

УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ МЕЖДУ АО КБ «ХЛЫНОВ» И ПРЕДПРИЯТИЕМ ПО ОПЕРАЦИЯМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ (ЭКВАЙРИНГ)

В настоящих Условиях проведения расчетов между АО КБ «Хлынов» (далее — Банк) и Предприятием по операциям с использованием банковских карт (эквайринг) (далее Условия) используются следующие специальные термины и понятия, имеют толкование согласно правилам систем VISA и MasterCard (далее – Системы) и действующему законодательству РФ.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1 **Авторизация** – разрешение, предоставляемое банком – эмитентом для проведения операции с использованием банковских карт и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием банковских карт.

1.2 **Банк-эквайер** – кредитная организация, осуществляющая расчеты с Торговыми точками по операциям, совершаемым с использованием Карт или её реквизитов, а также по операциям выдачи наличных денежных средств, совершенным с использованием Карт.

1.3 **Банк-эмитент** – кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.

1.4 **Банковская карта** – средство для совершения операций и составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет держателя банковской карты.

1.5 **Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (организация торговли или сервиса), заключившее(ий) с банком договор эквайринга и принимающее(ий) карты в качестве платежного средства.

1.6 **Торговый эквайринг** – услуга по осуществлению банком расчётов с ТСП по операциям, совершаемым с использованием банковских карт.

1.7 **Документ по операциям с использованием банковских карт** – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт и / или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением банковских карт или их реквизитов на бумажном носителе и / или в электронной форме, подписанный собственноручно держателем банковской карты или аналогом его собственноручной подписи.

1.8 **Отмена операции оплаты товаров (услуг)** – аннулирование авторизации операции с использованием банковской карты, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.

1.9 **Возврат денежных средств** – возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на карточный счет держателя банковской карты в случае, если отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможна (документ (электронный журнал POS-терминала) по операциям оплаты товаров (работ, услуг) представлен к оплате в Банк).

1.10 **Квитанция возврата** – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет держателя банковской карты.

1.11 **Отмена возврата денежных средств** – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.

1.12 **Электронный (кассовый, POS) терминал** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для проведения операций с банковскими картами.

1.13 **Уполномоченное лицо Клиента** – единоличный исполнительный орган Клиента - юридического лица или физическое лицо (представитель), осуществляющее действия от имени и в интересах Клиента в соответствии с полномочиями, основанными на договоре, доверенности, законе либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.14 **Уполномоченное лицо Банка** – работник Банка, которому представлены полномочия на заключение Договора и подписание соответствующих документов.

1.15 **Тарифы Банка** - утвержденные Банком тарифы, определяющие размер комиссионного вознаграждения (и порядок его взимания) за услуги оказанные клиенту в рамках Договора эквайринга, в том числе размер комиссионного вознаграждения за услуги, связанные с расторжением Договора эквайринга.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Заявление, Условия и Тарифы Банка в совокупности являются Договором на проведение расчетов между АО КБ "Хлынов" и Предприятием по операциям с использованием банковских карт (эквайринг) (далее – Договор).

2.2 Заключение Договора между Банком и Предприятием (в дальнейшем именуемые – Стороны) осуществляется путем присоединения Предприятия к Условиям на основании надлежащим образом заполненного, подписанного уполномоченным представителем Предприятия и принятого Банком Заявления.

2.3 Банк осуществляет эквайринговое обслуживание банковских карт платежных систем:

- MasterCard International;
- Visa International;
- Union Pay;
- «Золотая корона»;
- МИР (далее — системы/платежные системы)

2.4 В рамках Договора Банк предоставляет Предприятию все необходимые для приема платежей услуги и

оборудование:

- POS-терминал - устройства для электронного оформления операций с банковскими картами, включая установку и настройку;
- Рекламные материалы;
- Организует обучение персонала Предприятия правилам обслуживания банковских карт и технике проведения операций с банковскими картами;
- Организует техническое обслуживание установленного оборудования;

2.5 В целях регистрации Банком ТСП в рамках Договора Предприятие предоставляет в Банк одним из способов, указанных в п.2.6 Условий, Информацию о ТСП/изменение информации о ТСП (Анкету-заявление), подписанную уполномоченным представителем Предприятия по форме Приложения № 6 к Условиям.

Банк вправе отказать в регистрации соответствующего ТСП без объяснения причин, уведомив об этом Предприятие в соответствии с п.2.6 Условий.

2.6 Банк и Предприятие в рамках Договора обмениваются информацией и документами одним из следующих способов, выбираемых стороной, направляющей информацию/документ по своему усмотрению, если иное не предусмотрено Условиями:

2.6.1 с использованием средств электронной связи путем направления электронного письма с адресов и по адресам электронной почты, предоставленных в Заявлении и/или Информации о ТСП. В случае, если иное не предусмотрено в Условиях, информация/документы, направляемые по адресам электронной почты, имеют полную юридическую силу и могут быть использованы в суде в качестве доказательств;

2.6.2 посредством системы дистанционного банковского обслуживания (далее — система ДБО) или аналогичных систем Банка;

2.6.3 путем направления письма с доставкой нарочным или курьерской почтой по почтовому адресу, указанному в Заявлении /Информации о ТСП получающей стороны;

2.6.4 путем направления почтового отправления (заказного письма) по почтовому адресу, указанному в Заявлении /Информации о ТСП получающей стороны.

Сторона считается получившей информацию/документ в случае направления способом, указанным в:

- п.2.6.1, п.2.6.2. Условий – в дату направления электронного письма на соответствующий адрес электронной почты, оформления запроса в системе ДБО/аналогичной системе Банка соответственно;
- п.2.6.3, п.2.6.4 Условий – в дату доставки получающей стороне письма/почтового отправления (заказного письма).

2.7 Банк осуществляет расчеты с Предприятием на основании расчетной информации, полученной от Процессингового центра о совершенных транзакциях с использованием банковских карт.

2.8 Банк с целью ознакомления потенциальных Клиентов с настоящими Условиями и Тарифами Банка, размещает их, в том числе изменения и дополнения к ним, путем их опубликования не менее, чем одним из следующих способов:

- размещения на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.bank-hlynov.ru (далее – Официальный сайт Банка);
- размещения на информационных стендах в офисах Банка.

2.9 Настоящие Условия не являются публичной офертой. Банк вправе отказать любому лицу в приеме и регистрации Заявления о присоединении в соответствии с законодательством Российской Федерации без объяснения причин.

3. ОБОРУДОВАНИЕ И РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Для осуществления расчетов на Предприятии с использованием банковских карт Банк на период действия Договора устанавливает на Предприятии специальное оборудование - POS-терминалы (далее - Терминалы) и обеспечивает одним комплектом расходных материалов. Терминалы, установленные на Предприятии, являются частью эквайринговой сети Банка.

3.2. Установка Терминалов на Предприятии оформляется Актом приема-передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт (Приложение №4 к Условиям) в день их установки Банком. Право собственности на терминалы Предприятию не переходит.

3.3. Телекоммуникационные каналы связи, необходимые для подключения установленных Банком Терминалов к процессинговому центру Банка, Предприятие заказывает у соответствующих провайдеров и самостоятельно оплачивает стоимость их подключения и эксплуатации.

3.4. Банк осуществляет обслуживание и текущий ремонт установленных на Предприятии Терминалов на основании заявки Предприятия. Ремонт Терминалов осуществляется Банком в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем получения Банком вышеупомянутой заявки Предприятия. В случае невозможности осуществления ремонта в установленный настоящим пунктом срок Банк устанавливает Предприятию на период ремонта неисправного Терминала аналогичное исправное оборудование (с учетом п. 3.2 Условий).

3.5. Банк предоставляет Предприятию информационные материалы (стикеры), которые Предприятие использует для информирования клиентов о том, что на данном предприятии торговли (услуг) реализация товаров (услуг) может осуществляться с использованием банковских карт.

3.6. Предприятие использует установленные Банком Терминалы в соответствии с их назначением и не вправе передавать и/или предоставлять право третьим лицам использовать расходные материалы и Терминалы, полученные от Банка согласно условиям Договора.

3.7. В случае расторжения Договора, а также по первому требованию Банка, Предприятие возвращает

Банку установленные ему Терминалы и неиспользованные расходные материалы после получения уведомления Банка или направления своего уведомления о расторжении Договора в соответствии с п. 13.4 Условий. Возврат Предприятием Терминалов осуществляется не позднее дня, предшествующего дате прекращения действия Договора. Возврат Предприятием Терминалов и неиспользованных расходных материалов Банку оформляется Сторонами соответствующим актом.

3.8. Предприятие возмещает Банку стоимость утраченных Предприятием/испорченных по вине Предприятия Терминалов.

4. ПЕРСОНАЛ ПРЕДПРИЯТИЯ

4.1. Банк проводит инструктаж персонала Предприятия по вопросам безопасности при совершении операций с использованием банковских карт, технологии работы с Терминалами, установленными Банком, и оформления с их использованием документов по операциям с использованием банковских карт.

4.2. Для проведения инструктажа персонала Предприятие направляет в Банк Заявку на инструктаж персонала (Приложение № 5 к Условьям), одним из способов указанных в пункте 2.6 Условий. Банк начинает процесс инструктажа персонала Предприятия не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента получения вышеуказанной заявки. Инструктаж проводится на территории Предприятия, а в особых случаях, определенных Банком, - на территории Банка. Завершение инструктажа персонала Предприятия оформляется Сторонами Актом о проведении инструктажа (Приложение № 5 к Условьям).

4.3. Банк имеет право проводить повторный (дополнительный) инструктаж сотрудников Предприятия, если наблюдается повышенный уровень ошибочных и/или подозрительных операций с использованием банковских карт, проводимых через Терминалы Предприятия.

4.4. Предприятие обязуется допускать к совершению операций с использованием банковских карт только сотрудников Предприятия, прошедших инструктаж по вопросам безопасности при совершении операций с использованием банковских карт и вопросам технологии оформления документов по операциям с их использованием.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Предприятие обязано:

5.1.1. Иметь все требуемые законодательством документы, необходимые для осуществления им на законных основаниях своей деятельности, касающейся предмета Договора.

5.1.2. Предоставить Банку возможность на согласованных местах проводить работы, связанные с установкой Терминалов, их техническим обслуживанием и демонтажем.

5.1.3. Организовать и обеспечить за свой счет функционирование электропитания и линий связи, необходимых для проведения операций через Терминал.

5.1.4. Пользоваться Терминалом согласно прилагаемой инструкции.

5.1.5. Принимать в оплату все действительные карты платежных систем, указанных в п. 2.3. Условий, предъявляемые законными держателями карт, в подразделениях Предприятия, в которых установлены Терминалы.

5.1.6. Размещать на видных местах предоставляемые Банком наклейки и другие материалы, которые информировали бы посетителей Предприятия о возможности оплаты товаров и услуг картами, упомянутыми в п. 2.3. Условий.

5.1.7. Следовать получаемым от Банка информационным письмам и инструктивным материалам, касающимся операций с банковскими картами.

5.1.8. В случае прекращения или приостановки деятельности подразделения Предприятия, в котором установлен Терминал, уведомить об этом Банк в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты прекращения/приостановки деятельности и обеспечить сохранность Терминала до момента его возврата представителям Банка.

5.1.9. Информировать Банк о неисправности Терминала посредством подачи заявки в Контакт-центр Банка по телефону 8 (800) 250-2-777.

5.1.10. Возместить затраты Банка по ремонту или замене Терминала, вышедшего из строя по вине Предприятия. В случае спора о причинах неисправности любая из Сторон вправе инициировать проведение независимой технической экспертизы.

5.1.11. Обеспечить создание необходимых условий для проведения сотрудниками Банка инструктажа и обучения персонала Предприятия. Не допускать к обслуживанию держателей карт персонал, не прошедший инструктаж и обучение.

5.1.12. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за действия своего персонала в отношении платежей, совершенных посредством карт с нарушениями требований Договора, приложений к нему, инструктивных материалов.

5.1.13. Обеспечить безопасную обработку и хранение информации о реквизитах банковских карт клиентов, и строго выполнять следующие требования:

5.1.13.1. Запрещается хранить в любом виде в любых системах, установленных в подразделениях Предприятия, в которых размещены Терминалы, следующие конфиденциальные данные держателей банковских карт:

- полные данные авторизационных или транзакционных запросов, а именно: данные магнитных полос или микрочипов банковских карт, ПИН-блоки и сами ПИН-коды;
- трехзначный код безопасности, размещенный в трех последних позициях на полосе для подписи

банковской карты.

5.1.13.2. Обеспечить надежную защиту сетевой инфраструктуры Предприятия с целью предотвращения компрометации конфиденциальных данных держателей банковских карт, связанной с возможностью как внешнего хакерского проникновения из сети Интернет, так и внутреннего доступа к конфиденциальным данным неавторизованного персонала Предприятия.

5.1.14. Незамедлительно в письменном виде информировать Банк обо всех изменениях своих банковских реквизитов, смене руководства и главного бухгалтера в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней до вступления изменений в силу.

5.1.15. Уплачивать Банку сумму комиссии за обслуживание транзакций безналичной оплаты в Терминалах по банковским картам в размере, в сроки и в порядке, предусмотренном Договором.

5.1.16. В случае расторжения Договора по инициативе Предприятия в течение 6 месяцев с даты его заключения оплатить единовременную комиссию за регистрацию Терминалов в рамках Договора, установленную Тарифами Банка.

5.1.17. В случае закрытия расчетного счета в АО КБ «Хлынов»:

- оплатить комиссию за услуги Банка, оказанные в текущем месяце;
- оплатить имеющуюся на дату закрытия счета задолженность перед Банком за услуги торгового эквайринга;
- вернуть Терминал в Банк и расторгнуть Договор.

5.2. Предприятие вправе:

5.2.1. Запрашивать информацию по суммам, удержанным из платежей Предприятия по недействительным операциям.

5.2.2. Требовать дополнительного инструктажа и обучения своего персонала.

5.3. Предприятие не вправе менять фактическое место расположения, вносить какие-либо изменения в настройки и производить демонтаж установленного Терминала без предварительного письменного согласования с Банком.

5.4. Предприятие в полном объеме отвечает за утрату, порчу, потерю товарного вида (за исключением естественного износа) установленного Терминала с даты подписания сторонами акта приема-передачи.

5.5. Банк обязан:

5.5.1. Осуществлять информационное и технологическое взаимодействие между Предприятием и процессинговым центром.

5.5.2. Обучать персонал Предприятия правилам обслуживания держателей карт.

5.5.3. Осуществлять перевод сумм возмещения Предприятию на расчетный счет в порядке и сроки, установленные Договором.

5.5.4. Установить и обеспечить функционирование в подразделениях Предприятия Терминалы для проведения операций с банковскими картами.

5.5.5. Обеспечивать Предприятие наклейками и инструкциями в количестве, согласованном Сторонами.

5.5.6. При получении от Предприятия письменного уведомления о прекращении или приостановке деятельности подразделения Предприятия демонтировать установленный там Терминал в течение 3 (трех) рабочих дней.

5.6. Банк вправе:

5.6.1. Потребовать возмещения затрат по ремонту или замене Терминала в случае его утраты, порчи или потери товарного вида (за исключением естественного износа) по вине Предприятия.

5.6.2. Потребовать возмещения полученных от платежных систем штрафов и прочих удержаний, связанных с деятельностью Предприятия.

5.6.3. Удерживать из платежей, причитающихся Предприятию, без его дополнительного распоряжения или не возмещать Предприятию:

- сумму непоплаченных требований Банка о возмещении расходов, выставленных по пп. 5.6.1 и 5.6.2 Условий;
- сумму комиссии за обслуживание транзакций путем удержания ее из суммы перевода;
- суммы, ранее ошибочно возмещенные Банком Предприятию;
- суммы, ранее возмещенные Банком Предприятию по операциям, которые впоследствии были оспорены;
- суммы по операциям, ошибочно проведенным Предприятием, при их отмене в случаях, предусмотренных п. 6.2.5 Условий;
- сумму разницы, возникшей (оспариваемой банком-эмитентом) между суммой, списанной со счета держателя банковской карты при ошибочно проведенной Предприятием операции, и суммой, возвращаемой на счет держателя банковской карты после отмены такой операции (п.п. 6.2.5 Условий), в результате изменения курса валюты в которой открыт счет держателя банковской карты по отношению к курсу доллара США. Данная сумма удерживается Банком в рублях по курсу ЦБ РФ на дату взаиморасчетов Банка с Предприятием;
- задолженности по сумме комиссии за обслуживание транзакций безналичной оплаты в Терминалах по банковским картам, подлежащей уплате Банку.

5.6.4. Запрашивать у Предприятия дополнительные документы в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.6.5. Контролировать соответствие деятельности Предприятия требованиям платежных систем по

обеспечению им мер безопасности при приеме и обслуживании карт, а также проверять уровень качества обслуживания держателей карт.

5.6.6. Зabloкировать Терминалы Предприятия, а также приостановить расчеты по операциям в случае:

5.6.6.1. Если общая сумма опротестованных банками – эмитентами операций Предприятия за один календарный месяц превысит хотя бы один из следующих показателей:

- 2.5 % (два с половиной процента) от общей суммы операций;
- 100 (сто) операций;
- 1% (один процент) от общего количества операций.

5.6.6.2. Наличия у Банка обоснованных подозрений в совершении мошеннических операций с использованием Терминалов, установленных Банком Предприятию. Банк разблокирует вышеупомянутые Терминалы Предприятия и возобновляет расчеты по операциям, совершенным с использованием этих Терминалов, после получения от Предприятия сообщения о выявлении и устранении причин совершения подозрительных операций, по форме и сути удовлетворяющих Банк.

5.6.6.3. Наличия у Предприятия задолженности по оплате услуг торгового эквайринга после 10-го числа месяца, следующего за расчетным (месяцем, в котором оказывалась услуга). Банк разблокирует вышеупомянутые Терминалы Предприятия и возобновляет расчеты по операциям, совершенным с использованием этих Терминалов, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полной оплаты Предприятием услуг торгового эквайринга, и получения от Предприятия заявления о возобновлении работы Терминалов.

5.6.7. Расторгнуть в одностороннем порядке Договор в случае, если Предприятие не соответствует Правилам, стандартам и требованиям платежных систем и/или не надлежащим образом исполняет свои обязательства по обеспечению безопасности и качества обслуживания в сети приема карт.

5.6.8. В случае расторжения Договора по инициативе Предприятия в течение 6 месяцев с даты его заключения предъявлять соответствующее требование об оплате и/или удерживать с расчетного счета единовременную комиссию за регистрацию Терминалов в рамках настоящего Договора согласно тарифам Банка

5.6.9. Помимо случаев, указанных в п. 13.3. Условий, в любое время в период действия Договора в одностороннем порядке отменить либо снизить размер комиссионного вознаграждения, установленного Тарифами Банка либо условиями заключенного между Банком и Клиентом дополнительного соглашения к Договору, предварительно разместив соответствующую информацию на своем официальном сайте в сети Интернет.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

6.1. Операции оплаты с использованием банковских карт

6.1.1. Цены товаров (работ, услуг), реализуемых Предприятием с использованием банковских карт, не должны превышать цен этих товаров (работ, услуг), реализуемых за наличный расчет.

6.1.2. Перед проведением операций с использованием банковских карт Предприятие осуществляет проверку подлинности карты, срока ее действия, убеждается в правомочности ее использования клиентом в порядке, предусмотренном Приложением № 1 к Условиям. В рамках Договора Банк вправе осуществлять контроль выполнения Предприятием требований данного порядка.

6.1.3. Операции с использованием банковских карт платежных систем VISA Electron, Cirrus Maestro, Золотая корона, МИР требуют обязательной авторизации.

6.1.4. Предприятие не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более квитанций в целях уклонения от проведения процедуры запроса авторизации.

6.1.5. В случаях, предусмотренных правилами систем, Предприятие предоставляет клиентам возможность ввода ПИН-кода карты, по которой совершается операция, в порядке, предусмотренном в Приложении № 7 к Условиям - Руководстве пользователя по работе с POS-терминалом в торговых предприятиях (далее-Руководство).

6.1.6. Для получения от банка – эмитента разрешения для проведения в Предприятии операции с использованием банковской карты Процессинговый центр круглосуточно обеспечивает технологическую маршрутизацию в банк-эмитент/Системы авторизационных запросов по вышеупомянутым операциям.

6.1.7. При получении от процессингового центра Банка кода авторизации Предприятие составляет в 2 (двух) экземплярах квитанцию электронного терминала (если операция совершалась через Терминал).

6.1.8. Все квитанции Терминала должны быть собственноручно подписаны держателем банковской карты, с использованием которой совершалась указанная операция, либо на квитанции Терминала должна присутствовать машинописная фраза о подтверждении операции вводом ПИН-кода. Предприятие сверяет подписи клиента на вышеупомянутых документах и банковской карте, с использованием которой совершалась операция.

6.1.9. При желании держателя банковской карты провести на Предприятии несколько операций с использованием одной и той же карты в одном и том же Терминале, Предприятие допускает их осуществление с интервалом не менее чем 15 (пятнадцать) минут. В противном случае Предприятие обязуется возместить Банку суммы операций, опротестованных банком – эмитентом.

6.2. Отмена операции оплаты товаров (услуг).

6.2.1. По требованию держателя банковской карты и при согласии Предприятия надлежащим образом оформленные операции оплаты за реализуемые товары (услуги) могут быть отменены Предприятием.

Отмена операции оплаты с использованием банковской карты совершается Предприятием в порядке, предусмотренном в Руководстве.

6.2.2. Предприятие обязано оформлять операции отмены и возврата только с той карты, с использованием которой производилась операция оплаты.

6.2.3. Отмена операции оплаты товаров (услуг) может быть выполнена Предприятием только после совершения операции оплаты и при условии, что документ, подтверждающий совершение операции оплаты, не был предоставлен Предприятием к оплате в Банк.

6.2.4. Предприятие обязано отменить ошибочно проведенную операцию оплаты. Отмена ошибочно проведенной операции оплаты производится в соответствии с п.п. 6.2.2. Условий.

6.2.5. Если отмена ошибочно проведенной операции оплаты невозможна, Предприятие обязано направить в Банк письмо по форме, установленной Банком, с просьбой об отмене ошибочной операции оплаты. В этом случае возмещение Предприятием денежных средств, ошибочно списанных со счета держателя банковской карты, производится в порядке, предусмотренном п. 8.5 Условий.

6.3. Операция возврата денежных средств

6.3.1. Если отмена операции оплаты товаров (услуг) невозможна, а Предприятие приняло решение о возврате суммы операции (части суммы операции) держателю банковской карты в соответствии с действующим законодательством, то в этом случае Предприятие осуществляет возврат денежных средств на текущий (карточный) счет держателя карты с помощью Терминала.

6.3.2. Авторизация операции при возврате денежных средств не производится.

7. ПОРЯДОК ИЗЪЯТИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

7.1. В случаях получения при проведении авторизации кода отказа, предусматривающего изъятие банковской карты, наличия банковской карты в Стоп-листе, а также в случае предоставления держателем карты украденной, поддельной, утерянной карты, Предприятие проводит изъятие банковской карты в соответствии с предусмотренным Руководством порядком проверки банковской карты на подлинность

7.2. Банковские карты, изъятые у клиента сотрудником Предприятия, передаются Предприятием ответственному сотруднику Банка вместе с распиской лица, изъявшего карту (Приложении № 2 к Условиям). Передача изъятой карты оформляется Актом приема-передачи изъятых банковских карт (Приложение № 3 к Условиям), который подписывается уполномоченными сотрудниками Предприятия и Банка.

8. ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЕТОВ СТОРОН

8.1. Банк производит возмещение Предприятию денежных средств по операциям с использованием банковских карт в течение 3 (трех) рабочих дней после формирования «Отчета» в конце операционного дня в Терминале (максимальный срок возмещения составляет не более 45 (сорока пяти) рабочих дней).

8.2. Банк производит перечисление Предприятию денежных средств в соответствии с Тарифами Банка в рублях РФ итоговыми суммами по реквизитам Предприятия, указанным в Заявлении. Денежные средства, причитающиеся Предприятию, перечисляются Банком отдельными суммами по каждому Терминалу.

8.3. Оплата Предприятием комиссии за обслуживание транзакций безналичной оплаты в Терминалах по банковским картам производится путем удержания Банком суммы вознаграждения из суммы перевода в зачет обязательств Предприятия, в размере указанном в дополнительном соглашении к договору эквайринга.

8.4. Изменение Тарифов комиссионного вознаграждения производится Банком на основании данных о месячном размере выручки, полученной с использованием банковских карт, по одному терминалу Предприятия за фактически отработанный месяц, в течение 10 рабочих дней месяца, следующего за отчетным. При несогласии с новыми условиями, Предприятие может инициировать расторжение настоящего Договора в порядке, предусмотренном п. 13.4 Условий.

8.5. Если по результатам взаиморасчетов, осуществляемых в рамках настоящего Договора, удерживаемая Банком сумма превышает сумму денежных средств, подлежащих перечислению Предприятию, недостающая сумма удерживается при следующем платеже. Предприятие предоставляет Банку право до наступления следующего платежа списывать причитающиеся Банку денежные средства с любого счета Предприятия, открытого в Банке, без дополнительного распоряжения Предприятия. Списание производится на основании платежного документа Банка с заранее данным акцептом, оформленного в установленном порядке. В поле «Назначение платежа» платежного документа делается ссылка на дату, номер и соответствующий пункт Договора, предусматривающий право Банка на списание денежных средств.

8.6. В случаях, когда общая сумма опротестованных банками – эмитентами операций в терминалах Предприятия за один календарный месяц превысит любое из следующих условий:

- 2.5 % (два с половиной процента) от общей суммы операций;
- 100 (сто) операций;
- 1% (один процент) от общего количества операций;

Предприятие возмещает Банку документально подтвержденные штрафы, предъявленные Банку платежными системами в связи с опротестованием банками – эмитентами операций в терминалах Предприятия.

8.7. Предприятие предоставляет по запросу Банка свои экземпляры квитанций (или их копий) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их запроса.

9. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ, СОВЕРШЕННЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ

9.1. Банк имеет право не производить возмещение Предприятию или удержать из последующих платежей денежные средства по недействительным операциям:

- по операциям с банковскими картами, совершенными с нарушением требований платежных систем;
- по операциям с банковскими картами, совершенным неправомерно;
- по операциям, совершенным по поддельным, украденным, утерянным картам;
- по операциям, совершенным с картами, срок действия которых истек или еще не наступил на момент совершения операции;
- в случае несоответствия подписи держателя карты на квитанции его подписи на банковской карте;
- в случае несоответствия содержания квитанции, предъявленного(ой) в Банк, содержанию квитанции, переданного (ой) держателю банковской карты;
- в случае если цена товара (работы, услуги), реализованного Предприятием с использованием банковской карты, превышает цену этого же товара (работы, услуги), реализуемого за наличный расчет;
- в случае если при совершении операции с использованием банковской карты Предприятием не был запрошен код авторизации;
- в случае если квитанция заполнена не полностью.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору виновная Сторона возмещает другой Стороне понесенные убытки в части, не покрытой неустойкой, в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Сторона, допустившая нарушение условий Договора, обязана принять надлежащие меры для предотвращения или уменьшения убытков, которые может понести другая сторона вследствие такого нарушения.

10.3. Банк не несет ответственности перед Предприятием за нарушение Банком сроков возмещения Предприятию причитающихся ему денежных средств в случае несвоевременного уведомления Предприятием Банка об изменении реквизитов Предприятия.

10.4. Предприятие несет ответственность по операциям, признанными банками – эмитентами мошенническими, если операции проведены сотрудником (кассиром) Предприятия, не прошедшим инструктаж в соответствии с пунктом 4 Условий. В этом случае Банк может удержать из платежей, причитающихся Предприятию, или не возмещать Предприятию денежные средства.

10.5. Предприятие несет ответственность за качество предоставленных копий квитанций Терминалов. Решение вопроса о качестве копий квитанций Терминалов принимает система. Операции, опротестованные банками-эмитентами в связи с неудовлетворительным качеством предоставленных копий квитанций Терминалов, признаются Сторонами опротестованными по вине Предприятия.

10.6. Операции, опротестованные банками-эмитентами в связи с нарушением Предприятием минимального интервала между операциями одного клиента (только по картам VISA / VISA Electron), определенного в п.п. 6.1.9 Условий, признаются Сторонами опротестованными по вине Предприятия.

10.7. Предприятие возмещает Банку понесенные им убытки, возникшие в результате наложения на Банк штрафа со стороны участников платежных систем за превышение установленного системами допустимого уровня мошеннических операций в подразделениях Предприятия. Предприятие возмещает Банку часть суммы наложенного на Банк штрафа, пропорциональную доле мошеннических операций в терминалах Предприятия от общей суммы мошеннических операций в сети Банка, как эквайера систем.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Любая информация, предоставляемая Сторонами друг другу в рамках Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению без письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

11.2. Все обязательства в отношении конфиденциальности в вопросах, связанных с исполнением Договора, Стороны обязуются соблюдать, и после прекращения действия Договора.

11.3. Стороны обязуются ограничить распространение информации, связанной с исполнением Договора, только кругом лиц, имеющих к ней непосредственное отношение.

11.4. Стороны обязуются принять все необходимые меры безопасности для защиты информации, документов и материалов, используемых в рамках настоящего Договора, от несанкционированного доступа.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ СТОРОН

12.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

12.2. Претензии Предприятия по вопросам исчисления, возмещения и удержания причитающихся ему денежных средств принимаются Банком к рассмотрению на основании письменных заявлений Предприятия в течение 30 (тридцати) рабочих дней после осуществления расчетов по транзакциям, которые вызвали разногласия Сторон.

12.3. Стороны рассматривают претензии только в том случае, если одновременно с ними предоставлены заверенные уполномоченными представителями Сторон копии документов, необходимых для рассмотрения возникших претензий. Срок рассмотрения Предприятием претензий определяется в 14 (четырнадцать) календарных дней со дня направления претензии и всех необходимых вышеупомянутых документов.

12.4. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, они разрешаются в

Арбитражном суде Кировской области.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

13.1. Договор вступает в силу после получения Банком подписанного уполномоченным представителем Предприятия Заявления и проставления уполномоченным сотрудником Банка соответствующей отметки на Заявлении с указанием даты и № Договора.

13.2. Договор заключается до момента полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

13.3. Стороны вправе договориться о изменении и/или дополнении отдельных пунктов Договора, а также размеров комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком, при условии, что это не приведет к изменению Договора в целом. Изменение и/или дополнения отдельных пунктов Договора производится путем заключения дополнительного соглашения между Банком и Клиентом. Размер комиссионного вознаграждения может быть изменен по инициативе Клиента и/или Банка при получении согласия другой Стороны. Получение согласия возможно любым из нижеуказанных способов:

-подписание Сторонами соглашения об установлении индивидуальных тарифов на бумажном носителе;
-ответное письмо в системе Интернет-банк с указанием согласия на предложение Банка об установлении индивидуальных тарифов.

13.4. Стороны вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке. Сторона, изъявившая желание расторгнуть Договор, направляет другой Стороне письменное уведомление о своем намерении расторгнуть Договор. Договор считается расторгнутым по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней от даты направления Банком либо по истечении 30 (тридцати) календарных дней от даты направления Предприятием вышеуказанного уведомления, при условии отсутствия у Сторон финансовых претензий друг к другу.

13.5. В случае расторжения Договора Стороны обязуются в течение 30 календарных дней завершить все расчеты по Договору, если иной срок не установлен указанными в п. 2.3. Условий платежными системами.

13.6. В порядке, предусмотренном п. 13.4 Условий, Банк имеет право инициировать расторжение Договора в случае, если:

- в течение 3 (трех) календарных месяцев в Предприятии не совершалось операций с использованием банковских карт;
- ежеквартальный размер выручки, полученной с использованием банковских карт, в Терминалах Предприятия не превышает 100 000 (сто тысяч) рублей РФ (при использовании Терминала Банка);
- в Терминалах Предприятия превышен допустимый уровень мошеннических операций, установленный платежными системами.

13.7. При расторжении Договора в связи с превышением Предприятием допустимого уровня мошеннических операций, установленного платежными системами, Банк имеет право занести данные по Предприятию в базу данных MATCH и NMAS систем.

13.8. Изменения и дополнения, вносимые в настоящие Условия, с даты их вступления в силу распространяются на всех лиц, присоединившихся к Условиям независимо от даты присоединения к ним (даты заключения Договора).

13.9. В случае несогласия с изменениями, вносимыми в Условия, в том числе в приложения к Условиям, Предприятие вправе расторгнуть Договор до вступления таких изменений в силу.

13.10. Текст Условий публикуется на официальном сайте Банка. Изменения в Условия публикуются за 10 (десять) календарных дней до введения в действия указанных изменений. По запросу Предприятия Условия, Тарифы Банка и Заявление могут быть переданы Предприятию на бумажном носителе, высланы в электронной форме по системе Интернет-банк или адресу электронной почты.

13.11. Предприятие считается ознакомленным с внесенными изменениями в Условия и приложений к нему с момента опубликования Банком соответствующей информации на официальном сайте Банка.

13.12. Договор может быть расторгнут в любое время по письменному соглашению Сторон.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Банк передает Предприятию Терминал после предоставления в Банк надлежащим образом заполненного акта приема/передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт (Приложение №4)

14.2. Любая из Сторон освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

14.3. Стороны незамедлительно уведомляют друг друга о наступлении обстоятельств непреодолимой силы почтовым, курьерским или факсимильным сообщением с назначением даты проведения переговоров по дальнейшему выполнению взятых на себя обязательств.

14.4. Стороны по запросам предоставляют друг другу копии документов по операциям, совершённым в соответствии с Договором.

14.5. Экземпляры квитанций, принадлежащие Предприятию, хранятся им в течение 3-х (трех) лет со дня совершения операций. В течение этого срока они могут быть востребованы Банком при возникновении спорных вопросов по их оплате. Предприятие обязуется хранить конфиденциальную информацию, касающуюся держателей карт, и ставшую известной Предприятию в результате исполнения условий

настоящего Договора.

14.6. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются законодательством, действующим на территории Российской Федерации.

14.7. При изменении юридического или почтового адреса, банковских реквизитов, номеров телексов, телетайпов, телефонов, факсов контактных лиц, а также любых других изменениях, влияющих на выполнение условий Договора, Стороны обязуются незамедлительно уведомлять об этом друг друга в письменной форме.

14.8. К Условиям прилагаются:

- | | |
|------------------------------|--|
| <u>Приложение № 1</u> | Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт |
| <u>Приложение № 2</u> | Форма "Расписки об изъятии банковской карты" |
| <u>Приложение № 3</u> | Акт приема-передачи изъятых банковских карт |
| <u>Приложение № 4</u> | Акт приема/передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт |
| <u>Приложение № 5</u> | Заявка на инструктаж персонала |
| <u>Приложение № 6</u> | Анкета заявление о размещении POS-терминала |
| <u>Приложение № 7</u> | Руководство пользователя по работе с POS-терминалом в торговых предприятиях |

"Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт"

1. ПРОВЕРКА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

- 1.1. Убедитесь, что карта отвечает стандартам платежных систем VISA, MasterCard, Union Pay, Золотая корона
- 1.2. **Проверьте:**
 - 1.2.1. отсутствие надразов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек, ребра карты должны быть белого цвета;
 - 1.2.2. соответствие фамилии и имени на карте и в паспорте (на картах Visa Electron имя и фамилия держателя карты может отсутствовать);
 - 1.2.3. наличие подписи клиента на оборотной стороне карты – подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости;
 - 1.2.4. срок действия карты. Если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 24 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно. Если дата одна, то карта действительна до 24 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно. На картах Visa Electron срок действия карты может отсутствовать.
- 1.3. **При проверке карты следует обратить особое внимание на следующие элементы:**
 - 1.3.1. номер на чеке POS-терминала совпадает с номером на карте;
 - 1.3.2. первые четыре цифры выданного номера карты должны совпадать с префиксом;
 - 1.3.3. для локальных карт - сведения о том, что карта действует на территории России;
 - 1.3.4. изображения на голограммах не размыты, имеют четкие границы;
 - 1.3.5. под ультрафиолетом на картах проявляются:
 - изображение голубя по центру карты VISA (кроме VISA ELECTRON);
 - буквы "M" и "C" в нижней части карт MasterCard.

2. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- 2.1. При проведении операции оплаты из Банка могут быть также получены следующие сообщения:
 - 2.1.1. **"Для авторизации необходимо обратиться в Банк-Эмитент".**

Для проведения авторизации необходимо связаться по телефону, указанному на клише, с Банком и провести голосовую авторизацию. Сообщите клиенту предполагаемое время задержки авторизации. Если клиент не соглашается ждать проведения запроса, сообщите оператору Банка, что клиент отказывается от операции, верните клиенту карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с банком-эмитентом.
 - 2.1.2. **"Отказ".**

Сообщите клиенту об отказе без объяснения причин, верните ему карту и документы.
 - 2.1.3. **"Превышен лимит".**

Сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять данную операцию более трех раз.
 - 2.1.4. **Изъять карту (pick up).**

Изымите карту, сообщив клиенту: "Ваш банк дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в банк, выдавший карту".

Перечеркните оформленный слип, над чертой напишите слово "изъятие". Верните клиенту его экземпляр слипа, остальные экземпляры передайте сотруднику Банка. По требованию клиента, заполните и выдайте ему расписку об изъятии карты, заверенную Вашей подписью. Заполните в двух экземплярах акт об изъятии (Дополнение №1 к настоящей Инструкции), один экземпляр с картой передать в Банк.
 - 2.1.5. **Изъять карту и постараться задержать мошенника (pick up-fraud).**

Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утерянных карт. Вызовите местную охрану и/или милицию и постарайтесь задержать мошенника.

До приезда милиции, для того чтобы получить юридическое подтверждение совершения преступления и задержать мошенника, продолжайте оформлять чек (получите на чеке подпись мошенника, чтобы было документальное свидетельство преступления). Постарайтесь не вызывать подозрений у мошенника. Если милиция задерживается, можете сказать мошеннику, что оператор должен запросить банк-эмитент, и попросить подождать.

Не отдавайте мошеннику документы и карту, ни под каким предлогом.
- 2.2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением банковских карт, необходимо незамедлительно информировать Банк по телефону 8(800)2502777 и действовать в соответствии с полученными указаниями.

При совершении операций с использованием банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в операции с использованием банковской карты, если предъявитель карты:

- 2.2.1. проявляет нервозность;
- 2.2.2. пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
- 2.2.3. неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;

- 2.2.4. своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру, совершаемой покупки;
- 2.2.5. проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);
- 2.2.6. приобретает несколько одинаковых предметов;
- 2.2.7. делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);
- 2.2.8. заявляет, что нет документов или они остались в машине;
- 2.2.9. предлагает оставить карту в залог и т.п.
- 2.3. **При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить внимание на следующие моменты:**
- 2.3.1. не предъявляет ли карту с женским именем мужчина, и наоборот;
- 2.3.2. подпись на чеке должна совпадать с подписью на полосе на оборотной стороне карты. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
- 2.3.3. на авторизационные запросы по картам клиента часто приходят отказы, при этом клиент пытается воспользоваться несколькими картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;
- 2.3.4. следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма rispetабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.
- 2.4. **Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты.** На поддельные или недавно украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению.
- 2.5. **Основанием для изъятия карты является:**
- 2.5.1. получение из Банка команд "PICK UP" или "PICK UP FRAUD";
- 2.5.2. предъявление карты на чужое имя:
- несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте;
 - несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на карте;
 - несоответствие личности предъявителя карты с фотографией на документах;
- 2.5.3. наличие серьезных физических повреждений на карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);
- 2.5.4. наличие признаков подделки:
- карта не отвечает стандартам данной платежной системы;
 - перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты;
- 2.5.5. подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- 2.5.6. на панели подписи просматривается слово "VOID".
- 2.5.7. префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.
- 2.5.8. использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик";

3. Основные элементы и средства защиты банковских карт.



Расписка об изъятии карты

.....
".....".....20.....г. в

в соответствии с указанием, полученным из центра авторизации изъяс карту №.....
срок действия

выпущенную на имя.....

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.

Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Дата ".....".....20.....г.

Место печати

.....
(подпись кассира)

Время:

#.....

Расписка об изъятии карты

.....
".....".....20.....г. в

в соответствии с указанием, полученным из центра авторизации изъяс карту №.....
срок действия

выпущенную на имя.....

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.

Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Дата ".....".....20.....г.

Место печати

.....
(подпись кассира)

Время:

АКТ ПРИЕМА – ПЕРЕДАЧИ ИЗЪЯТЫХ КАРТ.

Дата и время изъятия: “___” _____ 20__ г. время: ___:___

Тип карты (нужное подчеркнуть):

VISA	MasterCard/ MasterCard	Золотая корона	Union Pay
------	---------------------------	-------------------	-----------

№ карты:.....

Срок действия карты:.....

Фамилия, имя держателя карты:

Название банка-эмитента

Полный адрес банка-эмитента

(см. на оборотной стороне карты)

Ф.И.О. лица изъывшего/нашедшего карту:

№ телефона:....., служ.:

Подробности изъятия/находки:

время

место.....

причина изъятия карты:

Забыта пользователем	По указанию ЦА	Несоответствующая стандартам	Иные причины указать.....
-------------------------	-------------------	---------------------------------	------------------------------

обстоятельства

Реквизиты счета для зачисления вознаграждения за изъятие карт:

Подпись лица изъывшего карту/...../.....

“.....”20 __ г.

М.П.

Изъятую карту принял:.....

От Банка/...../.....

“.....”20 __ г.

Приложение № 4
к Условиям проведения расчетов между АО КБ
«Хлынов» и предприятием по операциям с
использованием банковских карт (Эквайринг)
(имя клиента)

АКТ

приема/передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт

№	Марка POS-терминала	Серийный / инвентарный номер	Адрес ТСП	Дата установки
1	Терминал:	с/н: инв.н:		
2	Пин-клавиатура:	с/н:		
3	Сим-карта:			
4				
5				
6				
7				
8				

Терминал передал:

_____ / _____ /

Терминал принял:

_____ / _____ /

Приложение № 5
к Условиям проведения расчетов между АО КБ
«Хлынов» и предприятием по операциям с
использованием банковских карт (Эквайринг)

Куда:

ЗАЯВКА

на инструктаж персонала

Прошу провести инструктаж по работе с терминалом торгового эквайринга персонала ТСП
в количестве ____ человек.

АКТ

о проведении инструктажа персонала

Настоящий Акт составлен о том, что с персоналом (имя клиента), проведен первичный (повторный)
инструктаж по:

1. Правилам работы на POS-терминале;
2. Порядку проведения в торговых (сервисных) предприятиях операций, совершаемых с помощью банковских карт;
3. Мерам безопасности при совершении операций оплаты товаров, работ, услуг, совершаемых с помощью банковских карт.

Инструктаж сотрудников фирмы провёл:

_____ / _____ /

Ответственный за инструктаж от ТСП

_____ / _____ /

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ О РАЗМЕЩЕНИИ POS-ТЕРМИНАЛА

Наименование: _____
(указывается полное наименование в соответствии с учредительными документами)

Юридический адрес: _____
(указывается адрес по месту государственной регистрации Предприятия)

ИНН: _____ / ОГРН: _____
Расчетный счёт № _____ в АО КБ «Хлынов»
Почтовый адрес _____
Контактный телефон _____ e-mail: _____

2. ДАННЫЕ О МЕСТЕ УСТАНОВКИ И ТЕХНИЧЕСКОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ЗОНЫ РАЗМЕЩЕНИЯ ТЕРМИНАЛА.

Наименование ТСП (магазина/офиса): _____
Вид деятельности (ассортимент товаров): _____
Адрес: нас. пункт _____ улица, дом _____
Контактное лицо:
 ФИО, должность _____
 Телефон _____
Наличие видеонаблюдения в торговой точке: ДА НЕТ
Наименование охранного агентства _____

Данные о терминале:

Количество терминалов _____

Тип подключения:	<input type="checkbox"/> Автономный терминал (без подключения к кассе)	<input type="checkbox"/> Подключаемый к кассе
Мобильность:	<input type="checkbox"/> Стационарный	<input type="checkbox"/> Переносной
Интернет: (выбрать один тип подключения к интернету)	<input type="checkbox"/> Проводной <input type="checkbox"/> Сим-карта (МТС) <input type="checkbox"/> Сим-карта (Мегафон) <input type="checkbox"/> Сим-карта (Любая)	<input type="checkbox"/> Wi-Fi <input type="checkbox"/> Сим-карта (МТС) <input type="checkbox"/> Сим-карта (Мегафон) <input type="checkbox"/> Сим-карта (Любая)
		<input type="checkbox"/> Эвотор <input type="checkbox"/> 1С <input type="checkbox"/> СБИС <input type="checkbox"/> Другое _____

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ-ЗАЯВЛЕНИЯ: «___» _____ 20__ г

Я подтверждаю, что все сведения достоверны и действительны на дату заполнения.

Обязуюсь при внесении изменений сведений, содержащихся в заявлении-анкете, представить в Банк документы, подтверждающие изменения, в течение 14-и дней с момента их регистрации.

М.П.

ФИО

/ подпись /



Банк Хлынов

Приложение № 7
к Условиям проведения расчетов между АО КБ
«Хлынов» и предприятием по операциям с
использованием банковских карт (Эквайринг)

**Руководство пользователя
по работе с POS-терминалом
в торговых предприятиях**

Терминал предназначен для реализации финансовых операций с пластиковыми картами.

Программное обеспечение, загруженное в терминал, позволяет выполнять следующие операции:

1. Операция оплаты товара
2. Операция возврата денежных средств
3. Просмотр остатка на карте (при условии предоставления функции банком-эмитентом карты, возможно взимание комиссии)

Рекомендации по установке терминала

1. Не рекомендуется устанавливать терминал на неустойчивую поверхность или край поверхности.
2. Не рекомендуется устанавливать терминал в непосредственной близости от устройств, имеющих сильное электромагнитное излучение, в местах с повышенной запыленностью, с чрезмерно высокой температурой, с повышенной влажностью, а также в местах попадания прямых солнечных лучей.
3. Рекомендуется обеспечить свободный доступ к розетке, к которой подключен терминал.
4. Рекомендуется подключать терминал таким образом, чтобы исключить возможность задевания терминала или соединительных кабелей обслуживающим персоналом или клиентами.
5. Рекомендуется устанавливать терминал в местах, исключающих свободный доступ посторонних лиц.

Включение и выключение терминала

Включение терминала осуществляется продолжительным нажатием зеленой кнопки

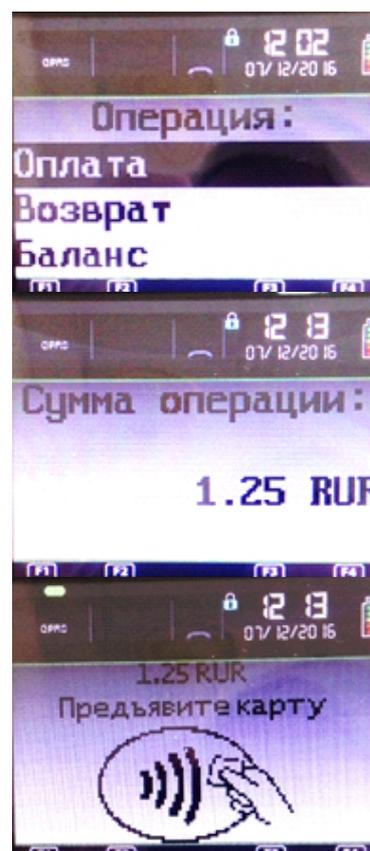
Выключение – нажать на красную кнопку, выбрать «да» на вопрос о выключении.

Оплата товара

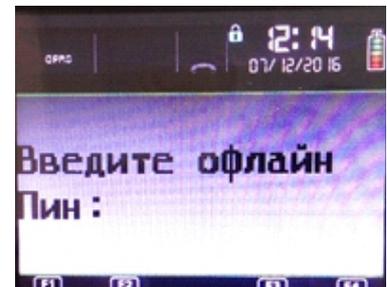
Перед началом проведения операции оператор должен убедиться, что терминал находится в стартовом состоянии – на экране отражается надпись: «Вставьте карту».

Для проведения операции оплаты кассиру необходимо:

1. **Зайти в меню «Операции».** Для открытия меню «Операции» необходимо нажать «0» на цифровой части клавиатуры терминала.
2. **Выбрать пункт меню «Оплата».** Перемещение по меню терминала осуществляется с помощью центральной клавиши управления или цифрой «2» на цифровой части клавиатуры терминала. Подтвердить выбор пункта меню нажатием «зеленой» кнопки.
3. **Ввести сумму операции.** Ввод суммы операции осуществляется нажатием цифр на цифровой части клавиатуры терминала. Набор суммы необходимо подтвердить нажатием на «зеленую» кнопку.
4. **Провести считывание платежной карты.** Терминал поддерживает несколько способов работы с картами оплаты товаров:
 - a. Считывание магнитной полосы
 - b. Считывание чипа на карте
 - c. Бесконтактное считывание

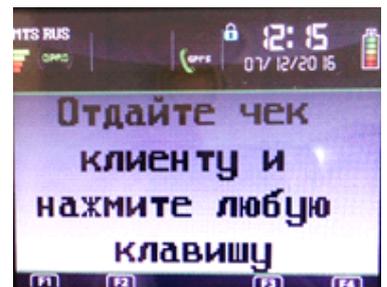


5. **Подтвердить операцию оплаты вводом ПИН-кода клиентом.** В случае запроса ПИН-кода – попросить клиента ввести ПИН-код нажатием цифр на цифровой части клавиатуры терминала. ПИН-код необходимо подтвердить нажатием на «зеленую» кнопку.
6. Терминал проведет сеанс связи с банком.
7. **Получение чеков по операции.** При завершении проведения операции терминал напечатает чек. Возможные сообщения на чеке:
 - a. **Операция одобрена**
 - b. **Операция отклонена**



Терминал напечатает чек. Кассир отрывает первую копию чека, нажимает любую клавишу – печатается вторая копия чека.

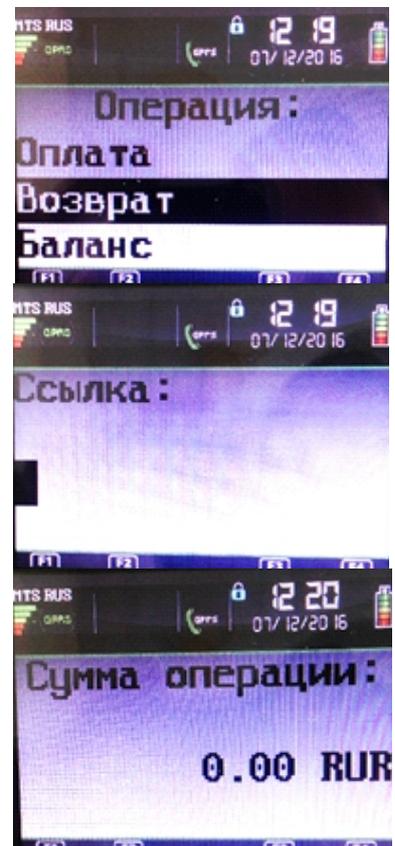
В случае успешного окончания операции чеки подписываются кассиром и клиентом (если операция была совершена без ввода ПИН-кода) в обязательном порядке.



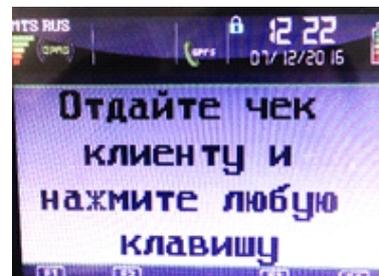
Возврат средств

Для проведения операции возврата денежных средств кассиру необходимо:

1. **Зайти в меню «Операции».** Для открытия меню «Операции» необходимо нажать «0» на цифровой части клавиатуры терминала.
2. **Выбрать пункт меню «Возврат».** Перемещение по меню терминала осуществляется с помощью центральной клавиши управления или цифрой «2» на цифровой части клавиатуры терминала. Подтвердить выбор пункта меню нажатием «зеленой» кнопки.
3. **Ввести код ссылки.** Терминал запросит ввод кода ссылки с чека оплаты товара. Код ссылки находится в нижней части чека оплаты товара.
4. **Ввести сумму возврата.** Ввод суммы операции осуществляется нажатием цифр на цифровой части клавиатуры терминала. Набор суммы необходимо подтвердить нажатием на «зеленую» кнопку.
5. **Провести считывание платежной карты.** Терминал поддерживает несколько способов работы с картами оплаты товаров:
 - a. Считывание магнитной полосы
 - b. Считывание чипа на карте
 - c. Бесконтактное считывание
6. Терминал проведет сеанс связи с банком.



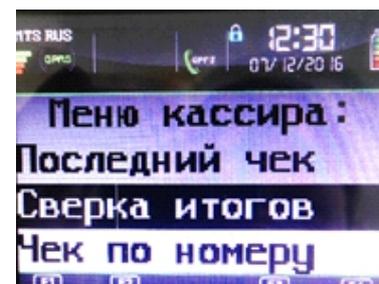
7. **Получение чеков по операции.** При завершении проведения операции терминал напечатает чек.



Вывод отчета за день (сверка итогов)

Для печати отчета по проведенным операциям кассиру необходимо:

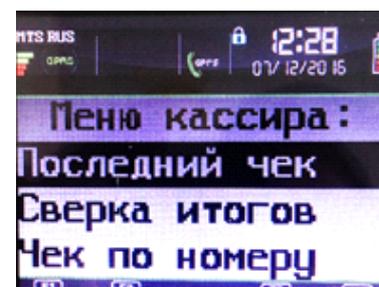
1. **Зайти в меню «Меню кассира».** Для открытия меню «Меню кассира» необходимо нажать «3» на цифровой части клавиатуры терминала.
2. **Выбрать пункт меню «Сверка итогов».** Перемещение по меню терминала осуществляется с помощью центральной клавиши управления или цифрами «1» и «2» на цифровой части клавиатуры терминала. Подтвердить выбранный пункт меню нажатием «зеленой» клавиши.
3. Терминал распечатает итоговый чек, где будут отражены все операции по терминалу за сеанс, с момента проведения последней сверки итогов.



Повторная печать чека

Для выполнения повторной печати чека кассиру необходимо:

1. **Зайти в меню «Меню кассира».** Для открытия меню «Меню кассира» необходимо нажать «3» на цифровой части клавиатуры терминала.
2. **Выбрать пункт меню «Последний чек».** Перемещение по меню терминала осуществляется с помощью центральной клавиши управления или цифрами «1» и «2» на цифровой части клавиатуры терминала. Подтвердить выбранный пункт меню нажатием «зеленой» клавиши.
3. Терминал повторно распечатает последний чек.



Дополнительные функции меню «Меню кассира»

Меню кассира содержит ряд дополнительных функций по работе с терминалом. Меню вызывается нажатием клавиши «3» на цифровой части клавиатуры терминала.

Таблица 1. Функции меню «Меню кассира»

Последний чек	Повторная печать последнего чека
Сверка итогов	Сверка итогов, печать отчета закрытия смены
Чек по номеру	Повторная печать чека с указанным номером
Последний отказ EMV	
Чек закрытия смены	Повторная печать чека закрытия предыдущей смены

Краткий журнал	Печать краткого отчета за текущую смену (только количество операций)
Полный журнал	Печать полного отчета за текущую смену
Дата	Настройка даты на терминале
Время	Настройка времени на терминале
Часовой пояс	Настройка часового пояса на терминале
Инфо терминала	Печать J номера терминала и номера смены
Загрузить ключи	Обновляется сеанс связи с банком
Баланс SIM	Проверка баланса сим-карты

Инструкция о проведении в торговых (сервисных) предприятиях операций, совершаемых с помощью банковских карт

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок и условия проведения операций с использованием банковских карт для сотрудников торгово-сервисных предприятий, заключивших договоры "О реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт" с АО КБ "ХЛЫНОВ".
- 1.2. Запрещается проводить операции с использованием банковских карт сотрудникам торгово-сервисных предприятий, не прошедшим инструктаж в АО КБ "ХЛЫНОВ" по вопросам безопасности при совершении операций с использованием банковских карт и вопросам технологии оформления документов по операциям с их использованием.
- 1.3. Цены товаров (работ, услуг), реализуемых торгово-сервисными предприятиями с использованием банковских карт, не должны превышать цен этих товаров (работ, услуг), реализуемых за наличный расчет.
- 1.4. Запрещается разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более чеков в целях уклонения от проведения процедуры запроса авторизации.

2. Нормативные ссылки

- 2.1. Гражданский Кодекс Российской Федерации.
- 2.2. Правила платежной системы «МИР», международных платежных систем VISA International и MasterCard International, платежной системы «Золотая корона».
- 2.3. Договор "О реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт" между предприятием торговли и сервиса и АО КБ "Хлынов".

3. Термины и определения

Банковская карта (карта)	пластиковая карта, привязанная к одному или нескольким расчётным счетам в банке. Используется для оплаты товаров и услуг, в том числе через Интернет, а также снятия наличных
Держатель банковской карты (клиент)	физическое лицо, для которого Банком-эмитентом (банк, выдавший карту клиенту и гарантирующий платеж) была выпущена карта
Данные карты:	
Дата <i>EXPIRY DATE</i>	дата, по истечении которой проведение операций с банковской картой не производится

Дата <i>VALID FROM</i>	дата, начиная с которой разрешено проведение операций с банковской картой
<i>Магнитная полоса</i>	полоса на карте, содержащая информацию о клиенте, счете и т.п., необходимую для авторизации через электронный терминал.
<i>Панель подписи</i>	панель на обратной стороне банковской карты, содержащая подпись держателя карты.
<i>Префикс</i>	четырёхзначный номер, нанесенный типографским способом и расположенный над или под номером банковской карты. Префикс обязательно совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.
Авторизация (authorization)	разрешение, предоставляемое Банком-эмитентом для проведения операции с использованием банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием банковской карты.
Код авторизации	уникальный номер, присваиваемый Банком – эмитентом разрешенной операции для ее идентификации.
Электронный (кассовый, POS) терминал	электронное программно-техническое средство, предназначенное для проведения операций с банковскими картами.
Отмена операции оплаты товаров (услуг)	аннулирование авторизации операции с использованием банковской карты, а также надлежащим образом оформление документов по этой операции.
Возврат денежных средств	возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на карточный счет клиента. В случае отмены операции оплаты товаров (работ, услуг).
Квитанция возврата	документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет клиента.
Отмена возврата денежных средств	аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформление квитанций возврата.

4. Обозначения и сокращение

ТСП	торгово-сервисное предприятие
Банк	АО КБ "Хлынов"
Платежные Системы	международные платежные системы VISA International, MasterCard International, платежная система «Золотая корона»

5. Алгоритм работы по проверке банковской карты при проведении платежа.

5.1. Проверка банковской карты.

5.1.1. Убедитесь, что карта отвечает стандартам платежных систем МИР, VISA, MasterCard, Золотая корона (п.6.2 настоящей Инструкции)

5.1.2. Проверьте:

- ✓ отсутствие надразов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек;
- ✓ соответствие фамилии и имени на карте и в паспорте (на картах Visa Electron, Cirrus/Maestro и Золотая корона имя и фамилия держателя карты может отсутствовать);
- ✓ наличие подписи клиента на оборотной стороне карты - подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости;
- ✓ срок действия карты:
- ✓ если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 24 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно;
- ✓ если дата одна, то карта действительна до 24 часов последнего дня месяца и года, указанного на

карте, включительно;

- ✓ на картах Visa Electron, Cirrus/Maestro и Золотая корона срок действия карты может отсутствовать;

5.1.3. При проверке карты следует обратить особое ВНИМАНИЕ на нижеследующие элементы:

- ✓ номер на чеке POS-терминала совпадает с номером на карте;
- ✓ первые четыре цифры выдавленного номера карты должны совпадать с префиксом;
- ✓ изображения на голограммах не размыты, а имеют четкие границы;
- ✓ под ультрафиолетом на картах проявляются:
- ✓ изображение голубя по центру карты VISA (может не быть на карте VISA ELECTRON);
- ✓ Буквы «М» и «С» в нижней части карт MasterCard

5.2. Стандарты защиты банковских карт платежных систем МИР, Visa, MasterCard, Золотая Корона.

Лицевая сторона карты



1. **Чип** – это дополнительный и самый высокий уровень защиты карты от несанкционированного доступа к счёту. Встроенный чип присутствует на картах в виде микропроцессора, который функционирует как миникомпьютер. Он содержит всю информацию по карте. Карты с чипом более безопасны, чем только с магнитной полосой. Поэтому, для усиления защиты, банки всё чаще выпускают комбинированные карты – с чипом и магнитной полосой.
2. **Четырёхзначный номер** – он печатается прямо под 1-й группой цифр номера карты. Все цифры четырёхзначного номера должны полностью совпадать с 1-й группой цифр эмбоссированного номера карты. Этот номер печатается типографским способом на заготовках карт - не смывающейся и контрастной по цвету карты краской. Если цифры не совпадают с номером карты или отсутствуют, то карта может быть поддельной. Это своего рода защита карты от подделки. (Эмбоссирование — нанесение данных на карту в виде рельефных знаков.)
3. **Имя и фамилия держателя карты** – указываются в латинской транскрипции и размещены в нижней части лицевой стороны карты сразу под информацией о сроке действия карты.

Банковская карта может быть как персонализированной, так и не персонализированной.

Большинство выпускаемых карт персонализированы, т.е. содержат имя и фамилию держателя карты, и в основном это эмбоссированные карты. На не персонализированной карте, именные данные держателя карты не указываются, так как это карты мгновенной выдачи.

Так, например, дебетовые карты Visa Electron & MasterCard Maestro «Momentum» Сбербанка России относятся к не персонализированным картам - это карты мгновенной выдачи, которые не содержат имени держателя карты и выдаются сразу при заключении Универсального договора

банковского обслуживания.

По ворованным именным картам сложнее приобрести товары в торговых точках, особенно дорогие, так как при значительной суммы покупки или малейших сомнениях продавцы имеют право попросить предъявить паспорт.

4. **Срок действия карты** – находится ниже номера карты, в нём указывается месяц и последние две цифры года в цифровом формате - мм/гг (месяц/год). Карта действует до последнего дня месяца, указанного на карте, включительно. На некоторых картах отражаются как срок начала, так и срок окончания действия карты. После истечения срока действия карты (даты), карта банком блокируется, и проводить банковские операции с её использованием уже нельзя. А так как срок закрытия карточного счёта не заканчивается с окончанием срока действия карты, то клиенту, при необходимости, может быть выдана новая карта на следующий срок действия.

Поэтому, за месяц до наступления срока прекращения действия карты необходимо обязательно обратиться в банк для перевыпуска новой карты или написать заявление на закрытие карточного счёта

5. **Логотип и голограмма платёжной системы** указывает на то, которая система предоставляет услуги по проведению платёжных операций по данной банковской карте. Российские банки работают с несколькими платёжными системами, которые обслуживают банковские карты. Наиболее распространёнными считаются следующие системы:

Платёжная система	Логотип
Visa	
Maestro	
Mastercard	
American Express	
China UnionPay	
Мир	

6. **Номер карты** – это индивидуальный номер именно вашей карты.

У платёжных систем Visa и MasterCard номер состоит из 16 цифр, разделённых на 4 блока по 4 цифры (4-4-4-4). Иногда номер карты может иметь 18 или 19 цифр.

У платёжной системы American Express номер карты состоит из 15 цифр, разбитых на 3 блока по 4,6 и 5 цифр в каждом (4-6-5).

А у российской национальной платёжной системы "Мир" номер карты состоит из 16 цифр, разделённых на 4 блока по 4 цифры (4-4-4-4).

Номер карты является номером доступа к банковскому счёту владельца карты, и используется держателем при оформлении переводов и платежей при обслуживании через банкомат, «Мобильный банк» или «on-line» систему.

По первой цифре номера карты можно получить информацию о том, к какой платёжной системе карта принадлежит и совпадает ли она с логотипом. Так, первые цифры платёжных систем, которые работают в России, следующие:

- ✓ Мир - 2
- ✓ VISA – 4

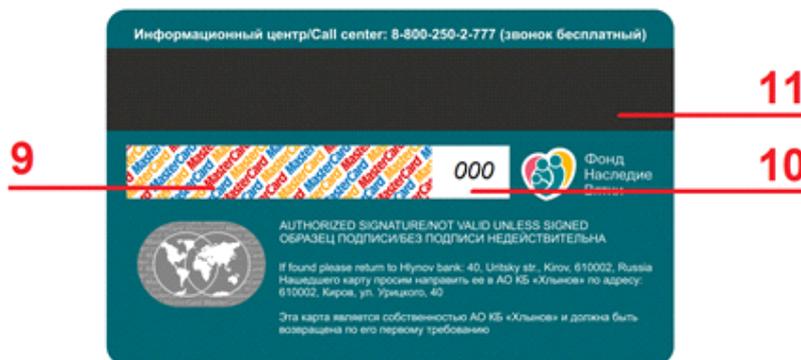
- ✓ American Express – 3
- ✓ MasterCard – 5
- ✓ Maestro - 3, 5 или 6
- ✓ China UnionPay – 6

7. **Символ бесконтактной оплаты** - бесконтактная технология проведения платежа, предоставляющая держателям карт способ совершения оплаты путём близкого поднесения или прикосновения платёжной картой или иным платёжным инструментом, таким как телефон или брелок для ключей, к считывающему платёжному терминалу вместо проведения ею для считывания или вставки её в терминал

8. **Логотип банка-эмитента** располагается в верхней части карты в правом или левом углах карты и идентифицирует карту как собственность конкретного банка, выпустившего эту карту. В логотипе всегда присутствует сокращённое фирменное наименование банка. Так, например,

<i>Наименование банка</i>	<i>Логотип</i>
АО КБ «Хлынов» –	 Банк Хлынов
ПАО Сбербанк –	 СБЕРБАНК
АО «Альфа-Банк» –	 Альфа-Банк
АО «ГазПромБанк» –	 ГАЗПРОМБАНК

Оборотная сторона карты



9. **Бумажная полоса белого цвета.** Она есть только на персонализированных картах – и предназначена для нанесения образца подписи держателя карты. Это тоже защита – при попытке подделки образца подписи в момент проведения платежей с помощью ворованной карты могут появиться проблемы.

Бумажная полоса, кроме образца подписи держателя карты, наполняется информацией с учётом элементов вида платёжной системы и кодом проверки подлинности карты.

Так, например, полоса может быть заполнена:

- ✓ диагональными строками со словом *VISA* голубого/синего и золотого цветов
- ✓ диагональными строками со словом *MasterCard* или *MC* красного, синего/голубого и жёлтого цветов
- ✓ диагональными строками со словом *МИР* или *MIR* зеленого, или синего цвета.

10. **Код проверки подлинности карты (CVV2 или CVC2)** – у платёжных систем «МИР», MasterCard и Visa он состоит из трёх цифр, и расположен на бумажной полосе белого цвета, рядом с местом для подписи держателя после указанных там четырёх последних цифр номера банковской карты. Код используется в качестве дополнительного средства идентификации держателя карты при расчётах, особенно в интернете. Он встречается не на всех категориях карт этих систем.
11. **Магнитная полоса на карте** - это впаиваемая в пластик магнитная полоса, которая является носителем информации. Данные на карту записываются один раз и в дальнейшем её перезапись не производится. Запись (или кодировка) производится по заданию банка и в неё входят данные: о держателе карты, номере его счета, банке и другие необходимые банку дополнительные данные. Магнитная полоса бывает чёрного, темно-коричневого или любого другого цвета.

5.3. Меры безопасности

- 5.3.1. При проведении операции оплаты из Банка могут быть также получены следующие сообщения:

✓ **"Отказ".**

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: сообщите клиенту об отказе без объяснения причин, верните ему карту и документы.

✓ **"Превышен лимит".**

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять данную операцию более двух раз.

✓ **"Изъять карту (pick up)".**

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: изымите карту, сообщив клиенту: "Ваш банк дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в банк, выдавший карту".

✓ **"Изъять карту и постараться задержать мошенника (pick up-fraud)".**

Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утерянных карт.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ: Вызовите местную охрану и/или милицию и постарайтесь задержать мошенника.

До приезда милиции, для того чтобы получить юридическое подтверждение совершения преступления и задержать мошенника, продолжайте оформлять квитанцию (получите на квитанции подпись мошенника, чтобы было документальное свидетельство преступления). Постарайтесь не вызывать подозрений у мошенника. Если милиция задерживается, можете сказать мошеннику, что оператор должен запросить банк-эмитент, и попросить подождать. Не отдавайте мошеннику документы и карту, ни под каким предлогом.

- 5.3.2. При совершении операций с использованием банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание, если предъявитель карты:

- ✓ проявляет нервозность;
- ✓ пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
- ✓ появляется в ТСП за пять минут до закрытия и сильно торопит с проведением операции;
- ✓ на авторизационные запросы по картам клиента приходят отказы, при этом клиент понижает сумму операции после отказа;
- ✓ неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- ✓ своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру, совершаемой покупки;
- ✓ проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);
- ✓ приобретает несколько одинаковых предметов;
- ✓ делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);
- ✓ заявляет, что нет документов или они остались в машине;
- ✓ предлагает оставить карту в залог и т.п.

- 5.3.3. При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить ВНИМАНИЕ на следующие моменты:

- ✓ не предъявляет ли карту с женским именем мужчины, и наоборот;
- ✓ подпись на чеке должна совпадать с подписью на полосе на оборотной стороне карты. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
- ✓ следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.

5.3.4. Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты. На поддельные или недавно украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению. Основанием для изъятия карты является:

- ✓ получение из Банка команд "PICK UP" или "PICK UP FRAUD" (см. п.6.3.1.);
- ✓ предъявление карты на чужое имя;
- ✓ несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте;
- ✓ несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на карте;
- ✓ несоответствие личности предъявителя карты с фотографией на документах.
- ✓ наличие серьезных физических повреждений на карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);
- ✓ наличие признаков подделки;
- ✓ карта не отвечает стандартам данной платежной системы (п.6.2 настоящей Инструкции);
- ✓ перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты;
- ✓ подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- ✓ на панели подписи просматривается слово "VOID".
- ✓ префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.
- ✓ использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик".

5.3.5. При проведении операции оплаты по картам VISA Electron без имени и фамилии держателя карты, и/ или срока действия рекомендуется сверить подпись держателя карты с документом, удостоверяющим личность карты, а если сумма операции равна или больше эквиваленту 100 долларов США необходимо также позвонить оператору Банка и сообщить "Проверка карты VISA Electron". В случае подтверждения соответствия номера карты виду карт VISA Electron провести операцию оплаты, в случае отрицательного ответа необходимо изъять карту.

5.3.6. При проведении операции оплаты по картам Cirrus/MAESTRO, если распечатан чек на POS-терминале и в случае если номер карты на чеке начинается с цифры, отличающейся от цифры "6", необходимо отказать в проведении операции по такой карте, объяснив сбоем в работе оборудования. В случае подтверждения соответствия номера карты виду карт Cirrus/MAESTRO провести операцию оплаты, в случае отрицательного ответа необходимо изъять карту.

6. Контактные телефоны банка

Консультации по работе электронных POS-терминалов и особенностям обслуживания банковских карт по телефону: (8332) 252-777 (Контакт центр) (по рабочим дням с 9:00 до 20:30, суббота и воскресенье с 9:00 до 16:00).