональных данных, обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также соблюдать требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со ст. 19 Федерального закона «О персональных данных».

8.20. Предприятие несет ответственность за сохранность данных, в том числе за информацию о Держателях Карт, реквизитах Карт, личных данных Держателей, ставших ему известными в ходе осуществления Операций с использованием Карт.

9. Порядок разрешения споров

9.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны обязаны принять все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров (в претензионном порядке).

9.2. Стороны рассматривают заявления о претензиях только в том случае, если одновременно с ними представлены заверенные уполномоченными представителями Сторон копии необходимых для рассмотрения претензий документов, указанных в Правилах.

9.3. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров (в претензионном порядке), споры разрешаются Арбитражным судом г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области в соответствии с законодательством РФ.

10. Порядок заключения и расторжения Договора. Срок действия Договора

10.1. Договор заключается путем подписания Сторонами одного документа на бумажном носителе или с использованием Системы «Интернет-банк i2B» в порядке, определяемом Правилами предоставления услуг электронного документооборота в ПАО «Банк «Санкт-Петербург» с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк i2B».

В случае заключения Договора на бумажном носителе, Договор вступает в силу в день его подписания обеими Сторонами и действует неопределенный срок. Договор, заключаемый на бумажном носителе, подписывается в двух подлинных идентичных экземплярах по одному для каждой Стороны.

Заключение Договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B» возможно при условии, что порядок заключения Договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B» определен Банком в Правилах предоставления услуг электронного документооборота в ПАО «Банк «Санкт-Петербург» с использованием системы дистанционного банковского обслуживания «Интернет-банк i2B».

В случае заключения Договора с использованием Системы «Интернет-банк i2B» Договор вступает в силу с даты совершения Банком действий по регистрации Договора в Системе «Интернет-банк i2B» и действует неопределенный срок. При этом датой заключения Договора является дата регистрации Банком Договора в Системе «Интернет-банк i2B».

10.2. Предприятие и Банк имеют право в любое время расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, уведомив другую Сторону в письменной форме не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

10.3. Банк имеет право расторгнуть Договор с Предприятием в одностороннем внесудебном порядке в случае непредставления Предприятием в Банк документов и сведений, необходимых для целей исполнения Банком требований Федерального закона № 115-ФЗ, в том числе требований по идентификации и обновлению идентификационных сведений о клиентах, представителях клиентов, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.

10.4. Договор также может быть расторгнут по обоюдному согласию Сторон, путем оформления Соглашения о расторжении Договора, которое составляется в двух экземплярах.

11. Прочие условия

11.1. Во всем, что не предусмотрено Договором/Правилами, Стороны руководствуются действующим на территории РФ гражданским законодательством.

11.2. Все уведомления Банка и Предприятия друг другу считаются направленными надлежащим образом, если они совершены в письменном виде подписаны уполномоченными представителями Банка и Предприятия, и направлены заказным почтовым отправлением по адресам, указанным в Договоре, заключенном на бумажном носителе, или вручены под расписку уполномоченному представителю Предприятия или Банка, или направлены в порядке, установленном п. 3.15 Правил.

11.3. Следующие Приложения к Правилам являются их неотъемлемой частью:

Приложение № 1 Форма «Перечень Торговых точек Предприятия».

Приложение № 2 Форма «Акт приема-передачи и подготовки Оборудования».

Приложение № 3 Форма «Акт о проведении обучения».

Приложение № 4 «Инструкция по организации места установки оборудования».

Приложение № 5 Форма «Уведомление об изменении ставки комиссионного вознаграждения».

Приложение № 6 Форма «Заявление на изменение лимита».

Приложение № 7 Форма «Список лиц, имеющих право от имени Предприятия принимать и передавать Оборудование и подписывать Акты приема-передачи и подготовки Оборудования».

Приложение № 8 «Инструкция кассира Торговой точки Предприятия по обслуживанию платежных карт международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, UnionPay International, JapanCreditBureau, платежной системы «Мир» и платежной системы «АрКа» с товарным знаком «Mir».

Приложение № 9 «Инструкция кассира торговой точки Предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE, PAX».

Приложение № 10 Форма «Заявление в ПАО «БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ» об утрате оборудования Банка».

Приложение № 11 Форма «Акт об утрате оборудования Банка».

ФОРМА 2

Применяется для Договоров,
заключенных начиная с 01.03.2021

ПЕРЕЧЕНЬ
Торговых точек Предприятия
к Договору эквайринга № _____ от «___» _____ 20__ г.

г. _____

«___» _____ 20__ г.

ПАО «Банк «Санкт-Петербург» (далее – Банк) и _____ (далее – Предприятие)
согласовали следующие условия:

№	Наименование и адрес Торговой точки	Принадлежность Оборудования (Оборудование Банка/ Оборудование Предприятия ¹)	Требование к минимальному обороту (рублей) ²	Размер комиссии в процентах от суммы Операций оплаты в месяц	Дополнительная плата при несоблюдении требований к минимальному обороту руб./мес. ³	Уникальный номер Терминала ⁴
1						
2.						
3.						
...						

От имени Банка:

От имени Предприятия:

Уполномоченное лицо	Уполномоченное лицо
_____	_____
_____	_____
(подпись) (расшифровка подписи)	(подпись) (расшифровка подписи)

¹ Выбрать необходимый вариант

² При использовании Оборудования Предприятия не устанавливается

³ Уплачивается дополнительно к комиссии, определяемой в процентах от суммы Операций оплаты за месяц, если сумма Операций оплаты, совершенных с использованием Терминала за месяц, оказалась меньше минимальной, устанавливаемой Банком.

⁴ Присваивается Банком.

Приложение № 2
к Правилам предоставления
ПАО «Банк «Санкт-Петербург»
услуг эквайринга
ФОРМА

АКТ
ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ И ПОДГОТОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ
по Договору эквайринга № ____ от « ____ » _____ г.

г. _____ « ____ » _____ 20__ г.

ПАО «Банк «Санкт-Петербург» произвел

_____ (установку, замену, демонтаж, подготовку)

Оборудования в Торговой точке Предприятия

находящейся по адресу: _____

Устанавливается Оборудование Банка/Передается Оборудование Предприятия (нужное подчеркнуть):

	Наименование Оборудования	Тип (модель)	Серийный номер /Уникальный номер	Стоимость единицы Оборудования в рублях
1				
2.				
3.				

Передается вместе с Оборудованием Предприятия:

- А) Оборудование Предприятия программное обеспечение INPAS-SOFT UNIPOS Terminal.
(Конфигурация COMPLETE), установленное на Оборудовании Предприятия.

Демонтируется:

	Наименование Оборудования	Тип (модель)	Серийный номер/ Уникальный номер	Стоимость единицы Оборудования в рублях
1.				
2.				
3.				

От имени Банка:

Уполномоченное лицо

(подпись)

(расшифровка подписи)

От имени Предприятия:

Уполномоченное лицо

(подпись)

(расшифровка подписи)

Отметки Банка (заполняется только на экземпляре Банка):

_____ должность _____ ФИО _____ подпись

АКТ О ПРОВЕДЕНИИ ОБУЧЕНИЯ
к Договору эквайринга № ___ от « ___ » _____ г.

г. _____

« ___ » _____ 20___ г.

Обучение проведению Операций с использованием Карт Платежных систем на Оборудовании Банка/
Оборудовании Предприятия работников

(наименование Предприятия и Торговой точки Предприятия)

проведено, все возникшие вопросы разъяснены.

Тема: Порядок внешнего осмотра Карт. Порядок проведения Операций с использованием Карт на Оборудовании. Предупреждение мошенничества.

Список работников, прошедших обучение:

№ п/п	ФИО	Номер паспорта	Личная подпись

От Банка:

ФИО и подпись уполномоченного лица, проводившего обучение с указанием основания полномочий:

_____ / _____

От Предприятия:

ФИО и подпись уполномоченного лица с указанием основания полномочий:

_____ / _____

**Инструкция
по организации места установки оборудования**

1. Свободное пространство на месте установки терминала должно быть плоскостью с размерами не менее 25x35 см.
2. Наличие розетки силовой питающей сети 220В +/- 5% и частотой 50 Гц в месте установки терминала на удалении не более 1 м от него.
3. При подключении терминала через локальную сеть предприятия с выходом в Интернет требуется наличие коммуникационной розетки с разъемом RJ 45, подключенной к локальной сети предприятия.
4. В течение двух рабочих дней с даты заключения Договора эквайринга необходимо заполнить и представить в Банка Информационную карту, подписанную уполномоченным лицом Предприятия, в следующем виде:

Информационная карта для подключения Терминала по протоколу TCP/IP

1	Наименование Предприятия	
2	Терминал, используемый для Торговой точки, расположенной по адресу	
3	Уникальный номер Терминала (заполняется в Банке)	
4	Внутренний IP адрес, который будет присвоен POS-терминалу (возможно DHCP)	
5	Маска подсети	
6	Внутренний шлюз	
7	Контактное лицо (технический специалист Предприятия)	
8	Телефон для связи с контактным лицом	

Информационная карта для подключения POS-терминала, устанавливаемого в торгово-сервисном предприятии, через точку доступа Wi-Fi по протоколу TCP/IP к процессингу ПАО «Банк «Санкт-Петербург»

1	Название предприятия	
2	Дата заполнения (ДД.ММ.ГГ)	
3	Адрес места установки POS-терминала	
4	ID POS-терминала (заполняется в Банке)	
5	SSID (имя сети)	
6	Протокол безопасности (WPA PSK или WPA2 PSK) Без шифрации невозможно!	
7	Тип шифрования (TKIP или AES)	
8	Ключ сети	
9	Внутренний IP адрес, который будет присвоен POS-терминалу (возможно DHCP)	
10	Маска подсети	
11	Внутренний шлюз	

12	Контактное лицо ФИО (системный администратор ТСП или технический специалист ТСП)	
13	Телефон для связи (системный администратор ТСП или технический специалист ТСП)	

- По политике безопасности в беспроводных сетях должна использоваться шифрация. Подключение оборудования к открытым сетям не поддерживается.

- Настройки внутренней сети можно посмотреть: меню; Пуск\Выполнить набрать **cmd** «ввод» набрать команду **ipconfig** «ввод» на экране появятся настройка сети. IP адрес, присваиваемый терминалу, должен отличаться от IP адресов компьютеров сети.

- Если IP адреса назначаются автоматически, тогда в пункте 9 достаточно указать DHCP, а 10 и 11 пункты оставить незаполненными.

Ответственный сотрудник предприятия: _____/_____/

Приложение № 5
к Правилам предоставления
ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга

ФОРМА 1

**Применяется для Договоров, заключенных до
01.03.2021**



_____ (наименование и ИНН Предприятия)

_____ (адрес места нахождения Предприятия)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
об изменении ставки комиссионного вознаграждения**

ПАО «Банк «Санкт-Петербург» сообщает, что в соответствии с п. 4.2.13 Правил предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга и договором эквайринга от _____ 20__ года № _____ с _____ 20__ г. установлен следующий размер комиссии за каждый Терминал в месяц:

№	Наименование и адрес Торговой точки	Принадлежность Оборудования (Оборудование Банка/ Оборудование Предприятия ¹)	Предполагаемая сумма Операций оплаты по Терминалу в месяц (рублей)	Размер комиссии в процентах от предполагаемой суммы Операций оплаты в месяц	Фиксированная (минимальная) сумма комиссии, руб./мес. ²	Уникальный номер Терминала
1						
2.						
3.						
...						

Уполномоченное лицо Банка _____

¹ Выбрать необходимый вариант.

² Уплачивается, если сумма комиссии, определенная как процент от суммы Операций оплаты за месяц, оказалась меньше Минимальной суммы комиссии

ФОРМА 2

Применяется для Договоров, заключенных
начиная с 01.03.2021



(наименование и ИНН Предприятия)

(адрес места нахождения Предприятия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об изменении ставки комиссионного вознаграждения

ПАО «Банк «Санкт-Петербург» сообщает, что в соответствии с п. 4.2.13 Правил предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга и договором эквайринга от _____ 20 ____ года № _____ с _____ 20 ____ г. установлен следующий размер комиссии за каждый Терминал в месяц:

№	Наименование и адрес Торговой точки	Принадлежность Оборудования (Оборудование Банка/ Оборудование Предприятия ¹)	Требование к минимальному обороту (рублей)	Размер комиссии в процентах от суммы Операций оплаты в месяц	Дополнительная плата при несоблюдении требований к минимальному обороту руб./мес. ²	Уникальный номер Терминала
1						
2.						
3.						
...						

Уполномоченное лицо Банка _____

¹ Выбрать необходимый вариант

² Уплачивается дополнительно к комиссии, определяемой в процентах от суммы Операций оплаты за месяц, если сумма Операций оплаты, совершенных с использованием Терминала за месяц, оказалась меньше минимальной, устанавливаемой Банком.

Приложение № 6
к Правилам предоставления
ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга
ФОРМА

В ПАО «Банк «Санкт – Петербург»

От _____
(наименование и ИНН Предприятия)

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ИЗМЕНЕНИЕ ЛИМИТА

по Договору эквайринга №__ от «__» _____ г.

Прошу изменить действующий лимит одной операции (_____),
(наименование иного лимита)

составляющий _____ руб., на¹ _____ руб. по Терминалу, используемому для Торговой точки, расположенной по адресу: _____,
Уникальный номер Терминала _____, в связи с¹ _____

(описание причины увеличения лимита)

«__» _____ 20__ г. _____ / _____
(подпись) (ФИО)

¹ Установка лимита одной операции осуществляется в соответствии со следующей градацией:

- 5 000 руб.
- 10 000 руб.
- 15 000 руб.
- 20 000 руб.
- 30 000 руб.
- 50 000 руб.
- 75 000 руб.
- 100 000 руб.
- 200 000 руб.
- 300 000 руб.
- 400 000 руб.
- 500 000 руб.
- 750 000 руб.
- 1 000 000 руб.
- 2 000 000 руб.

¹ В связи с изменением спецификации товара, сезонностью бизнеса и т.д.



**ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРЕДПРИЯТИЯ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ
VISA INTERNATIONAL, MASTERCARD WORLDWIDE, UNIONPAY INTERNATIONAL,
JAPAN CREDIT BUREAU, ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «МИР»
И ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «АрКа» С ТОВАРНЫМ ЗНАКОМ «Mir»**

Санкт-Петербург
2021

В настоящей Инструкции используются термины и определения, установленные Правилами предоставления ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга (далее по тексту – Правила), если в тексте настоящей Инструкции явно не установлено иное. Правила являются неотъемлемой частью Договора и размещаются Банком на Сайте Банка по адресу <http://www.bspb.ru>.

Термин, определенный в Правилах как «Торговая точка Предприятия», употребляется в настоящей Инструкции как «Торгово-сервисное Предприятие (ТСП)».

ГЛАВА 1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

При возникновении вопросов или сомнений в правильности выполняемых действий при обслуживании Карт в рамках настоящей Инструкции, просьба обращаться в Справочную службу Банка «Санкт-Петербург» по телефону: (812) 329-50-11 (круглосуточно).

Настоящая Инструкция определяет порядок проведения следующих операций по Картам международных платежных систем VISA International, MasterCard WorldWide, UnionPay International, JapanCreditBureau, платежной системы «Мир» и платежной системы «АрКа» с товарным знаком «Mir» в ТСП с использованием Терминала:

- Операция оплаты – операции по оплате Товаров, совершаемые с использованием Карт с проведением успешной Авторизации (в меню Терминала – «Оплата покупки»);
- Операция отмены – операция, выполняемая Предприятием в случае, когда до закрытия Текущего дня Терминала Держатель отказался от совершения Операции оплаты/в случае необходимости изменения суммы уже совершенной в течение этого Текущего дня Терминала Операции оплаты (в меню Терминала – «Отмена»);
- Операция возврата – операции, совершаемые с использованием Карт после закрытия Текущего дня Терминала при возврате Предприятию Держателем Товара или его части, оплата которого была проведена путем совершения Операций оплаты в течение уже закрытого Текущего дня Терминала. Операция возврата осуществляется для возврата Держателю денежных средств, списанных с его банковского счета на основании ранее совершенной Операции оплаты (в меню Терминала – «Возврат»).

1. Порядок проведения операций при работе с Терминалом

Проведение операций с использованием Терминала возможно для всех типов карт международных платежных систем VISA International, MasterCard Worldwide, UnionPay International, JapanCreditBureau, платежной системы «Мир» и платежной системы «АрКа» с товарным знаком «Mir».

1.1. Лимиты при проведении операций

1.1.1. Лимит на сумму одной Операции с использованием Карты.

- Для Вашего торгово-сервисного предприятия может быть установлен Лимит на сумму одной Операции с использованием Карты. Рекомендуем при необходимости уточнять данную сумму, так как сумма Лимита может быть в одностороннем порядке изменена Банком без предварительного уведомления ТСП.
- При попытке провести операцию выше суммы Лимита без обращения в Банк, Терминал выдаст сообщение «Превышение лимита».

В исключительных случаях, для проведения отдельной операции, превышающей установленный Лимит, возможен следующий порядок:

перед тем, как выполнить Операцию с использованием Карты, превышающую сумму Лимита, Кассир ТСП должен:

1.1.1.1. Обратиться в Справочную службу по круглосуточному номеру телефона (812) 329-50-11.

1.1.1.2. Сообщить о необходимости совершить операцию, сумма которой превышает Лимит.

1.1.1.3. По запросу оператора сообщить полное наименование ТСП, номер Терминала, тип и номер Карты, тип удостоверения личности (если запрашивался), сумму Операции с использованием Карты.

1.1.1.4. Получить разрешение на совершение Операции с использованием Карты.

1.1.1.5. Выполнить операцию в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

1.2. При выполнении Операции оплаты Кассир ТСП обязан:

1.2.1 При совершении операций, когда считывание Карты выполняется контактным способом по чипу или магнитной полосе:

1.2.1.1. Получить Карту от Держателя.

1.2.1.2. Проверить срок действия Карты.

1.2.1.3. Убедиться, что использование Карты не ограничено одной страной, название которой указано на Карте (например, «Valid only in...», за исключением «Valid only in Russia»).

1.2.1.4. Убедиться, что Карта не повреждена.

1.2.1.5. Произвести внешний осмотр Карты в соответствии с «Порядком внешнего осмотра карты» (Глава 3 настоящей Инструкции).

1.2.1.6. Проверить наличие подписи на оборотной стороне Карты – Карта без подписи не принимается к обслуживанию!

Если подпись Держателя на Карте отсутствует, то Кассир ТСП должен предложить Держателю расписаться на полосе для подписи в его присутствии и предъявить документ, удостоверяющий личность. Кассир ТСП должен сверить подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющем личность. В случае если Держатель отказался поставить подпись на Карте или подписи не совпадают, Кассир ТСП не принимает Карту к оплате.

1.2.1.7. Рекомендуются запрашивать документ, удостоверяющий личность Держателя:

- при совершении Операции оплаты на крупную сумму;
- при наличии сомнений в подлинности Карты;
- при наличии сомнений в том, что Карта предоставляется ее законным Держателем.

Для граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- водительское удостоверение, срок действия которого не истек и подлинность которого проверена в ультрафиолете;
- общегражданский заграничный паспорт (имейте ввиду, что с поддельными картами обычно предъявляются поддельные заграничные паспорта);
- паспорт моряка;
- удостоверение личности военнослужащего или военный билет;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое органом внутренних дел до оформления паспорта.

Для иностранных граждан:

- паспорт иностранного гражданина.

Для лиц без гражданства (если они постоянно проживают на территории Российской Федерации):

- вид на жительство в Российской Федерации.

Для иных лиц без гражданства:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральными законами или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

Для беженцев:

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением РФ, либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;
- удостоверение беженца.

Если операция осуществляется с введением ПИН-кода (по картам Cirrus/Maestro), документ запрашивается только при наличии сомнений в подлинности Карты или в том, что она предоставляется ее законным Держателем.

При предоставлении документа, удостоверяющего личность, необходимо дополнительно соотнести фотографию и подпись в документе, удостоверяющем личность, и на Карте (если на ней имеется фотография) с предъявителем Карты.

1.2.1.8. При наличии сомнений в том, что Карта является подлинной или предоставляется ее законным Держателем, необходимо действовать в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества (Глава 2 настоящей Инструкции).

1.2.1.9. Определить общую сумму покупок к оплате. Если Держатель отказывается оплачивать покупки общей суммой, Кассир ТСП должен предложить Держателю оплатить Товар (часть Товара) наличными или отказать в совершении покупки. Кассир ТСП может принять Карту к оплате части покупок только в том случае, если остальная часть суммы будет оплачена наличными. При этом разбивать общую сумму покупок на несколько операций по Карте категорически запрещено!

1.2.1.10. При отсутствии сомнений в подлинности Карты и в том, что предъявитель Карты является ее законным Держателем, провести запрашиваемую Держателем операцию на общую сумму оплачиваемых по Карте покупок в соответствии с Инструкцией Кассира ТСП при работе с POS-терминалом.

Внимание! Ввод ПИН-кода при выполнении операции обязателен, если предоставляемая Карта – Cirrus/Maestro и/или согласно инструкции на Терминале, требовался ввод ПИН-кода. При вводе Держателем карты ПИН-кода Кассир ТСП должен проследить, чтобы никто, в том числе и он сам, не видел, какой именно ПИН-код вводит Держатель карты. Кассир ТСП не имеет права спрашивать у Держателя ПИН-код, помочь Держателю карты вводить ПИН-код даже по просьбе последнего.

1.2.1.11. Сверить последние 4 цифры номера на Карте с 4 последними цифрами номера Карты на чеке Терминала. Эти номера должны совпадать. Проверить сумму операции на чеке.

1.2.1.12. Попросить Держателя проверить данные в чеке и при наличии на чеке поля «Подпись клиента», подписать экземпляр чека, который остается у ТСП.

1.2.1.13. При проставлении Держателем подписи на чеке в соответствии с п. 1.2.1.12 настоящей Инструкции, сверить подпись на чеке с подписью на Карте. Подписи должны совпадать.

1.2.1.14. Передать экземпляр чека, Карту и приобретенный Товар Держателю.

Внимание! При вводе Держателем ПИН-кода подпись Держателя на чеке не требуется, за исключением случаев, когда на документе присутствует поле «Подпись клиента» (например, при оплате по картам UnionPay с магнитной полосой, по которым, согласно инструкции на Терминале, требовался ввод ПИН-кода и, согласно информации на чеке, подпись Держателя на документе).

1.2.2 Для операций, при которых считывание Карты осуществляется бесконтактным способом (с использованием бесконтактных технологий):

1.2.2.1. Действия в соответствии с п. 1.2.1.1-1.2.1.13 Главы 1 настоящей Инструкции не выполняются.

1.2.2.2. Предложить Держателю карты приложить Карту с функцией бесконтактной оплаты на расстоянии 2-3 сантиметров к соответствующему считывающему устройству Терминала (экрану Электронного терминала/внешней ПИН-клавиатуре (PIN-Pad)). При этом в качестве электронного носителя данных Карты может быть не только пластиковая карта, но и мобильное устройство (смартфон), часы, либо другое устройство, поддерживающее технологию беспроводной радиочастотной связи малого радиуса действия (NFS – Near Field Communication) (далее – мобильное устройство).

1.2.2.3. Мобильные устройства Samsung дополнительно поддерживают функцию эмуляции магнитной полосы (MST), в указанном случае устройство Держателя необходимо поднести на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству магнитной полосы на Терминале.

1.2.2.4. Если при проведении Операции оплаты с использованием мобильных устройств в соответствии с инструкциями на Терминале требуется ввести последние 4 цифры номера Карты, необходимо попросить Держателя предъявить мобильное устройство, где в соответствующем приложении (ApplePay/SamsungPay/GooglePay) будет указана данная информация.

1.2.2.5. При проведении Операции оплаты бесконтактным способом Держатель должен подписать чек, если на нем присутствует специальное поле для подписи.

1.3. При выполнении Операции отмены покупки кассир обязан:

Внимание! Выполнить отмену операции можно только до закрытия дня Терминала. Если день терминала закрыт, выполняется Операция возврата.

Операция отмены выполняется, если необходимо изменить сумму уже совершенной покупки. После этого выполняется Операция оплаты на новую сумму.

1.3.2. Выполнить действия в соответствии с п. 1.2.1.1–1.2.1.8 настоящей Главы, при совершении Операции оплаты бесконтактным способом, выполнение указанных действий не требуется.

1.3.3. Получить от Держателя чек отменяемой операции.

1.3.4. Если покупки были выданы Держателю, получить от Держателя покупки по отменяемой операции.

1.3.5. При отсутствии сомнений в подлинности карты и в том, что предъявитель Карты является ее законным Держателем, провести операцию **на общую сумму чека отменяемой операции** в соответствии с Инструкцией Кассира ТСП при работе с POS-терминалом.

1.3.6. Сверить последние 4 цифры номера на Карте с 4 цифрами номера карты на чеке терминала. Эти номера должны совпадать.

Если Операция оплаты осуществлялась с использованием мобильных устройств, необходимо попросить Держателя предъявить мобильное устройство, где в соответствующем приложении (ApplePay/SamsungPay/GoodlePay) будет указана информация о последних 4-х цифрах Карты.

1.3.7. Проверить сумму Операции отмены, номер чека и код авторизации на чеке. Эти параметры должны совпадать с данными чека отменяемой операции.

1.3.8. Попросить Держателя проверить данные в чеке Операции отмены и подписать экземпляр чека Операции отмены, который остается у ТСП.

1.3.9. Сверить подпись на чеке Операции отмены с подписью на Карте или в документе, удостоверяющем личность Держателя. Подписи должны совпадать.

1.3.10. Передать экземпляр чека Операции отмены, предоставленный Держателем чек и Карту Держателю.

1.4. При выполнении Операции возврата Кассир обязан:

Внимание! Возврат средств по операции покупки, совершенной по Карте, должен быть осуществлен с возмещением суммы возвращаемой покупки на Карту.

В исключительных случаях, если возврат средств не может быть совершен на карту (Карта утрачена, истек срок действия Карты), возмещение средств может быть произведено наличными деньгами. При выдаче средств наличными деньгами от Держателя Карты необходимо получить заявление в свободной форме о возмещении ему средств в наличной форме.

1.4.2. Выполнить действия в соответствии с п. 1.2.1.1–1.2.1.8 настоящей Главы, при совершении Операции Оплаты бесконтактным способом выполнение указанных действий не требуется.

1.4.3. Получить от Держателя чек операции, по которой совершается возврат.

1.4.4. Получить от Держателя карты покупки по операции, подлежащей возврату.

1.4.5. При отсутствии сомнений в подлинности Карты и в том, что предъявитель карты является ее законным Держателем, провести запрашиваемую Держателем операцию **на сумму покупок, по которым осуществляется возврат** в соответствии с Инструкцией Кассира ТСП при работе с POS-терминалом.

1.4.6. Сверить последние четыре цифры номера на карте с 4 цифрами номера карты на чеке Терминала. Эти номера должны совпадать.

Если Операция оплаты осуществлялась с использованием мобильных устройств, необходимо попросить Держателя предъявить мобильное устройство, где в соответствующем приложении (ApplePay/SamsungPay/GoodlePay) будет указана информация о последних 4-х цифрах карты.

1.4.7. Проверить сумму операции на чеке.

1.4.8. Проверить сумму операции и код авторизации на чеке. Сумма операции должна соответствовать сумме возвращаемого Товара, код авторизации должен совпадать с кодом авторизации на чеке возвращаемой операции.

1.4.9. Попросить Держателя проверить данные в чеке и подписать экземпляр чека, который остается у ТСП.

1.4.10. Сверить подпись на чеке с подписью на Карте или в документе, удостоверяющем личность Держателя. Подписи должны совпадать.

Передать экземпляр чека по Операции возврата, предоставленный Держателем чек по Операции оплаты Держателю.

В случае возврата средств наличными деньгами кассир должен от Держателя получить заявление о возмещении ему средств наличными. Заявление составляется в свободной форме с указанием следующих данных по операции покупки (дата, сумма, оплата по карте №...).

Внимание!

• Карта Держателя должна оставаться у Кассира ТСП до окончания любой из описанных выше операций, за исключением случаев, когда Операция оплаты была проведена бесконтактным способом.

• При возникновении сомнений в подлинности Карты, несоответствии номера Карты на чеке и на Карте, несовпадении подписи необходимо произвести аннулирование совершенной операции (кроме операции запроса баланса) согласно Инструкции Кассира ТСП при работе с POS-терминалом, а затем действовать в соответствии с «Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества» (Глава 2 настоящей Инструкции).

• Получение от Терминала в процессе Авторизации одного из кодов ответа: 52, 57, 72, 93, 900, 902, 903, 906, 907, 908, 909 означает, что Карта подлежит изъятию. Действуйте согласно «Инструкции Кассира по предупреждению мошенничества» (Глава 2 настоящей Инструкции).

ГЛАВА 2. ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТСП ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ МОШЕННИЧЕСТВА

Платежная Карта является собственностью выпустившего ее Банка-эмитента и может быть использована для приобретения Товаров, оплаты услуг только законным Держателем Карты, чье имя указано на лицевой стороне Карты (кроме неперсонализированных карт), а образец подписи имеется на ее оборотной стороне (кроме Карт, в качестве электронного носителя данных которых используются мобильные устройства). Данные предъявляемого документа, удостоверяющего личность (если документ проверялся), должны совпадать с данными на Карте.

КАРТА НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ПЕРЕДАНА ЕЕ ДЕРЖАТЕЛЕМ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОМУ-ЛИБО.

Под незаконной операцией с платежной Картой понимается:

- использование или попытка использования Карты на чужое имя;
- использование фальшивой или поддельной Карты;
- использование вместо Карты чистого пластика с реквизитами подлинной Карты на магнитной дорожке (т.н. "белый пластик").

Поведение Держателя карты должно вызвать у Вас подозрения, если он:

- проявляет нервозность;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- внешний вид не соответствует сумме проводимой операции.

ИМЕЙТЕ В ВИДУ, ЧТО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОШЕННИК ВЫГЛЯДИТ ВЕСЬМА РЕСПЕКТАБЕЛЬНО И ХОРОШО ЗНАКОМ С ПРАВИЛАМИ ПРИЕМА КАРТ!

ОСНОВАНИЯ К ИЗЪЯТИЮ КАРТЫ:

1. Получение от Терминала соответствующей команды.
2. Предъявление Карты на чужое имя (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, подписи законного Держателя на оборотной стороне Карты и несоответствие данных в документе, удостоверяющем личность, с данными на Карте).
3. Наличие явных признаков подделки Карты.

В случае если предъявитель Карты проявляет агрессивность, Вы прежде всего должны заботиться о собственной безопасности и действовать в соответствии с обстановкой.

При малейшем подозрении, что Карта является поддельной или предъявлена не ее законным Держателем, необходимо сделать запрос "Код 10". Для этого Вам необходимо позвонить в Справочную службу по телефону **(812) 329-50-11** и назвать "Код 10". Оператор будет задавать Вам простые вопросы, требующие односложных ответов "Да" или "Нет". Держите Карту и документы, удостоверяющие личность, в руках, пока оператор инструктирует Вас.

Обращайтесь в Справочную службу, даже если транзакция уже совершена и Держатель карты ушел.

ДЕЙСТВИЯ ПО ИЗЪЯТИЮ КАРТЫ:

В случае установления факта использования чужой или поддельной Карты, а также получения соответствующей команды из Справочной службы или от терминала, при наличии возможности и при отсутствии возражений Держателя, примите меры по изъятию Карты. При изъятии составляется отчет об изъятии Карты. Если Держатель требует от Вас документ, подтверждающий изъятие Карты, составьте двухсторонний Акт изъятия карты (прилагается). Изъятую карту, Отчет (прилагается), Акт изъятия карты (если составлялся) необходимо передать в подразделения филиальной сети Банка, осуществляющие обслуживание Держателей платежных карт. При передаче карты в Банк заполняется Акт приема карты (прилагается).

Правилами Ассоциаций Visa International и MasterCard WorldWide в случаях изъятия мошеннических банковских карт этих платежных систем (кроме карт Cirrus/Maestro) выплачивается вознаграждение кассиру за изъятие Карт классов MasterCard Standard и выше, Виза Классик и выше.

ВНИМАНИЕ!

Если у Вас есть какие-либо сомнения в правильности Ваших действий или неясные вопросы, Справочная служба готова оказать Вам помощь.

Наш круглосуточный телефон (812) 329-50-11 — Справочная служба

АКТ № _____

ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ

Составлен «____» _____ 20__ г., Город _____
Date City

Мы, нижеподписавшиеся, кассир филиала/торгово-сервисного предприятия
We, undersigned, teller/cashier

 (Название организации и номер терминала)
(Name of organization, imprinter/terminal number)

(Ф.И.О. кассира, изъявшего карту Name of teller/cashier)

и гражданин _____
and (Ф.И.О. держателя карты/Name of cardholder)

паспорт серии _____ № _____ выдан «____» _____ г.
passport

адрес по прописке _____
residential address

составили настоящий Акт в том, что у указанного гражданина изъята платежная карта
drawn up this statement that bank is given a card

(Тип карты/Card type) (Номер карты/Card number)
 срок действия карты _____, выпущена на имя (как указано на карте)
expiration date cardholder (as embossed on the card)

Указать причину изъятия карты: _____
Recovery reason:

Карту передал _____
Card handed by: (Ф.И.О. держателя карты/Name of cardholder)

«____» _____ 20__ г. _____
Дата/Date (Подпись/Signature)

Карту принял _____
Card received: (Ф.И.О. кассира, изъявшего карту/Name of teller/cashier)

«____» _____ 20__ г. _____
Дата/Date (Подпись/Signature)

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ
(Заполняется кассиром, изъявшим карту)

Дата изъятия карты:	
Тип карты:	
Номер карты:	
Срок действия карты:	
Имя и фамилия владельца карты:	
Название и адрес торгово-сервисного предприятия:	
Номер терминала:	
Код проверки карты (если кассир созванивался с Банком и проводилась проверка карты):	
Причина изъятия карты:	
Дополнительная информация: (могут быть указаны дополнительные обстоятельства изъятия карты и пр.)	
Отчет составлен (Ф.И.О кассира, паспортные данные, контактные телефоны – все данные указываются полностью, без сокращений, печатными буквами)	
Подпись: _____	Дата: _____

АКТ ПЕРЕДАЧИ ИЗЪЯТОЙ КАРТЫ В БАНК
(Заполняется сотрудником ТСП и сотрудником Банка)

Настоящий акт составлен в том, что сотрудник ТСП _____
(ФИО сотрудника ТСП)

_____ передал, а представитель Банка

_____ принял изъятую кассиром
(ФИО сотрудника Банка)

ТСП карту, об изъятии которой составлен прилагаемый отчет.

Дата: “ ___ ” _____ 20__ г.

Подпись сотрудника ТСП _____ / _____ /

Подпись сотрудника Банка _____ / _____ /

ГЛАВА 3. ПОРЯДОК ВНЕШНЕГО ОСМОТРА КАРТЫ

3.1 Отличительные особенности карт VISA



1. Полоса для подписи
2. Название Банка-эмитента
3. Микрочип
4. BIN карты
5. Дата окончания срока действия карты
6. Имя держателя карты
7. Трехзначный код CVV2
8. Магнитная полоса
- 8.1. Голографическая магнитная полоса
9. Номер карты
10. Голограмма с изображением летящего голубя
11. Логотип Visa

1. Полоса для подписи

Находится на оборотной стороне карты. В ультрафиолетовом свете на полосе проявляется слово «**VISA**». Если на полосе для подписи видна надпись «VOID» (недействительна), то такую карту не принимать к оплате.

Под полосой должна быть надпись «Authorized Signature (образец подписи)» и «Not Valid Unless Signed (Без подписи недействительна)».

Полоса может быть разной длины (на картах, где присутствует ЧИП, она должна быть короче, как минимум, на расстояние, равное размеру чипа).

На ней может (не обязательно) присутствовать весь номер карты или только последние 4 цифры. Также присутствует ультрафиолетовый элемент.



2. Название Банка-эмитента

На карте должно быть указано название Банка, выпустившего карту. Может указываться как на лицевой, так и на оборотной стороне.

3. Микрочип

Бывает не на всех картах. Может быть золотистого или серебристого цвета, различной формы и структуры.

4. BIN карты

BIN карты – это первые четыре цифры номера карты, должен быть указан под полным номером карты (на некоторых картах указывается только первые и последние четыре цифры номера карты, но BIN обязательно должен присутствовать).

5. Дата окончания срока действия карты

Срок действия карты обязательно должен быть указан, состоит из четырех цифр – месяц и год (ММ/YY). Карта действительна до последнего дня указанного месяца. Год, как правило, обозначен последними цифрами столетия (например, 18 – 2018 год и т.п.). Дополнительно на карте может быть указана дата начала срока ее действия.

6. Имя Держателя карты

На некоторых картах отсутствует. Допускается использование дополнительных идентификаторов, таких как: «Член клуба» или «Пассажир авиалиний».

Примечание: Иногда под именем Держателя указывается организация или любая другая информация (например: "555 R" или "MOTЕ" и т.п.).

7. Трехзначный код CVV2

Уникальный трехзначный код, который напечатан на белом поле или полосе для подписи. Располагается правее номера карты (если присутствует), напечатанного на полосе для подписи. На картах Visa Electron может отсутствовать.

8. Магнитная полоса

8.1. Голографическая магнитная полоса. На некоторых картах вместо обычной магнитной полосы может присутствовать голографическая. На данной полосе изображен взлетающий голубь. При движении в центре голограммы появляется слово VISA.



Голографическая магнитная полоса –

9. Номер карты

Эмбоссирован (или напечатан), включает до 16 цифр и начинается с цифры 4.

Цифры должны быть напечатаны четко и прямо, должны быть одинакового размера.

Номер карты должен совпадать с номером, который отображается на вашем терминале. Напечатанный номер может быть указан не полностью (обязательно на карте должны присутствовать последние 4 цифры номера карты, остальные могут отсутствовать).

10. Голограмма с изображением летящего голубя

Может находиться на лицевой (выше логотипа VISA) или оборотной стороне (слева или справа от полосы для подписи). Если на карте имеется голографическая полоса, голограмма может отсутствовать.

ВАЖНО: на картах типа Visa Electron голограмма часто отсутствует.

11. Логотип Visa

Выполнен в синем и золотом цвете на белом фоне, белое с золотым или синее с желтым, располагается в нижнем правом или одном из верхних углов карты.



Примечание: у карт типа **Visa Infinite** логотип платинового цвета.

12. Фотография Держателя карты

Наличие не обязательно. Может находиться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты.

13. Фотографическая репродукция подписи

Может находиться на оборотной стороне карты вместо полосы для подписи, либо на лицевой стороне в дополнение к полосе для подписи (находящейся на оборотной стороне).

14. Индикатор возможности приема карты бесконтактно

Наличие не обязательно. Обязательно должен присутствовать на картах, имеющие функцию оплаты бесконтактно (VISApayWave). Может быть черного, синего, серого и белого цвета.



Также на карте может присутствовать идентификатор **VISApayWave**.



3.1.1. Отличительные элементы карт **Visa Electron**.

Имеет те же особенности, что и обычная карта VISA, за исключением:

1. Под логотипом VISA всегда указывается ELECTRON.



2. На лицевой или оборотной стороне присутствует надпись «ELECTRONICUSEONLY».
3. Все элементы карты не эмбоссированы (не выпуклые).

3.1.2. Примеры необычных видов карт Visa.

- a) Карта VISA mini, отличается меньшими размерами. Может вешаться на ключи как «брелок».

Данные карты могут приниматься только по подписи либо в бесконтактном режиме, при условии, если на карте есть бесконтактный чип. У Visa Mini под номером карты могут отсутствовать четыре цифры, напечатанные типографским способом. Если на карте Visa Electron Mini отсутствуют полные 16 цифр номера карты, то присутствие CVV2 на оборотной стороне не обязательно.

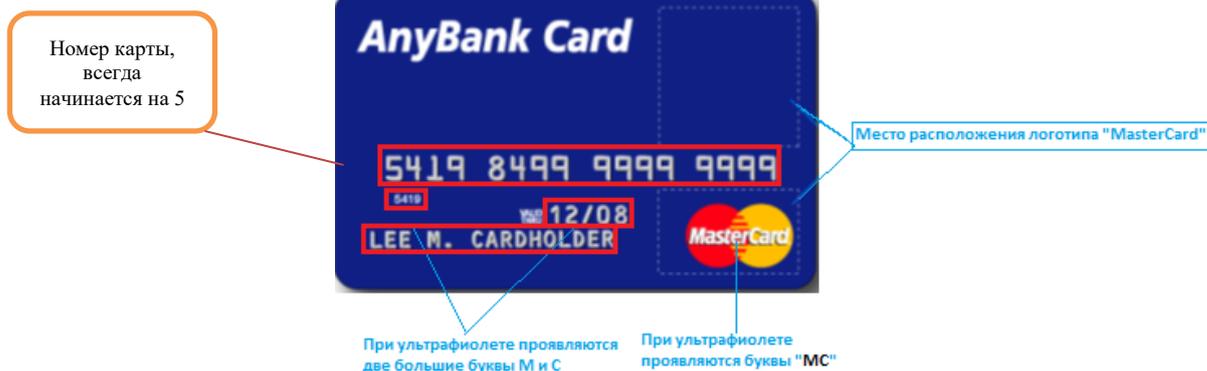


- b) VISA Vertical Card.



!!! Голограмма (объемное изображение) в виде летящего голубя при вертикальном расположении реквизитов не обязательно.

3.2 Отличительные особенности карт MasterCard.



1. Логотип «MasterCard»

Обязательно располагается на лицевой стороне карты. Может находиться в нижнем или в верхнем правом углу.

2. Голограмма

Может быть как золотого, так и серебряного цвета. Располагается либо на лицевой стороне (снизу или сверху логотипа «MasterCard»), либо на оборотной стороне карты под полосой для подписи. Последние 4 цифры номера карты должны «затрагивать/находиться» на голограмме (даже если голограмма находится на оборотной стороне).



Примечание: У некоторых карт, выпущенных только в США, на голограмме присутствует слово «Debit».

3. Наличие ультрафиолетовых элементов

При ультрафиолете должны проявляться большие буквы «М» и «С». Они находятся в левом нижнем углу.

4. Номер карты

Состоит из 16 цифр и начинается с цифры **5**. Первые четыре цифры номера карты (BIN карты) должен находиться под первыми 4 цифрами номера карты, и обязательно должны совпадать. Номер карты может быть разделен на 4 группы по 4 цифры с одним пробелом между данными группами. Последние четыре цифры должны затрагивать голограмму.

5. Дата окончания срока действия карты

Месяц и год должны находиться после слов «Valid Thru» или «Valid Dates», которые обязательно присутствуют на карте.

В основном используется формат **ММ/YY** (месяц/год) и означает, что карта может быть принята к оплате по последний день данного месяца (указанного на карте).

Допускаются следующие форматы (пример 31 декабря 2015 года): **ММ/YY** (12/15); **ММ/YYYY** (12/2015); **ММ/DD/YY** (12/31/15); **ММ/DD/YYYY** (12/31/2015); **DD/ММ/YY** (31/12/15); **DD/ММ/YYYY** (31/12/2015); **МММ/YY** (DEC/15); **МММ/YYYY** (DEC/2015); **DD/МММ/YY** (31/DEC/15); **DD/МММ/YYYY** (31/DEC/2015); **ММ/DD/YY** (DEC/31/15); **МММ/DD/YYYY** (DEC/31/2015).

6. Имя владельца карты

На некоторых типах карт может отсутствовать. Если карта именная, то ФИО всегда находится на лицевой стороне карты и выполнены в шрифте «латиница». Под ФИО владельца карты также может находиться название организации.

7. Чип

Бывает не на всех картах. Может быть золотистого или серебристого цвета, различной формы и структуры.

8. Название Банка

На карте должно быть указано название Банка, выпустившего карту. Может указываться как на лицевой, так и на оборотной стороне.

9. Фотографическая репродукция подписи

На некоторых картах MasterCard на лицевой стороне (правый или левый верхний угол) может находиться фотография владельца карты и изображение подписи. Может также находиться на оборотной стороне в левом нижнем углу. Наличие не обязательно.

10. Эмблема бесконтактного способа оплаты PayPass™

Присутствует не на всех картах, а только на картах, имеющих возможность совершать платежи с помощью системы PayPass. Правила приема данных типов карт см. в инструкции.

На лицевой стороне должен присутствовать логотип PayPass . Логотип может располагаться как над логотипом MasterCard, так и под ним, а также справа.



Может быть в различных цветах:

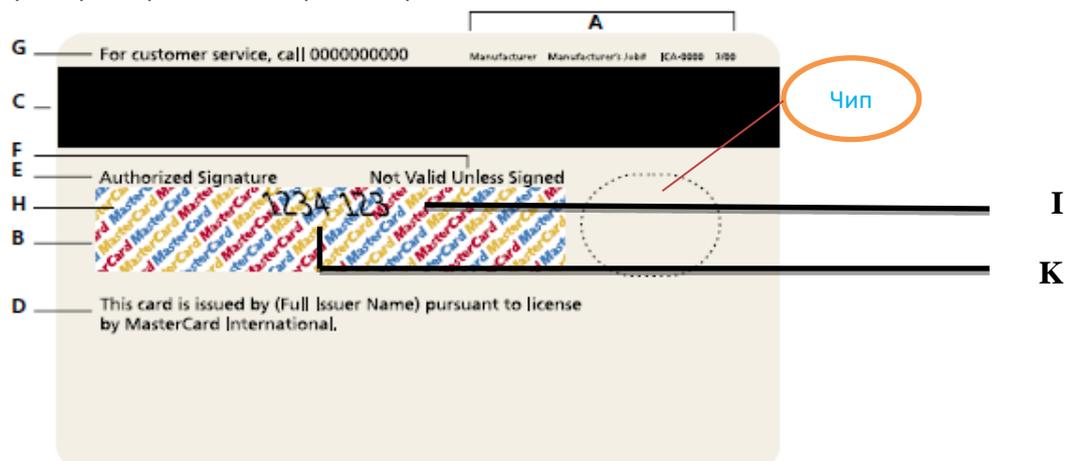


Если логотипа нет на лицевой стороне карты, то он должен присутствовать на оборотной стороне карты вместе с логотипом MasterCard  (на лицевой стороне логотип MasterCard также должен присутствовать).

Также как дополнение на бесконтактных картах MasterCard может присутствовать эмблема антенны))) , но наличие не обязательно.

Оборотная сторона карты MasterCard (чиповой).

Пример оборотной стороны карты с чипом.



A. Название организации, выпустившей бланк карты, а также ее номер, дата заказа и номер ICA Банка-владельца данного бланка (например: GEMALTOSGPU1058973 0511 ICA 7777). Может находиться как сверху, так и снизу оборотной стороны карты.

В. Полоса для подписи

Находится на оборотной стороне карты. Должна присутствовать надпись MasterCard, нанесенная на полосу для подписи под углом 45 градусов, исполненная в трех цветах (красный, желтый, синий). В случае, если надпись MasterCard повреждена, то карта считается недействительной и ее не рекомендовано принимать к оплате.

Под полосой должна быть надпись «AuthorizedSignature» (Образец подписи) и «Not Valid Unless Signed» (Без подписи недействительна).

Полоса может быть разной длины (на картах, где присутствует ЧИП, она должна быть короче, как минимум, на расстояние, равное размеру чипа).

На ней может (не обязательно) присутствовать весь номер карты или только последние 4 цифры. Обязательно присутствует CVC2.

С. Магнитная полоса

На всех картах MasterCard обязательно должна присутствовать магнитная полоса. Может быть любого цвета. На магнитной полосе может быть надпись – Название Банка, выпустившего карту.

Примечание: На новых картах может присутствовать вместо либо совместно со стандартной магнитной полосой Голомаговая полоса



D. Должна присутствовать надпись «This card is issued by (Full Issuer Name) pursuant to license by MasterCard International». Не обязательно, если на лицевой стороне карты указано название Банка.

E. Надпись«Authorized Signature» – образец подписи.

F. Надпись «NotValidUnlessSigned» – Без подписи недействительна.

G. Телефон службы поддержки Банка, выпустивший карту.

H. Слова «MasterCard», написанные голубым, желтым и красным цветом на панели для подписи. Располагаются под углом в 45 градусов.

I. CVC2 – Уникальный трехзначный код. Может быть напечатан на полосе для подписи, или в отдельном белом квадрате правее от полосы для подписи.

К. Последние четыре цифры номера карты. Обязательно должны совпадать последние 4 цифры номера карты с лицевой стороны с 4 цифрами, напечатанными на панели для подписи на оборотной стороне карты. Может вместо 4 цифр присутствовать полный номер карты.

L. Фотографическая репродукция подписи

Может находиться на лицевой стороне карты в дополнение к полосе для подписи (находящейся на оборотной стороне).

3.2.1. Особенности карт MasterCard Electronic.

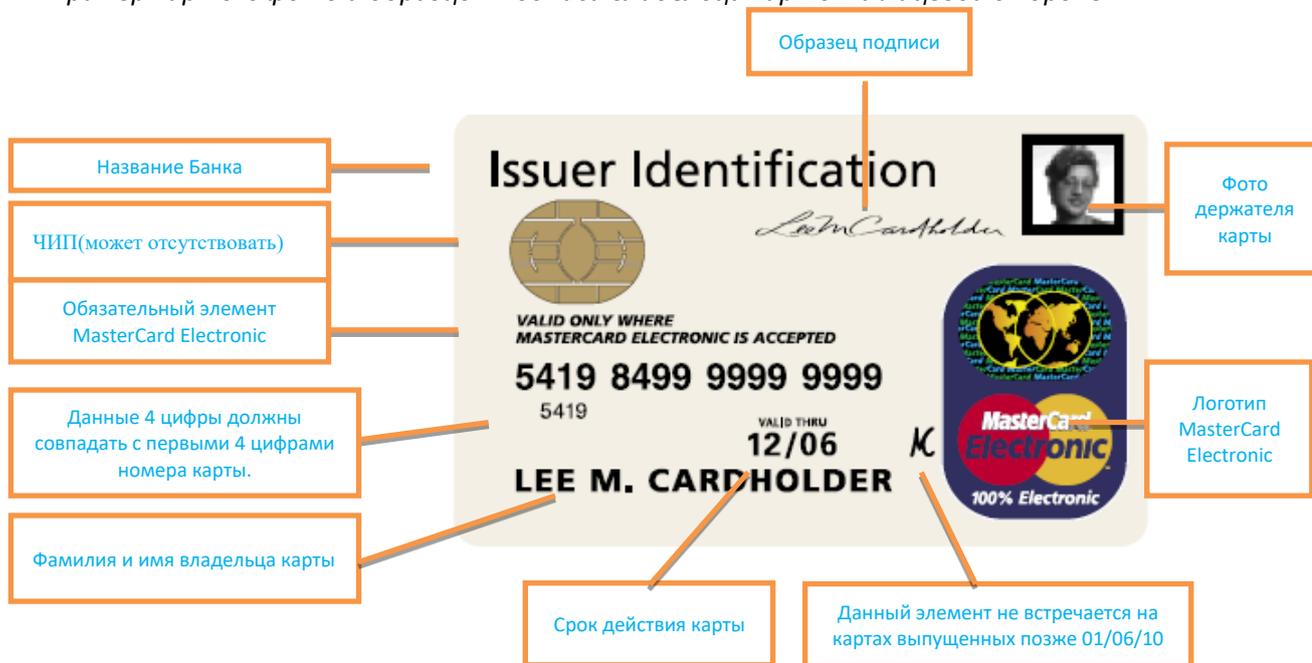
Отличается от обычных карт MasterCard следующими особенностями:

1. Наличие специальной надписи «Electronic» на логотипе



2. Обязательно присутствует надпись «**VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED**»

Пример карты с фото и образцом подписи владельца карты на лицевой стороне.



3.2.2. Особенности карт Maestro/Cirrus.

Имеют те же особенности, что и карты MasterCard, за исключением ряда особенностей:

1. Наличие отдельного логотипа. Логотип MasterCard на данных картах отсутствует.



На карте может находиться одновременно логотип Maestro (на лицевой стороне) и cirrus (на оборотной стороне). На оборотной стороне логотип, как правило, черно-белого цвета.



2. Номер карты должен состоять из 12-19 знаков. Карты могут начинаться на цифру 6.
3. Может отсутствовать голограмма.

3.3. Отличительные особенности карт UnionPay

Внешний вид карты UnionPay (лицевая сторона)



(1) Логотип UnionPay, как правило, размещается на лицевой части карты справа, выше или ниже голограммы, на некоторых картах логотип UnionPay может быть нанесён на оборотной стороне карты.

На кобейджинговых картах UnionPay (когда на картах также размещены логотипы других платежных систем – VISA, MatsrCard...) логотип UnionPay нанесён в правом верхнем углу, логотип второго бренда – в правом нижнем углу лицевой стороны карты.

На картах UnionPay может быть нанесён как новый, так и старый логотип



(Новый логотип UnionPay) (Старый логотип UnionPay)

Новый Логотип— трехцветный (красный, синий, зеленый), с надписью UnionPay на английском и китайском языках.

Старый логотип— трехцветный (красный, синий, зеленый), с надписью UnionPay только на китайском языке.

(2) Голограмма UnionPay – карта может быть с голограммой и без нее.

Голограмма может находиться на лицевой (выше логотипа) или оборотной стороне. Содержит трёхмерное изображение Храма Неба на фоне параллельно расположенных двуцветных надписей «Союз банковских карт» на китайском языке. В левом верхнем углу находится лупа, в правом – печать UnionPay на китайском языке в китайском стиле.

Голограмма UnionPay:



- (3) Номер карты** эмбоссирован или напечатан, содержит от 13 до 19 цифр (обычно 16). Как правило, начинается с цифр 62, возможны иные варианты начальных цифр, например, 3, 4, 5 или 9.
- (4) Срок действия карты** — является опциональным полем, может отсутствовать на карте. Если присутствует на карте, то может быть в двух форматах:
 - ММ/ГГ (дата начала действия) — ММ/ГГ (дата окончания действия);
 - ММ/ГГ (дата окончания действия).
- (5) Имя владельца карты** размещается на лицевой стороне под сроком действия карты. Может отсутствовать на карте.
- (6) Чип** – карты могут быть с чипом и без чипа.
- (7) Фотография Держателя карты** – наличие не обязательно. Может находиться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты.
- (8) Логотип банка** – наличие не обязательно. Может находиться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты

Внешний вид карты UnionPay (оборотная сторона)



Магнитная полоса — располагается на оборотной стороне карты, в верхней части.

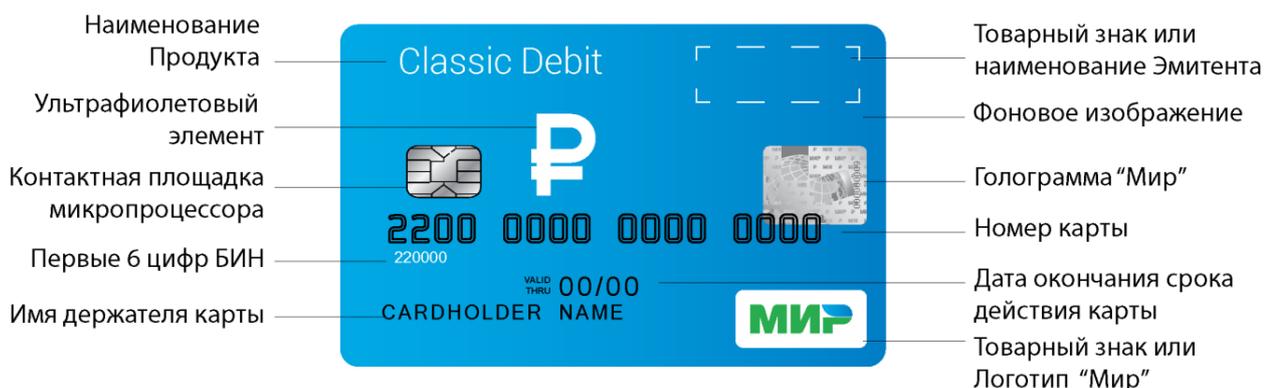
Полоса для подписи Держателя — располагается под магнитной полосой. Для карт UnionPay возможны две различные полосы подписи:

- полоса подписи заполнена символами UnionPay синего и серого цвета на китайском языке, **или**
- полоса заполнена символами UnionPay синего и красного цвета на китайском и на английском языках.

На полосе для образца подписи Держателя может быть нанесен трехзначный код безопасности (CVN2).

3.4 Отличительные особенности карт МИР

Внешний вид карты МИР (лицевая сторона)



Наименование продукта — располагается в верхней части карты.

Ультрафиолетовый элемент — выполняет функцию защиты от подделок и обязательно размещается на всех картах Мир в середине карты, распознается в ультрафиолетовом свете.

Ультрафиолетовый элемент представляет собой знак рубля.

Контактная площадка микропроцессора (Чип) — присутствует на всех картах Мир, допускается золотого или серебряного цвета.

Первые 6 цифр БИН — первые 6 цифр номера карты, нанесены меньшим шрифтом, чем сам номер карты, и располагаются под номером карты.

Имя Держателя карты — располагается в нижней части карты. Для неперсонализированных карт имя Держателя может отсутствовать.

Наименование Эмитента — наименование банка, выпустившего карту. Является обязательным элементом. Может размещаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты.

Фоновое изображение — может быть различным, в зависимости от дизайна карты.

Фотографическая репродукция подписи — На некоторых картах МИР на лицевой стороне (правый или левый верхний угол) или на оборотной стороне в левом нижнем углу, может находиться фотография владельца карты и изображение подписи. Наличие не обязательно.

Голограмма «Мир» — выполняет функцию защиты от подделок и обязательно размещается на всех картах «Мир» на лицевой или оборотной стороне. Может быть как золотого, так и серебряного оттенка; вертикальное размещение голограммы «Мир» не допускается.

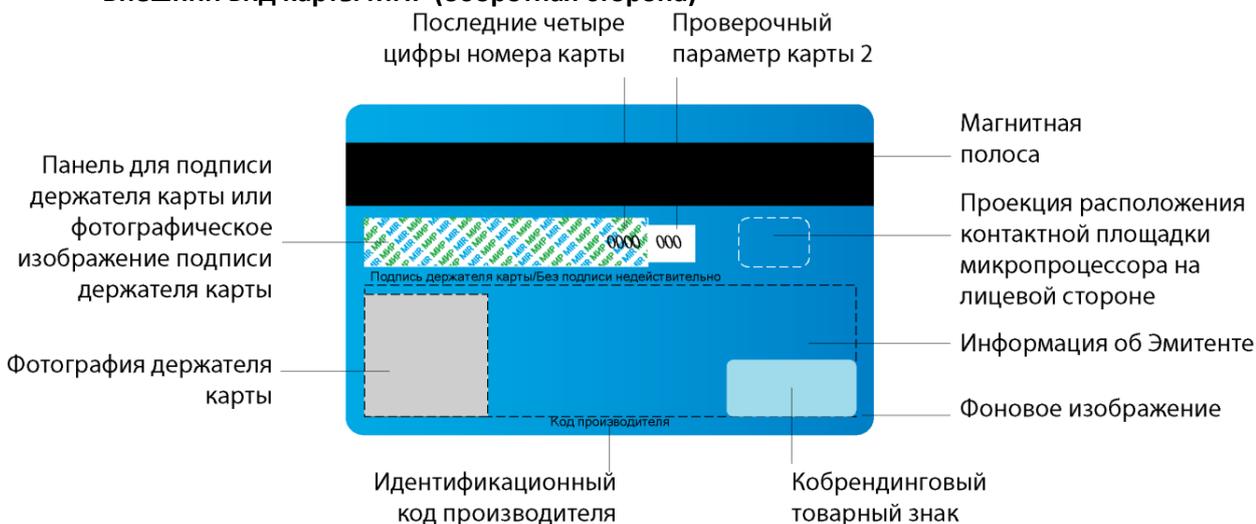
Номер карты — может составлять от 16 до 19 цифр, начинаться с цифр в диапазоне номеров от 220000... до 220499.

Дата окончания срока действия – указана в формате ММ/ГГ. Месяц и год должны находиться после слов «Valid Thru» или «Expiry Date», которые обязательно присутствуют на карте.

В основном используется формат **ММ/YY** (месяц/год) и означает, что карта может быть принята к оплате по последний день данного месяца (указанного на карте).

Товарный знак или логотип «Мир» – размещается на лицевой стороне карты в правом нижнем, правом верхнем или левом верхнем положении. Является обязательным элементом.

Внешний вид карты МИР (оборотная сторона)



Магнитная полоса – обязательный элемент на всех картах «МИР».

Последние четыре цифры номера карты – дублируют последние 4 цифры номера карты, указанный на лицевой стороне.

Панель для подписи Держателя карты – подпись Держателя карты обязательна, без подписи карта к обслуживанию не принимается. Должна присутствовать надпись «МИР», нанесенная на полосу для подписи. В случае, если надпись «МИР» повреждена, то карта считается недействительной и ее не рекомендовано принимать к оплате. При повреждении надписи «МИР» под полосой должна быть надпись «НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА».

Фотография Держателя карты – наличие не обязательно.

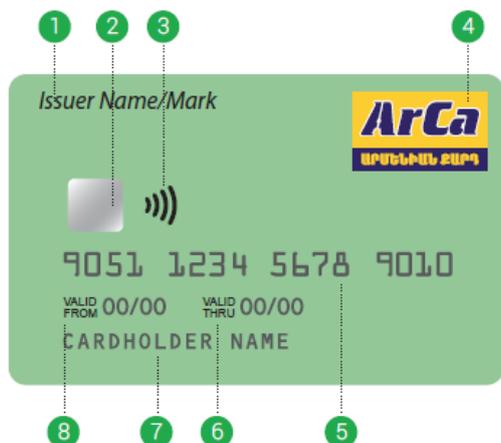
Проверочный параметр карты 2 (ППК2) – 3-значный номер.

Последние четыре цифры номера карты – не обязательный элемент.

На оборотной стороне карты также могут располагаться: голограмма, наименование эмитента.

3.5. Отличительные особенности карт «АрКа» с Товарным знаком «Mir»

Внешний вид карты «АрКа» с Товарным знаком «Mir» (лицевая сторона)



1. Наименование эмитента и наименование организации-партнера – обязательный элемент карты. Наименование организации-партнера указывается в случае, если карта выпущена в рамках кобрендингового проекта.

2. Микропроцессор с контактной площадкой (Чип) – обязательный элемент карты, обеспечивающий защищенный обмен информацией.

3. Бесконтактный символ – товарный знак, разработанный компанией «EMVCo, LLC», размещаемый на картах с бесконтактным считывателем. Является обязательным элементом карты.

4. Товарный знак «АрКа» – знак обслуживания, графический знак, изображение, эмблема или символ, логотип армянской платежной системы «АрКа». Является обязательным элементом карты и размещается на лицевой стороне карты в правом верхнем или правом нижнем положении.

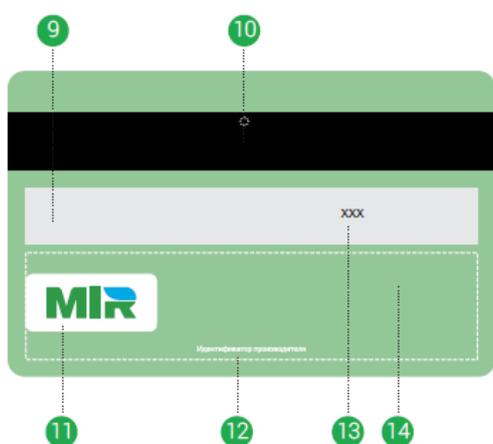
5. Номер карты – обязательный элемент карты, начинается с 9051 и состоит из 16 цифр.

6. Дата окончания срока действия карты (надпись «valid thru») – обязательный элемент карты. Указывается в формате ММ/ГГ (месяц и год) после слов «valid thru» и означает, что карта может быть принята к оплате по последний день данного месяца (указанного на карте).

7. Имя Держателя карты – располагается в нижней части карты. Является обязательным элементом карты.

8. Дата начала срока действия карты (надпись «valid from») – обязательный элемент карты. Указывается в формате ММ/ГГ (месяц и год) после слов «valid from» и означает, что карта может быть принята к обслуживанию с первого дня данного месяца (указанного на карте).

Внешний вид карты «АрКа» с Товарным знаком «Mir» (оборотная сторона)



9. Панель для подписи Держателя карты «АрКа» – подпись Держателя карты обязательна, без подписи карта к обслуживанию не принимается.

10. Магнитная полоса – обязательный элемент для всех карт.

11. Товарный знак «MIR» – обозначение, служащее для индивидуализации товаров, работ, услуг Платежной системы «Мир». Является обязательным элементом карты.

12. Идентификационный код производителя – обязательный элемент карты.

13. Проверочный параметр карты (ППК2) – трехзначный код проверки подлинности карты. Является обязательным элементом карты.

14. Информация об Эмитенте, включающая фирменное наименование банка и телефон службы поддержки – необязательный элемент карты. Может располагаться также на лицевой стороне карты.

К числу обязательных элементов карты АрКа также относится **Наименование продукта ПС «АрКа»**. Наименование продукта указывается в латинской транслитерации и может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты.

При приеме карт «АрКа» с Товарным знаком «Mir» необходимо проверять наличие на картах обязательных элементов, указанных выше.

Дополнительно на картах «АрКа» с Товарным знаком «Mir» могут размещаться следующие **необязательные элементы**:

- **первые четыре цифры банковского идентификационного номера (БИН)** – первые четыре цифры уникального номера, который присваивает банку платежная система (для карт «АрКа» с Товарным знаком «Mir» – 9051), могут располагаться на лицевой или оборотной стороне карты;

- **товарный знак Эмитента (Logo Type, Logo Mark of Issuer and Affinity Organization)** – может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты;

- **знак обслуживания Эмитента или связанной с Эмитентом организации (Service Mark of Issuer and Affinity Organization)** – может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты;

- **наименование клиента – юридического лица, заказавшего выпуск карты «АрКа»** – указывается на лицевой стороне карты;
- **последние четыре цифры номера карты** – могут располагаться на лицевой или оборотной стороне карты, дублируют последние 4 цифры номера карты, указанного на лицевой стороне;
- текст **«Authorized signature»** (Подпись уполномоченного лица) или иная аналогичная надпись на армянском языке, размещается на оборотной стороне карты.

3.6 Отличительные особенности карт JCB.

Внешний вид карты JCB (лицевая сторона)



1. Имя Держателя карты – располагается в нижней части карты. Для неперсонализированных карт имя Держателя может отсутствовать.

2. Номер карты – может составлять от 16 до 19 цифр, начинаться с цифр в диапазоне номеров от 356999... до 357200.

3. Товарный знак или логотип «JCB» – размещается на лицевой стороне карты в правом нижнем, правом верхнем или левом верхнем положении. Является обязательным элементом.

Карты платежной системы JCB могут быть совмещены с другими платежными системами. В этом случае на лицевой стороне карты располагаются логотипы других платежных систем. На фото изображены карты JCB, совмещенные с платежной системой МИР и UnionPay.



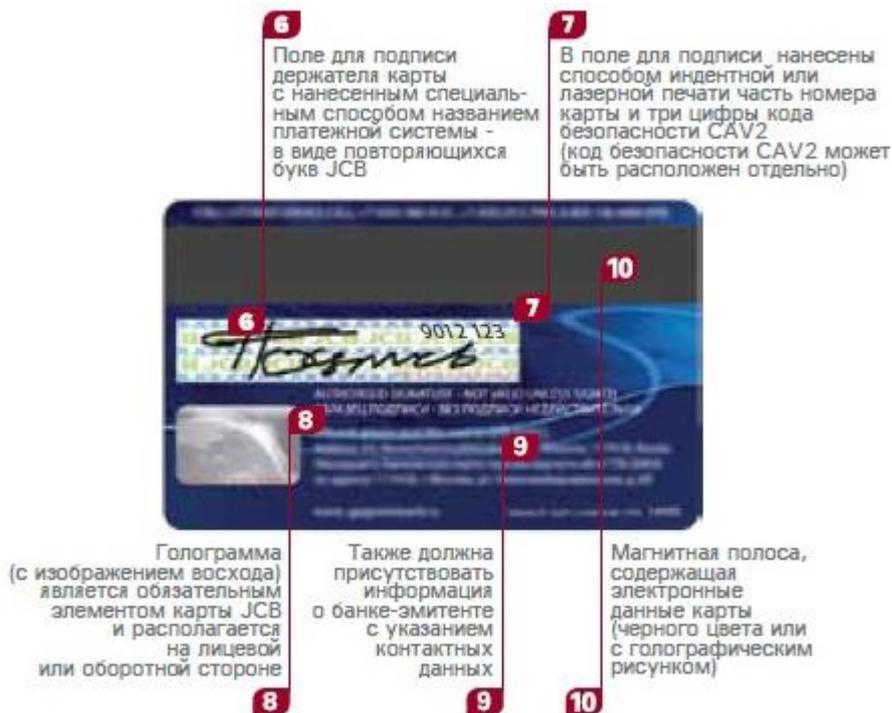
4. Первые 6 цифр БИН – первые 6 цифр номера карты, нанесены меньшим шрифтом, чем сам номер карты, и располагаются под номером карты.

5. Дата окончания срока действия – указан в формате **ММ/ГГ**. Месяц и год должны находиться после слов «Valid Thru» или «Expiry Date», которые обязательно присутствуют на карте.

В основном используется формат **ММ/YY** (месяц/год) и означает, что карта может быть принята к оплате по последний день данного месяца (указанного на карте).

Чип – Карты платежной системы JCB могут не иметь микропроцессорного чипа на лицевой стороне карты. В этом случае считывание карты всегда осуществляется по магнитной полосе.

Внешний вид карты JCB (оборотная сторона)



6. Панель для подписи Держателя карты – подпись Держателя карты обязательна, без подписи карта к обслуживанию не принимается. Должна присутствовать надпись «JCB», нанесенная на полосу для подписи. В случае, если надпись «JCB» повреждена, то карта считается недействительной и ее не рекомендовано принимать к оплате.

7. CAV2 – Обязательным элементом является размещение в поле для подписи 4 последних цифр номера карты и 3 цифр CAV2 (кода безопасности).

8. Голограмма с изображением восхода солнца (обязательный элемент).

9. Информация о банке, выпустившем карту.

10. Магнитная полоса – обязательный элемент на всех картах «JCB».

На оборотной стороне карты также может располагаться наименование эмитента и фотография Держателя.

ПРИМЕЧАНИЕ:

НЕЗАВИСИМО ОТ ТИПА КАРТ и Платежной системы – Номер карты на чеке (последние 4 цифры номера карты) ВСЕГДА должен совпадать с номером карты на лицевой стороне карты.

Подпись на оборотной стороне карты всегда должен совпадать с подписью на чеке.



Приложение № 1
к Инструкции кассира Торговой точки Предприятия
по обслуживанию платежных карт международных
платежных систем Visa International, MasterCard
Worldwide, UnionPay International,
JapanCreditBureau, платежной системы «МИР» и
платежной системы «АрКа» с товарным знаком
«Mir».

Перечень требований к Оборудованию Предприятия

Модель оборудования	VeriFone VX520/VX675/VX680/VX805/VX820 PAX D200/D210/S80/S90/S900 IRAS 900K
Тип оборудования	Стационарный POS-терминал; Переносной POS-терминал; PIN-PAD
Требования Платежных систем	Соответствие оборудования требованиям актуальной версии Стандарта PA DSS, Стандарта PCI DSS.
Техническое состояние оборудования	1. Новое оборудование: К данному оборудованию применяется требование к целостности корпуса, наличию специальных пломб. 2. Оборудование, принадлежащее клиенту, и ранее используемое при предоставлении услуг торгового эквайринга сторонними банками: К данному оборудованию применяется требование к целостности корпуса и рабочему состоянию оборудования.
Тип связи Оборудования с Банком	Ethernet, GPRS/GSM; WI-FI



**ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРЕДПРИЯТИЯ
ПО РАБОТЕ С POS-ТЕРМИНАЛАМИ VERIFONE, PAX**

Санкт-Петербург
2021

ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТСП ПРИ РАБОТЕ С POS-ТЕРМИНАЛОМ

1.1. НАЧАЛО РАБОТЫ

Включите Терминал (вилку блока питания вставьте в розетку ~220 В). На экране Терминала появится надпись:

ОПЛАТА ПОКУПКИ

На экране ПИН-клавиатуры отображается надпись **UNIPOS**

1.2. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ»

На экране Терминала надпись:

ОПЛАТА ПОКУПКИ

Нажмите на Терминале клавишу «Enter», на Терминале появится надпись:

ВВЕДИТЕ СУММУ

0.00

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «*», (либо ALPHA для терминалов PAX)) и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши « \boxtimes ».

На экране Терминала надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Внимание! При наличии на Карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе Терминала в проведении операции по чипу.

1.2.1 При использовании Карты с чипом:

Вставьте Карту клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к Терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если Терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS-терминала появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по Карте, используя магнитный считыватель.

1.2.2 При использовании Карты с магнитной полосой:

Проведите Карту клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану Терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести Карту повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте Карту в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п.1.2.1.

1.2.3 При приеме карт с функцией бесконтактной оплаты:

Если при осмотре Карты обнаружена возможность приема Карты бесконтактным способом (наличие значка))) на лицевой стороне Карты) или клиент сам сообщил о такой возможности кассиру, предложите клиенту приложить Карту на расстоянии 2-3 сантиметров к соответствующему считывающему устройству Терминала (экрану Электронного терминала/внешней ПИН-клавиатуре (PIN-Pad)). В качестве электронного носителя данных Карты может быть не только пластиковая карта, но и мобильное устройство (смартфон), часы, либо другое устройство, поддерживающее технологию беспроводной радиочастотной связи малого радиуса действия (NFC – Near Field Communication) (далее – мобильное устройство).

Мобильные устройства Samsung дополнительно поддерживают функцию эмуляции магнитной полосы (MST), в указанном случае предложите клиенту поднести мобильное устройство на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству магнитной полосы на Терминале.

1.2.4 В случае появления на экране Терминала надписи **ВВЕДИТЕ ПОСЛЕДНИЕ 4 ЦИФРЫ НОМ. КАРТЫ**, в появившемся под надписью поле необходимо ввести четыре последние цифры номера Карты клиента (с лицевой стороны карты).

Если проведение Операции оплаты осуществляется с использованием мобильного устройства клиента, необходимо попросить клиента предъявить мобильное устройство, где в соответствующем приложении (ApplePay/SamsungPay/GooglePay) будет указана информация о последних 4-х цифрах Карты.

При отсутствии на экране Терминала надписи **ВВЕДИТЕ ПОСЛЕДНИЕ 4 ЦИФРЫ НОМ. КАР** перейти к п.1.2.5 Инструкции.

1.2.5 На экране Терминала высвечивается надпись:

КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ (для Терминалов с внешним Пин-падом)

ВВЕДИТЕ ПИН (для переносных Терминалов)

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

При проведении Операции оплаты с использованием мобильного устройства, операция не подтверждается вводом ПИН-кода, а осуществляется с применением идентификации клиента предусмотренной технологией мобильного устройства (по отпечатку пальца или вводом персонального кода).

1.2.6 После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ».

1.2.6.1 Если операция прошла успешно на экране Терминала появится надпись **ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА** и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО». После того как Терминал напечатает первый чек, на экране Терминала появится надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние.

1.2.6.2 Если на чеке присутствует специальное поле для подписи клиента необходимо попросить клиента подписать чек.

1.2.6.3 Если операция завершилась неудачей, на экране Терминала появится надпись «**ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА**», распечатается один **КОРОТКИЙ** чек с причиной отказа.

1.2.6.4 **Важно! В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержащееся числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE, PAX) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.**

1.2.6.5 Возможна ситуация, когда в результате выполнения операции Терминал печатает два чека с надписью «**ОПЕРАЦИЯ НЕУСПЕШНА! ВЫПОЛНИТЕ СВЕРКУ ИТОГОВ**». В этом случае необходимо выполнить административную операцию **СВЕРКА ИТОГОВ (Enter->Служебные операции->Сверка итогов)**, при этом Терминал выполнит автоотмену предыдущей операции и распечатает чек с типом операции **АВТООТМЕНА**. После этого можно попробовать повторно выполнить операцию.

1.3 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»

Внимание! Выполнить отмену операции можно только до «закрытия дня» Терминала.

1.3.1 На экране Терминала надпись:

ОПЛАТА ПОКУПКИ

Нажмите на Терминале одновременно две клавиши «Enter» и «6».

1.3.2 На экране Терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**КОПИЯ ЧЕКА****ОТЧЕТЫ****СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ****ПАРАМЕТРЫ**

Внимание! Возможен также цветной вариант меню с аналогичными названиями пунктов.

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами 2 (вверх), 8 (вниз), 4 (влево), 6 (вправо) для цветного меню, выберете пункт **ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**, подтвердите выбор клавишей **ENTER**, затем выберете **ОТМЕНА**.

1.3.3 На экране Терминала:

ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА:

[. . . .]

Введите цифровой номер чека отменяемой операции и нажмите **ENTER (зеленая клавиша)**. Если такого номера чека Терминал не находит у себя в памяти, то на экране появится надпись:

НЕТ ОПЕРАЦИИ ДЛЯ ОТМЕНЫ**НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**

После нажатия любой клавиши Терминал перейдет в исходное состояние.

1.3.4 Если операция разрешена, на экране появится сообщение:

ВВЕДИТЕ ПАРОЛЬ

[. . . .]

Пароль 9900 единый для всех Терминалов, является защитой от **случайного** проведения операций ОТМЕНА и ВОЗВРАТ.

1.3.5 Когда на экране Терминала появится надпись **ВВЕДИТЕ КАРТУ**, выполните п.1.2.1-1.2.3 в зависимости от способа чтения карты.

1.3.6 После сеанса Авторизации, если операция разрешена, Терминал напечатает чек успешной операции. Второй чек распечатается после нажатия **ENTER (зеленая клавиша)**.

1.3.7 Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать клиенту – этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте клиенту.

1.3.8 Если операция отклонена, то распечатывается один чек отклоненной операции с причиной отказа.

1.4 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Внимание! Данную операцию необходимо проводить предельно внимательно.

1.4.1 На экране Терминала надпись:

ОПЛАТА ПОКУПКИ

Нажмите на Терминале одновременно две клавиши «Enter» и «6».

1.4.2 На экране Терминала надпись:

ВЫБОР ОПЕРАЦИИ

КОПИЯ ЧЕКА

ОТЧЕТЫ

СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ

ПАРАМЕТРЫ

Внимание! Возможен также цветной вариант меню с аналогичными названиями пунктов.

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами 2 (вверх), 8 (вниз), 4 (влево), 6 (вправо) для цветного меню, выберете пункт **ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**, подтвердите выбор клавишей **ENTER**, затем выберете **ВОЗВРАТ**.

1.4.3 На экране Терминала надпись:

ВВЕДИТЕ СУММУ

0.00

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «*», (либо ALPHA для Терминалов PAX)) и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши « \square ».

1.4.4 Если операция разрешена, на экране появится сообщение:

ВВЕДИТЕ ПАРОЛЬ

[. . . .]

Пароль 9900 единый для всех Терминалов, является защитой от **случайного** проведения операций ОТМЕНА и ВОЗВРАТ.

1.4.5 После Авторизации Терминал напечатает чек «ВОЗВРАТ». Второй чек распечатается после нажатия **ENTER (зеленая клавиша)**.

1.4.6 Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать клиенту - этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте клиенту.

1.4.7 Если операция отклонена, то распечатывается **один** чек отклоненной операции с причиной отказа.

ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТСП ПРИ РАБОТЕ С ПИН-ПАДАМИ VX810/VX820/VX805

1.5 НАЧАЛО РАБОТЫ

Включите пин-пад (вилку блока питания вставьте в розетку ~220 В). На экране Терминала появится надпись:

ОЖИДАНИЕ КОМАНДЫ ОТ ККМ

1.6 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ»

Кассир запускает на контрольно-кассовой машине (ККМ) операцию **оплата**. На пин-паде, при получении команды от кассы, высвечивается надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Внимание! При наличии на Карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе Терминала в проведении операции по чипу.

1.6.1 При использовании Карты с чипом:

Вставьте Карту клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к Терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если Терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS-терминала появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по Карте, используя магнитный считыватель.

1.6.2 При использовании Карты с магнитной полосой:

Проведите Карту клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану Терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести Карту повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте Карту в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п.1.2.1.1.

1.6.3 При приеме карт с функцией бесконтактной оплаты:

Если при осмотре Карты обнаружена возможность приема Карты бесконтактным способом (наличие значка))) на лицевой стороне Карты) или клиент сам сообщил о такой возможности кассиру, предложите клиенту приложить Карту на расстоянии 2-3 сантиметров к соответствующему считывающему устройству Терминала (экрану Электронного терминала/внешней ПИН-клавиатуре (PIN-Pad)). В качестве электронного носителя данных Карты может быть не только пластиковая карта, но и мобильное устройство (смартфон), часы, либо другое устройство, поддерживающее технологию беспроводной радиочастотной связи малого радиуса действия (NFS – Near Field Communication) (далее – мобильное устройство).

Мобильные устройства Samsung дополнительно поддерживают функцию эмуляции магнитной полосы (MST), в указанном случае предложите клиенту поднести мобильное устройство на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству магнитной полосы на Терминале.

1.6.4 При появлении на пин-паде надписи:

ВВЕДИТЕ ПИН

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

При проведении Операции оплаты с использованием мобильного устройства, операция не подтверждается вводом ПИН-кода, а осуществляется с применением идентификации клиента предусмотренной технологией мобильного устройства (по отпечатку пальца или вводом персонального кода).

1.6.5 После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ»

1.6.5.1 Если операция прошла успешно на экране пин-пада появится надпись:

«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА УДАЛИТЕ КАРТУ» (при считывании Карты контактным способом),
«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА» (при считывании Карты бесконтактным способом).

На кассе выполняется печать чека.

1.6.5.2 Если операция завершилась неудачей, на экране пин-пада появится надпись:

«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» (при считывании Карты контактным способом),
«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА» (при считывании Карты бесконтактным способом).

1.6.5.3 **Важно! В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержащееся числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных**

ответов при отказах в операции (Приложение 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

1.6.6 Возможна ситуация, когда в результате выполнения операции Терминал печатает два чека с надписью «ОПЕРАЦИЯ НЕУСПЕШНА! ВЫПОЛНИТЕ СВЕРКУ ИТОГОВ». В этом случае необходимо выполнить административную операцию СВЕРКА ИТОГОВ (Enter->Служебные операции->Сверка итогов), при этом Терминал выполнит автоотмену предыдущей операции и распечатает чек с типом операции АВТООТМЕНА. После этого можно попробовать повторно выполнить операцию.

1.7 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

Внимание! Данную операцию необходимо проводить предельно внимательно.

1.7.1 Кассир запускает на контрольно-кассовой машине (ККМ) операцию оплата. На пин-пада, при получении команды от кассы, высвечивается надпись:

ВВЕДИТЕ КАРТУ

Выполните действия в соответствии с п. 1.6.1. настоящей Инструкции.

1.7.2 После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ВОЗВРАТ»:

1.7.2.1 Если операция прошла успешно, на экране пин-пада появится надпись:

«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА УДАЛИТЕ КАРТУ» (при считывании Карты контактным способом),
«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА» (при считывании Карты бесконтактным способом).

На кассе выполняется печать чека.

1.7.2.2 Если операция завершилась неудачей, на экране пин-пада появится надпись «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ».

1.7.3 Важно! В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержится числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE, PAX) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

2 ФУНКЦИИ КЛАВИШ:

CLEAR (красная клавиша) – вернуть к предыдущей позиции, сброс,

BACKSPACE “␣” – стереть последний символ,

***** – точка,

ENTER (зеленая клавиша) – подтверждение операции

3 СЕРВИСНЫЕ ОПЕРАЦИИ

ОПЕРАЦИЯ «ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ»

3.1.1. Войдите в административное меню – одновременное нажатие клавиш «Enter» и «6».

3.1.2. Выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ (цифровыми кнопками выбрать пункт)

3.1.3. Выберите пункт ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ -> ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ С ХОСТА

3.1.4. После выполнения операции Терминал распечатает короткий чек «операция выполнена»

ОПЕРАЦИЯ «СВЕРКА ИТОГОВ»:

3.1.5. Войдите в административное меню – клавиша «ENTER» и «6».

3.1.6. Выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, затем СВЕРКА ИТОГОВ.

3.1.7. После выполнения операции Терминал напечатает чек операции «СВЕРКА ИТОГОВ».

ОПЕРАЦИЯ ЗАКРЫТИЯ ДНЯ:

3.1.8. **Внимание! Закрытие дня должно выполняться только один раз в сутки.** Войдите в административное меню – клавиша «ENTER» и «6».

3.1.9. Выберите пункт ОТЧЕТЫ, подтвердив выбор клавишей «ENTER», выберете любой тип отчета из предложенных, нажмите «ENTER».

3.1.10. Выберите в меню пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, нажмите «ENTER».

3.1.11. Выберите в меню пункт ЗАКРЫТИЕ ДНЯ, нажмите «ENTER».

3.1.12. После окончания операции Терминал напечатает чек «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ».

ЗАПРАВКА БУМАГИ В POS-ТЕРМИНАЛ

Появление на чеке цветной полосы означает, что в POS-терминале заканчивается чековая лента. В этом случае необходимо произвести замену бумаги:

3.1.13. Надавите вниз на черный рычажок с белой «галочкой» (справа от Терминала), отщелкнется крышка принтера, поднимите ее вверх,

3.1.14. Выньте ось от рулона бумаги, вставьте новый рулон, потяните ленту (она должна двигаться из-под рулона) на себя, чтобы она выступала на 1-2 см над «пилой» (отцентрируйте, если надо) и защелкните крышку принтера.

По всем вопросам просьба обращаться в круглосуточную

Справочную Службу по телефону 329-50-11

**ТАБЛИЦА АВТОРИЗАЦИОННЫХ ОТВЕТОВ ПРИ ОТКАЗАХ В ОПЕРАЦИИ
ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ТЕРМИНАЛА**

Ошибка	Код ответа	Причина отрицательного ответа	Действия Кассира
В операции отказано	76	Превышен остаток (на счете не хватает денег)	Предложить Клиенту повторить операцию на меньшую сумму, либо оплатить часть покупки наличными
	55	Попытка совершить операцию без ПИН-кода по карте, по которой ввод ПИНа обязателен	Предложить Клиенту повторить операцию с вводом ПИНа
		Попытка совершить операцию с вводом ПИН-кода по карте, по которой ПИН-код не вводится	Предложить Клиенту повторить операцию без ввода ПИНа
	101 102	Требуется голосовое подтверждение операции. Возникли проблемы при авторизации	Позвоните в Справочную службу
	95	Превышена максимальная допустимая сумма операции	Необходимо позвонить в Справочную службу для получения разрешения на проведение операции на данную сумму
Сбой настроек Терминала	74	Невозможно авторизовать	Согласно инструкции кассира, выполните загрузку ключей в соответствии с п. 3.1.1-3.1.4 данной Инструкции. Повторите операцию. Если ошибка повторилась, позвоните в Службу поддержки
	898	У Терминала сбились настройки (Ошибка MAC)	Повторите операцию. Если ошибка повторилась, позвоните в Службу поддержки
	78	Сбой связи (дублированная операция)	Повторите операцию. Если ошибка повторилась, позвоните в Службу поддержки
Клиент набрал ПИН с ошибкой	201	Неправильно введен ПИН	Предложить Клиенту повторить операцию, указав причину отказа
Изъятие карты	52	Исчерпано число попыток ввода ПИН-кода	По возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества
Мошенничество	72	Попытка мошенничества. Карта утеряна или украдена	По возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества, позвонить в Службу поддержки
Изъятие карты	93		
Срок действия карты истек	51	Истек срок действия карты	Отказать Клиенту в обслуживании, предложить Клиенту оплатить товар наличными
В операции отказано	56	Возникли проблемы при авторизации	Необходимо позвонить в Справочную службу и уточнить причину отказа
	58		
	60		
	61		
	63		
	68		
	79		
	99		
Ост. коды	Прочие причины		

Приложение № 11
к Правилам предоставления
ПАО «Банк «Санкт-Петербург» услуг эквайринга
ФОРМА

АКТ ОБ УТРАТЕ ОБОРУДОВАНИЯ БАНКА
по Договору эквайринга № _____ от «____» _____ г.

_____ (далее – Предприятие)
(полное наименование юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)
в лице _____, действующего
(должность, Ф.И.О. уполномоченного представителя Предприятия)
на основании _____, составило настоящий Акт об утрате
(Устава, доверенности №_от_)
Оборудования Банка:

Наименование Оборудования Банка	
Серийный номер/Уникальный номер	
Адрес Торговой точки	
Описание Причины	

Подпись уполномоченного представителя Предприятия

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П. Предприятия

«____» _____ 20____ г.

Место для отметок Банка:

Акт принял _____ Подпись _____ Дата _____