



«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК»
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
(АО «ГОРБАНК»)

04-12

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГ ТОРГОВОГО ЭКВАЙРИНГА

(действуют с 23.01.2024 г.)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Авторизация – процедура получения разрешения на проведение операции от банка-Эмитента, процедура подтверждения банком-эмитентом права Держателя карты на совершение операции с использованием карты или ее реквизитов;

Банк – Акционерное общество «ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК». Адрес местонахождения: 191186, г. Санкт-Петербург, ул. Итальянская, д. 15, лит. А., Базовая лицензия Банка России № 2982 от 27.12.2022 г. Официальный сайт Банка <http://www.gorbank.spb.ru>;

Банк-эмитент – кредитная организация – участник Платежной системы, осуществляющая выпуск (эмиссию) Банковских карт;

Банковская карта (Карта) – платежная карта, представляющая собой электронное средство платежа, предназначенное для совершения Держателем карты Операций оплаты товаров, работ и услуг в предприятиях торговли и сервиса в соответствии с Действующим законодательством;

Бенефициарный владелец - физическое лицо, которое в конечном счете прямо или косвенно (через третьих лиц, в том числе юридическое лицо, нескольких юридических лиц либо группу связанных юридических лиц) владеет (имеет преобладающее участие более 25 процентов в капитале) Предприятием либо прямо или косвенно контролирует действия Предприятия, в том числе имеет возможность определять решения, принимаемые Предприятием.

Бенефициарным владельцем клиента - физического лица считается это лицо, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо.

Возврат – Операция, инициируемая Предприятием с целью возврата на счет Держателя карты денежных средств, списанных с его банковского счета и перечисленных Банком Предприятию на основании ранее совершенной Операции по оплате Товара;

Выгодоприобретатель - лицо, к выгоде которого действует Предприятие, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом. Не является непосредственно участником операции;

Действующее законодательство – действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, включая нормативно-правовые акты Банка России;

Держатель Карты – физическое лицо, правомерно использующее Карту для совершения Операций в соответствии с действующим законодательством на основании договора с Банком-эмитентом. Имя и фамилия Держателя Карты указаны на лицевой стороне за исключением Карт, на которых такие данные не указываются, а его образец подписи указан на оборотной стороне Карты;

Договор эквайринга (Договор) – настоящие Правила и подписанное сторонами Заявление о присоединении, подтверждающее согласие Предприятия с условиями настоящих Правил, в совокупности являются договором эквайринга;

Заявление о присоединении (Заявление)– письменное заявление Предприятия в установленной Банком форме о присоединении к Правилам, содержащее согласованные Сторонами условия взаимодействия по Договору;

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ) сведений о Предприятиях, их

Представителях, Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий;

Инструкции – документы, составляемые Банком, учитывающие требования Платежных систем и регулирующие правила совершения операций с использованием Карт, обслуживания Держателей карт, меры безопасности при проведении Операций с использованием Карт, а также иные документы, связанные с осуществлением Операций с использованием Карт;

Оборудование - электронный терминал, устанавливаемый в Торгово-сервисной точке и предназначенный для совершения операций с использованием Карты, принадлежащий Банку и зарегистрированный в его информационных системах;

Отмена – операция, выполняемая Предприятием на Оборудовании, с целью отмены Авторизации. Операция Отмена выполняется до проведения операции Сверка итогов;

Опротестованные операции - операции, ставшие предметом спора, суммы по которым удержаны (списаны) с корреспондентских счетов Банка, открытых в расчетном банке платежной системы;

ПИН – код (PIN) – персональный идентификационный номер. Цифровой код, служащий для идентификации Держателя карты во время процедуры Авторизации;

ПИН-клавиатура – устройство для ввода ПИН-кода, подключенное к Электронному терминалу или являющееся его составной частью.

Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств;

Платежный документ – чек электронного терминала – документ, подтверждающий проведение операции с использованием карты и содержащий реквизиты операции;

Правила – настоящие Правила предоставления услуг торгового эквайринга, утвержденные Банком;

Правила Платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность участников Платежной системы

Предприятие - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющееся резидентом Российской Федерации и принимающее банковские карты в качестве средства оплаты товаров/услуг на основании Договора эквайринга с Банком;

Представитель - лицо, при совершении операции действующее от имени и в интересах или за счет Предприятия, полномочия которого основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе, а также единоличный исполнительный орган Предприятия.

Расчетная информация – информация в электронном виде по Операциям с использованием Карт, совершенным на Электронном терминале с момента проведения последней Сверки итогов;

Сверка итогов – операция, выполняемая на Электронном терминале по передаче в Банк Расчетной информации за определенный период;

Стороны – совместно упоминаемые Банк и Предприятие;

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

Товар – товары, работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности, реализуемые Предприятием в Торгово-сервисных точках

Торгово-сервисная точка (ТСТ) – структурное подразделение Предприятия, в котором установлено Оборудование Банка на основании Договора между Предприятием и Банком, где осуществляется проведение торговых операций;

Торговая операция - расчетная операция между Предприятием и Держателем Карты, совершенная в Торгово-сервисной точке с использованием Карты и Оборудования с целью приобретения Держателем Карты товара, реализуемого Предприятием в соответствии с Действующим законодательством или операция возврата Держателю карты денежных средств по ранее совершенной операции оплаты товара, приобретенного у Предприятия;

Уполномоченный сотрудник Предприятия – работник Предприятия, надлежащим образом уполномоченный осуществлять от имени Предприятия действия, предусмотренные Договором.

Услуги – услуги по осуществлению Авторизации Карт с использованием Электронных терминалов и осуществлению расчетов с Предприятием по Торговым операциям, услуги информационной, технической и технологической поддержки, в порядке и на условиях, установленных Правилами.

Электронный терминал – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения операций с использованием карт, в том числе дополнительное оборудование и программное обеспечение для подключения к контрольно-кассовым машинам, позволяющее принимать к обслуживанию банковские карты.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Настоящие Правила являются типовыми для всех Предприятий и определяют порядок заключения и исполнения Договора эквайринга.

2.2. Заключение договора эквайринга между Банком и Предприятием осуществляется путем присоединения Предприятия к настоящим Правилам в целом в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, на основании подписанного уполномоченным представителем Предприятия Заявления на бумажном носителе, составленного по форме Банка, и при условии предоставления документов, необходимых для заключения Договора эквайринга, в соответствии с требованиями, установленными Действующим законодательством и Банком.

2.3. Заявление, заполненное и подписанное со стороны Предприятия, является офертой-предложением Банку заключить Договор. Акцептом оферты-предложения Предприятия заключить Договор со стороны Банка является подписание Заявления Банком.

- 2.4.** Размер комиссионного вознаграждения Банка по Договору эквайринга предварительно согласовывается Сторонами и указывается Предприятием в Приложении №2 к Заявлению о присоединении.
- 2.5.** Стороны Договора могут заключать двусторонние соглашения, изменяющие и/или дополняющие отдельные положения Договора, при условии, что это не приведет к изменению Договора в целом. В этом случае Договор действует в части, не противоречащей условиям указанных соглашений.
- 2.6.** Банк с целью ознакомления Предприятий с условиями настоящих Правил размещает Правила, форму Заявления о присоединении на официальном сайте в сети Интернет по адресу www.gorbank.spb.ru.
- 2.7.** Банк предоставляет Предприятию Услуги в отношении Банковских карт платежных систем: Visa, MasterCard, «МИР», а Предприятие оплачивает Банку комиссионное вознаграждение за Услуги.
- 2.8.** При оказании Услуг Банк руководствуется Действующим законодательством и Правилами Платежных систем. В случае несоответствия между любыми положениями Правил и Действующим законодательством или Правилами Платежных систем, Банк имеет право изменить Правила в одностороннем порядке, с целью приведения их в соответствие с законодательством и/или Правилами Платежных систем.
- 2.9.** Банк в соответствии с условиями Договора осуществляет расчеты с Предприятием по операциям, совершаемым с использованием карт. Расчеты по настоящему Договору осуществляются в валюте Российской Федерации.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

3.1. БАНК обязуется:

- 3.1.1.** Рассматривать поступившее от Предприятия Заявление о присоединении и в случае принятия положительного решения осуществлять регистрацию Предприятия в информационных системах Банка.
- 3.1.2.** Подготовить к эксплуатации и установить в ТСТ Предприятия необходимое для осуществления операций с использованием карт Оборудование в течение 7(семи) рабочих дней с момента заключения настоящего Договора и/или при предоставлении Предприятием информации о ТСТ в установленной Банком форме (Приложение №3 к Заявлению). Установка оборудования Предприятию отражается в Акте приема-передачи оборудования (Приложение №2 к Правилам).
- 3.1.3.** Провести для сотрудников ТСТ инструктаж по порядку совершения операций с использованием карт не позднее 5(пяти) рабочих дней с даты заключения Договора и/или при предоставлении Предприятием информации о ТСТ в установленной Банком форме, проводить указанный инструктаж вновь принятого на работу персонала Предприятия не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты письменного обращения Предприятия. Проведение инструктажа фиксируется в Акте о проведении инструктажа (Приложение №3 к Правилам).
- 3.1.4.** Обеспечивать техническое обслуживание установленного в ТСТ Оборудования.
- 3.1.5.** Обеспечивать возможность проведения Авторизации в ТСТ Предприятия в соответствии с режимом работы ТСТ.
- 3.1.6.** Обеспечить Предприятие необходимыми рекламно-информационными материалами.
- 3.1.7.** Обеспечить информационную поддержку ТСТ Предприятия по телефону +7 (812) 449-95-59 (доб. 3) и техническую поддержку по телефону +7 (921) 759-63-50.
- 3.1.8.** Осуществлять перевод денежных средств Предприятию и Держателям карт (в случае возврата средств по операции, совершенной ранее) по Операциям, проведенным в ТСТ, в соответствии с разделом 4 настоящих Правил.
- 3.1.9.** Информировать Предприятие об изменении своих платежных реквизитов в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений.
- 3.1.10.** Обеспечить безопасность обработки конфиденциальных данных Держателей карт в Процессинговом центре, с учетом требований Платежных систем по безопасности карточных данных (PCI DSS).

3.2. Банк имеет право:

- 3.2.1.** Проводить Идентификацию Предприятия, его Представителя, Выгодоприобретателей, устанавливать и идентифицировать Бенефициарных владельцев, запрашивать документы и сведения необходимые для осуществления Идентификации в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ. Проводить проверку ТСТ с целью принятия решения о возможности заключения Договора.
- 3.2.2.** Отказать Предприятию в регистрации ТСТ, уведомив Предприятие о своем решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения Заявления. Банк имеет право не сообщать причину отказа в регистрации.
- 3.2.3.** Запрашивать копии Документов по операциям, пояснения об условиях проведения Операций и иную информацию, имеющую отношение к исполнению Договора. Запрос может направляться с использованием факсимильной связи, электронной почты, в письменном виде заказным письмом или курьерской службой по контактными данным Предприятия, указанным в Заявлении.
- 3.2.4.** В одностороннем порядке вносить изменения в Правила и Инструкцию по обслуживанию держателей банковских карт (Приложение № 1 к Правилам). Изменения вступают в силу и подлежат применению через 10 (десять) календарных дней с момента размещения на официальном сайте <http://www.gorbank.spb.ru> новой редакции Правил, включающей внесенные изменения.
- 3.2.5.** Прекратить проведение Авторизаций в случае:
- нарушения ТСТ/Предприятием условий Договора;
 - получения негативной информации о ТСТ/Предприятии из Платежных систем;
 - получения информации о проведении мошеннических Операций с использованием Карт в ТСТ;
 - ликвидации (прекращения работы) ТСТ/Предприятия, либо возбуждения в отношении Предприятия дела о несостоятельности (банкротстве);

- выявления недостоверных сведений о Предприятии, его руководителе, ТСТ в информации, указанной при заключении Договора;
- отсутствия Авторизаций в течение одного 1 (одного) календарного месяца;
- выявления факта перемещения Оборудования без доведения данной информации до Банка;
- наличия задолженности за осуществление расчетов через Электронный терминал, предоставленный Банком;
- иных случаях, установленных Действующим законодательством.

3.2.6. Удерживать без дополнительного уведомления Предприятия из последующих сумм возмещения или со счетов Предприятия:

- суммы штрафов, удержанных с Банка Платежными системами по причине неисполнения (ненадлежащего исполнения) Предприятием Договора;
- суммы Возвратов;
- суммы Операций, оспоренных Держателями карт и/или списанные со счета Банка Платежными системами;
- суммы Операций, признанных Банком недействительными в соответствии с разделом 6 Правил;
- суммы, ошибочно перечисленные Банком, на счет Предприятия;
- сумму штрафа за утрату/порчу Электронных терминалов, переданных Банком Предприятию.

3.2.7. При невозможности удержать суммы, указанные в п. 3.2.6. Правил из сумм, подлежащих последующему перечислению Предприятию, списывать без дополнительного распоряжения Предприятия на основании заранее данного акцепта недостающие денежные средства в размере, определенном настоящим Договором, с расчетного счета Предприятия, указанного в Анкете Предприятия (Приложение №1 к Заявлению о присоединении), открытого в Банке или другой кредитной организации, обслуживающей Предприятие. При этом Банк вправе потребовать, а Предприятие обязуется по требованию Банка предоставить соглашение с обслуживающим банковский счет Предприятия банком о списании денежных средств по требованиям Банка на основании платежного требования и/или инкассового поручения Банка, основанным на настоящем Договоре.

3.2.8. По требованию платежных систем предоставлять информацию о реквизитах Предприятия в целях использования данных в программах противодействия мошенничеству.

3.2.9. Проводить систематические проверки наличия, технического состояния и порядка эксплуатации Оборудования в ТСТ Предприятия в любой момент времени в течение срока действия Договора.

3.2.10. Требовать от Предприятия проведения действий, направленных на устранение выявленных недостатков в работе Уполномоченных сотрудников Предприятия при проведении Торговых операций (в т.ч. отстранения Уполномоченных сотрудников Предприятия от проведения Торговых операций).

3.2.11. Определять тип, количество Оборудования, предоставляемого ТСТ, канал подключения Электронных терминалов к ПЦ по своему усмотрению, производить замену или обновлять программное обеспечение Оборудования.

3.2.12. 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 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 5 Правил, Банк имеет право не перечислять Предприятию Сумму возмещения по таким операциям.

3.2.13. Установить в ТСТ Предприятия автономные Электронные терминалы, если торговая система Предприятия не входит в список поддерживаемых систем (полный список может быть предоставлен по запросу).

3.3. Предприятие обязуется:

3.3.1. Оплачивать услуги Банка в соответствии с разделом 4 Правил.

3.3.2. Соблюдать положения настоящих Правил и требования, содержащиеся в инструктивных материалах, предоставленных Банком по Договору.

3.3.3. Предоставить Банку возможность проводить работы по установке и техническому обслуживанию Оборудования в Торгово-сервисных точках Предприятия, в т.ч. обеспечить доступ представителям Банка для проведения работ по подключению/настройке/ремонту/замене Оборудования, его техническому обслуживанию и для проведения визуальной проверки.

3.3.4. Самостоятельно организовывать в ТСТ рабочие места для установки Оборудования, в том числе обеспечить техническую возможность подключения Оборудования в части электропитания и каналов связи, нести при этом необходимые расходы, связанные с их эксплуатацией и ремонтом.

3.3.5. Нести расходы по обеспечению торговых точек расходными материалами.

3.3.6. Обеспечить Банку условия для проведения обучения сотрудников Предприятия, допущенных к работе с Оборудованием и совершению Торговых операций.

3.3.7. Направлять на обучение вновь принятых сотрудников Предприятия, которые будут допущены до проведения Торговых операций.

3.3.8. Обеспечить допуск к работе с Оборудованием только сотрудников Предприятия, прошедших инструктаж по порядку совершения операций с использованием карт.

- 3.3.9.** Хранить первые экземпляры Платежных документов с подписью Держателя карты и других документов, оформленных при проведении Торговых операций, не менее 18 (восемнадцати) месяцев с момента их совершения, и передавать их Банку в течение 3 рабочих дней с даты получения запроса Банка.
- 3.3.10.** В течение 3 (трех) рабочих дней предоставлять по письменному запросу Банка письменные пояснения по любой Торговой операции, совершенной в любой ТСТ Предприятия.
- 3.3.11.** Принимать в оплату товаров (работ, услуг) платежные карты, используя цены в рублях Российской Федерации не выше, чем при оплате наличными денежными средствами.
- 3.3.12.** Принимать в оплату товаров (работ, услуг) платежные карты в течение всего рабочего времени Предприятия, не выдавать по картам наличные денежные средства.
- 3.3.13.** Исключить несанкционированный доступ к Оборудованию и его программному обеспечению.
- 3.3.14.** Не передавать и не предоставлять в пользование другим Предприятиям и их сотрудникам Оборудование, рекламно-информационные и иные материалы, полученные от Банка в соответствии с настоящим Договором.
- 3.3.15.** Размещать на видных местах в Торговых точках Предприятия информационные материалы с логотипом соответствующих платежных систем, полученные от Банка.
- 3.3.16.** В течение 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информировать Банк обо всех изменениях реквизитов Предприятия, в т.ч. об изменении банковских реквизитов, адресов Предприятия (адреса места нахождения исполнительного органа, почтового адреса, адресов Торгово-сервисных точек), о смене руководства Предприятия, уполномоченных сотрудников Предприятия. Предоставлять в Банк документы и сведения, в случае внесения изменений в сведения, полученные Банком в ходе идентификации Предприятия, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
- 3.3.17.** Не осуществлять деятельность по реализации Товара и проведение Операций с использованием Карт за пределами Российской Федерации.
- 3.3.18.** Не проводить Торговые операции, имеющие целью легализацию доходов, полученных преступным путем и/или финансирование терроризма, распространение психотропных, наркотических и иных запрещенных веществ и их прекурсоров, распространение порнографии и другие операции, запрещенные действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.3.19.** В случае заключения договора на эквайринговое обслуживание с другим контрагентом, письменно уведомить об этом Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты заключения договора.
- 3.3.20.** Возвратить Банку все полученное по настоящему Договору Оборудование в том виде, в котором оно было получено, с учетом амортизационного износа не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты прекращения действия настоящего Договора или от даты получения от Банка требования о возврате Оборудования.
- 3.3.21.** Возмещать Банку в полном объеме убытки, штрафы и прочие удержания штрафного характера, вызванные деятельностью Предприятия и подлежащие уплате в соответствии с правилами платежной системы.
- 3.3.22.** В случае правомерного отказа Держателя от Товара, оплаченного по Карте, либо выявлении ошибки Уполномоченного сотрудника Предприятия или Держателя в сумме и/или количестве операций оплаты Товара по Карте, осуществлять отмену Авторизации. Если Авторизация была выполнена до последней Сверки итогов – выполнять Возврат. Возврат может быть выполнен на всю сумму Авторизации или на часть суммы.
- 3.3.23.** В случае технической невозможности проведения отмены Авторизации или Возврата (например, при отсутствии Документа по операции, неадекватности Электронного терминала и т.п.) предоставлять в Банк письмо в свободной форме, содержащее информацию по отменяемой операции: дату и время операции, номер терминала, маскированный номер карты, RRN, сумму операции и валюту операции.
- 3.3.24.** Самостоятельно и своевременно знакомиться с изменениями, внесенными в Правила, на официальном сайте Банка. Несвоевременное ознакомление Предприятия с изменениями, внесенными в Правила, не является основанием для их неприменения Банком.
- 3.3.25.** Предоставлять документы и сведения, необходимые Банку для осуществления функций, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.3.26.** Предоставлять сведения о своих представителях, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах в объеме и порядке, предусмотренном Банком.
- 3.3.27.** В случае утраты Оборудования, невозврата Электронного терминала Банка по требованию Банка в установленный срок, повреждения Электронного терминала Банка, возникшего в результате действия/бездействия сотрудников Предприятия или третьих лиц (в том числе вследствие несоблюдения сотрудниками Предприятия условий эксплуатации и Инструкций), уплатить Банку штраф в размере 500 долларов США (по курсу Банка России на дату платежа) или стоимости восстановительного ремонта за каждый Электронный терминал в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения соответствующего письменного требования Банка.
- 3.3.28.** Ежедневно закрывать на терминале финансовый цикл путем проведения на терминале операции «Сверка итогов».

3.4. Предприятие имеет право:

- 3.4.1.** Приступить к проведению операций с использованием карт с даты подписания Сторонами Акта об установке Оборудования и Акта о проведении Инструктажа.
- 3.4.2.** Получать консультации по вопросам проведения операций по картам, использования Оборудования и материалов, предоставленных Банком.
- 3.4.3.** Требовать повторного или дополнительного инструктажа работников Предприятия, ответственных на проведение операций по Банковским картам. Запрос на проведение инструктажа предоставляется в Банк в письменном виде не менее чем за 5 рабочих дней до планируемой даты проведения обучения.

3.4.4. Требовать от Банка своевременного перевода сумм по торговым операциям, совершенным в ТСТ Предприятия.

3.4.5. Получать от Банка отчеты по операциям, совершенным в ТСТ Предприятия в электронном виде по каналам системы дистанционного банковского обслуживания при ее наличии у Предприятия или на бумажном носителе в офисе Банка - при ее отсутствии.

3.4.6. Подавать в Банк претензии о несогласии с суммами перевода/удержания и пр.

3.4.7. В случае неисправности или поломки Оборудования, обращаться в Банк для устранения неисправности или замены Оборудования.

3.4.8. В случае несогласия с изменениями, внесенными в Правила и/или Приложения к Правилам, а также с изменениями финансовых условий, расторгнуть договор Эквайринга.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ. ОПЛАТА КОМИССИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ БАНКА.

4.1. За осуществление безналичных расчетов по операциям оплаты работ/услуг с использованием Банковских карт Банк взимает с Предприятия комиссию в размере, указанном в Приложении №2 к Заявлению Предприятия. Банк производит расчеты с Предприятием на основании расчетной информации. Подтверждением успешной передачи Расчетной информации от Электронного терминала в Банк является чек «ОТЧЕТ ЗАКРЫТИЯ СМЕНЫ», распечатываемый Электронным терминалом после проведения Сверки итогов Уполномоченным сотрудником Предприятия или в автоматическом режиме. Чек «ОТЧЕТ ЗАКРЫТИЯ СМЕНЫ» хранится Предприятием не менее 3 лет.

4.2. Комиссия Банка за осуществление расчетов определяется в процентном отношении от суммы Операции, совершенной с использованием Банковской карты. Оплата комиссии Банка производится путем удержания Банком суммы вознаграждения из суммы перевода в зачет обязательств Предприятия, указанных в п.3.3.1. В Заявлении Стороны праве дополнительно предусмотреть оплату Предприятием комиссии за осуществление безналичных расчетов с использованием Банковских карт в виде фиксированной суммы платежа.

Размер и порядок взимания дополнительного комиссионного вознаграждения Банка, согласовывается Сторонами в Приложении №2 и №3 к Заявлению.

4.3. Сумма возмещения перечисляется на расчетный счет Предприятия, указанный в Анкете Предприятия (Приложение №1 к Заявлению), за вычетом сумм по Операциям, определенных п.3.2.6. в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем проведения успешной Авторизации на Оборудовании.

4.4. Если сумма возмещения подлежит перечислению на расчетный счет Предприятия открытый в Банке, то датой исполнения Банком обязательств по перечислению Суммы возмещения считается дата зачисления 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 обязательств по перечислению Суммы возмещения считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Банка.

4.5. При осуществлении операций отмены или возврата, комиссия, ранее удержанная Банком, возвращается на расчетный счет Предприятия. В случае получения требования на возвратный платеж от стороннего банка-эмитента (опротестованные операции) сумма комиссионного вознаграждения, удержанная Банком, Предприятию не возвращается.

4.6. Комиссионное вознаграждение на основании п.3 ст.149 Налогового кодекса Российской Федерации НДС не облагается.

4.7. В случае изменения комиссий, указанных в Заявлении, со стороны Банка, Банк обязан уведомить Предприятие о таких изменениях за 35 (Тридцать пять) календарных дней до даты изменения комиссий, направив в адрес Предприятия дополнительное соглашение с новыми размерами комиссий. В случае согласия с новыми размерами комиссий Предприятие подписывает дополнительное соглашение, в противном случае Предприятие должно уведомить Банк о расторжении Договора в соответствии с п. 8.3.

4.8 В случае вступления Банка в новую Платежную систему, Банк устанавливает размер вознаграждения за Услуги торгового эквайринга по новой Платежной системе в одностороннем порядке, информируя Предприятие не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу новой стоимости Услуги путем направления соответствующего письменного уведомления посредством почтовой связи либо электронной почты в соответствии с информацией, указанной в Анкете. В этом случае дополнительное соглашение с новыми размерами комиссии за предоставление Услуг торгового эквайринга не подписывается и при направлении Банком соответствующего уведомления посредством почтовой связи либо электронной почты Предприятие считается уведомленным надлежащим образом.

5. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ И КАРТЫ.

Операция по Карте является недействительной в следующих случаях:

5.1. операция совершена лицом, не являющимся законным держателем карты;

5.2. данные карты, распечатанные электронным терминалом, не соответствуют данным, указанным на карте, кроме случаев, когда Операция оплаты выполнена с использованием мобильного устройства;

5.3. срок действия карты истек или еще не наступил на момент совершения операции;

5.4. при проведении Авторизации получен отказ в проведении Операции и/или не был получен код авторизации, но товар был отпущен (услуги оказаны);

5.5. операция проведена по потерянной/украденной карте;

5.6. операция проведена по поддельной карте или недействительной карте

5.7. По требованию Банка не предоставлены в течение 3 (трех) рабочих дней или предоставлены не в полном объеме подтверждающие Документы по Операции.

- 5.8.** операция проведена с использованием реквизитов карты, без присутствия самой карты и не санкционирована Законным держателем карты;
- 5.9.** сумма Операции списана со счета Держателя Карты более одного раза
- 5.10.** операция проведена по карте с нарушением положений настоящих Правил и/или Инструкции по обслуживанию держателей банковских карт;
- 5.11.** операция совершена без цели оплаты товаров/работ/услуг;
- 5.12.** операция совершена с целью отмыwania доходов, полученных преступным путем и/или финансирования терроризма;
- 5.13.** операция незаконна, т.к. противоречит действующему законодательству Российской Федерации;
- 5.14.** Операция оформлена недействительным платежным документом:
- 5.14.1.** при наличии в чеке поля «подпись клиента» подпись Держателя карты отсутствует или не соответствует подписи на карте,
- 5.14.2.** экземпляр Платежного документа, переданный в Банк, не соответствует экземпляру Платежного документа, выданному Держателю карты;
- 5.14.3.** в Платежный документ были внесены исправления или невозможно определить номер карты, код авторизации, сумму операции.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

- 6.1.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Действующим законодательством и настоящими Правилами.
- 6.2.** Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Предприятием и Держателем карты во всех случаях, когда такие споры не связаны с предметом Договора, а также в отношении товаров/услуг, оплаченных с использованием карт.
- 6.3.** Банк не несет ответственности за задержки перевода Сумм возмещения на счет Предприятия, если задержки произошли не по вине Банка или такая задержка была вызвана несвоевременным уведомлением Банка об изменениях в банковских реквизитах Предприятия.
- 6.4.** Предприятие несет полную материальную ответственность за действия своего персонала, связанные с нарушением Правил и Инструкций Банка.
- 6.5.** Предприятие несет ответственность перед Банком за убытки в случае утраты, порчи, потери товарного вида Оборудования. Стороны согласны с тем, что причина повреждения Оборудования и стоимость восстановительного ремонта определяется на основании заключения/акта сертифицированного сервисного центра по результатам технической экспертизы/ремонта. Возмещение убытков производится Предприятием в течение 5 (Пяти) рабочих дней после представления Банком документов, определяющих размер убытков.
За просрочку возмещения убытков Предприятие уплачивает Банку неустойку в виде пени в размере 0,1% от установленной суммы убытков за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за последним днем срока возмещения убытков, и до даты фактического поступления средств на корреспондентский счет Банка, но не более 10% от суммы убытка. Оплата пени не освобождает Предприятие от полного возмещения убытков.
- 6.6.** За нарушение срока возврата Оборудования, согласно п. 3.3.20. настоящего Договора Предприятие уплачивает Банку за каждый день просрочки неустойку в виде пени в размере 1% от первоначальной стоимости Оборудования, указанной в Акте приема-передачи.
- 6.7.** Банк освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием сбоев в системах телекоммуникаций платежных систем. Банк не несет ответственности перед Предприятием за упущенную выгоду и какие-либо иные косвенные убытки.
- 6.8.** Предприятие в порядке ст.431.2 ГК РФ заверяет о том, что вся информация, предоставленная Банку в целях идентификации Предприятия, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев является верной, полной и точной во всех отношениях. Предприятием не скрыты обстоятельства, которые могли бы негативно повлиять на решение Банка о заключении настоящего Договора.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ.

- 7.1.** Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла не предвидеть, не предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам относятся: неполадки в линиях связи, наводнение, пожар, землетрясение и иные стихийные бедствия, а также война или военные действия, акты или действия органов государственной власти или управления, повлекшие за собой невозможность исполнения настоящего Договора, а также любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон.
- 7.2.** При наступлении и прекращении указанных в п. 7.1. обстоятельств, Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения ее обязательств по настоящему Договору, должна в течение 5 (Пяти) календарных дней уведомить об этом другую Сторону в письменном виде. Извещение должно быть подтверждено компетентными органами, и содержать данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору.
- 7.3.** В случае если Сторона, исполнению обязательств которой по настоящему Договору препятствуют обстоятельства непреодолимой силы, не известит об этом другую Сторону в порядке по п. 7.2, такая Сторона не вправе ссылаться в последующем на указанные обстоятельства.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ.

- 8.1.** Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение одного года.
- 8.2.** Договор автоматически продлевается на каждый последующий год, если ни одна из Сторон не сообщит о своем намерении расторгнуть действие настоящего Договора путем направления письменного уведомления другой Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора. Количество пролонгаций не ограничено.
- 8.3.** Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор досрочно в одностороннем внесудебном порядке, предварительно письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты расторжения путем направления письменного уведомления по адресу юридического местонахождения другой Стороны.
- 8.4.** Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор при расторжении заключенного с Предприятием договора банковского счета в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 8.5.** При прекращении действия Договора Стороны освобождаются от взаимной ответственности только после исполнения ими всех обязательств, принятых по Договору. Обязательства по Договору могут возникать в течение 180 календарных дней после прекращения операций.

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ.

- 9.1.** Стороны соглашаются, что источниками правового регулирования отношений Сторон являются Действующее законодательство, правила, инструкции, стандарты и рекомендации платежных систем при условии их не противоречия действующему законодательству Российской Федерации.
- 9.2.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут, по возможности, разрешаться Сторонами путем переговоров.
- 9.3.** В случае если Стороны не придут к соглашению, то споры и разногласия, вытекающие из настоящего Договора, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

- 10.1.** Стороны обязуются не разглашать и не передавать третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных Действующим законодательством, следующую информацию:
- размер комиссионного вознаграждения Банка;
 - содержание Платежных документов;
 - персональные данные Держателей карт, указанные на Платежных документах.
- 10.2.** Вся информация, полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, в том числе персональные данные сотрудников и иных лиц, привлеченных для исполнения Договора, является конфиденциальной информацией и не может быть разглашена без полученного на то согласия Сторон и субъектов персональных данных.
- 10.3.** Стороны также заверяют друг друга, что согласия на обработку персональных данных, в том числе передачу другой стороне в соответствии с условиями настоящего Договора, у субъектов персональных данных передающей стороны получены, требования Действующего законодательства, регламентирующего порядок обработки персональных данных, соблюдены.

11. ПРИЛОЖЕНИЯ.

- Приложение №1 - Инструкция по обслуживанию держателей банковских карт;
- Приложение №2 - Форма акта приема-передачи оборудования;
- Приложение №3 - Форма акта проведения инструктажа;
- Приложение №4 - Отчет об изъятии карты;
- Приложение №5 - Расписка об изъятии карты;
- Приложение №6 - Форма акта возврата оборудования;

Инструкция по обслуживанию держателей банковских карт

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Карта является собственностью эмитента – участника соответствующей платежной системы. Карта может быть предъявлена для оплаты товаров и услуг только законным Держателем. Имя Держателя, как правило, указано на лицевой стороне карты (см. раздел 9 «Виды карт и защитные элементы карт»), а образец его подписи на оборотной стороне карты - на панели для подписи.

1.2. Под незаконным использованием карты понимается:

- использование Карты не ее законным держателем;
- использование поддельной карты;
- использование вместо карты пластиковых заготовок без логотипов и других идентификационных элементов эмитента и/или платежной системы (т.н. "белый пластик");
- подделка платежных документов
- фальсификация кода авторизации;
- противоправное использование карты ее законным держателем.

1.3. Кассир должен знать, что при проведении Операции оплаты товаров, работ, услуг с использованием Карты не разрешается:

- Частичная оплата Операции наличными денежными средствами
- Разбивать сумму, на которую проводился авторизационный запрос, на несколько чеков
- Разбивать сумму Операции на несколько авторизационных запросов
- Осуществлять подбор суммы Операции методом последовательного снижения или увеличения суммы Авторизации более одного раза

2. ПРОВЕРКА КАРТЫ.

2.1. На лицевой стороне Карты в обязательном порядке находится логотип, определяющий ее принадлежность к Платежной системе (См. раздел 9 «Виды карт и их защитные элементы»). Если предъявленная карта не содержит логотипа Платежной Системы, указанной в п.3.1. Правил, проведение Операции по такой Карте не допускается.

2.2. Проведите внешний осмотр Карты с целью определения ее подлинности и действительности:

- ✓ Убедитесь, что Карта не повреждена и не носит следов подделки. Признаки подлинности Карты содержатся в разделе 9 «Виды карт и защитные элементы карт»
- ✓ Проверьте срок действия Карты. Допускается проведение Операции по Карте лишь в том случае, если срок ее действия уже наступил и еще не истек. Карта действительна с первого числа месяца и года по последнее число месяца и года, указанного на ее лицевой стороне.

2.3. Убедитесь, что действие Карты не ограничено одной страной или регионом, указанным на Карте (например, «Valid only in ...»), если указанная страна не является Российской Федерацией.

2.4. Проверьте наличие подписи Держателя на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне Карты. Проверьте отсутствие повреждений на этой полосе. Карты без подписи, либо с поврежденной полосой для подписи (под полосой видно слово «VOID» - «недействительно») к оплате не принимаются.

2.5. При наличии на карте фотографии убедитесь, что она совпадает с внешностью Держателя.

3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДЕРЖАТЕЛЯ

3.1. Для идентификации Держателя, попросите его предъявить документ, удостоверяющий личность. К таким документам относятся:

3.1.1. Для граждан Российской Федерации – паспорт гражданина Российской Федерации, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

3.1.2. Для граждан иностранных государств – паспорт гражданина иностранного государства или иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

3.1.3. Для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации – вид на жительство в Российской Федерации.

3.1.4. Для иных лиц без гражданства – документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство.

3.1.5. Для беженцев – удостоверение беженца в Российской Федерации, свидетельство о регистрации ходатайства о признании иммигранта беженцем.

3.2. При отсутствии подписи на Карте

3.2.1. Убедитесь, что на лицевой стороне Карты присутствуют фамилия и имя Держателя.

3.2.2. Сверьте фамилию и имя Держателя с данными документа, удостоверяющего личность предъявителя Карты.

3.2.3. Сравните внешность предъявителя Карты с фотографией в документе, удостоверяющем личность

В случае соответствия фамилии и имени на Карте и фамилии и имени в предъявленном документе, попросите предъявителя Карты поставить подпись на панели для подписи, расположенной на оборотной стороне Карты.

При отказе предъявителя Карты подписать Карту, несоответствии поставленной подписи, несоответствии внешности предъявителя Карты фотографии в удостоверяющем личность документе, откажите предъявителю Карты в совершении Операции.

3.2.4. Если карта неименная (т.е. на карте не указаны имя и фамилия держателя, но присутствуют остальные реквизиты банковской карты) и на чеке Электронного терминала отсутствует информация о введенном Держателем ПИН-коде, попросите предъявителя Карты поставить подпись на чеке и сверьте полученную подпись с подписью на Карте. При несоответствии подписей отмените проведенную операцию. Операция отмены проводится без повторного предъявления Карты.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ

4.1. Единственным подтверждением успешной Операции является чек Электронного терминала, содержащий сведения об одобрении операции Банком. Любые уведомления, полученные Держателем Карты, равно как и подтверждение успешности Операции со стороны Банка-эмитента, не являются основанием для выдачи товара. Банк не гарантирует перечисление средств по Операциям, которые не были одобрены Банком.

4.2. Результат выполнения торговой операции всегда указан на чеке. Операция считается успешной, если на чеке присутствуют код авторизации и слова «ОДОБРЕНО» и «результат операции :00». В случае отклонения операции эмитентом, на чеке присутствуют слова «ОТКЛОНЕНО» и причина отказа.

4.3. При помощи Терминала считайте данные с чипа, если Карта имеет чип; с магнитной полосы, в случае отсутствия чипа на Карте в соответствии инструкцией по работе с Электронным терминалом.

4.4. Дождитесь получения ответа Банка в виде чека Электронного терминала. Категорически запрещается завершение Операции и выдача товара Держателю до получения чека Электронного терминала. При отсутствии ответа, обратитесь в техническую поддержку по телефону +7 (921) 759-63-50.

4.5. Убедитесь, что Операция была одобрена Банком. Запрещается выдача товара, если при проведении Авторизации был получен отказ.

4.6. По результатам успешной Операции Электронный терминал распечатывает 2 чека. После печати первого чека необходимо подтвердить завершение Операции нажатием зеленой клавиши на терминале. Первый чек предназначен для клиента, второй – для Предприятия.

4.7. Если при проведении Авторизации терминалом был запрошен ПИН-код, убедитесь, что на чеке Терминала присутствует информация о вводе ПИН-кода. При отсутствии такой информации необходимо оформить платежный документ в соответствии с пунктом **4.10**.

4.8. Если на чеке присутствует информация о вводе ПИН-кода, то дополнительной идентификации Держателя по подписи не требуется.

ВАЖНО: При проведении операции в режиме самообслуживания, когда Держатель не передает карту в руки Кассиру и совершает все действия по считыванию карты и извлечению карты из Электронного терминала самостоятельно, и при этом для идентификации Держателя Карты использовался ввод ПИН-кода, проверка карты Кассиром может не осуществляться.

4.9. Операции по Картам Maestro должны проводиться с обязательным вводом ПИН-кода.


4.10. Если на чеке Электронного терминала отсутствует информация о введенном Держателем ПИН-коде, попросите предъявителя Карты поставить подпись на чеке Терминала и сверьте полученную подпись с подписью на Карте. При несоответствии подписей отмените проведенную операцию. Операция отмены проводится без повторного предъявления Карты.


4.11. Сверьте последние 4 цифры номера Карты с данными на чеке терминала. Если номер Карты на чеке терминала и на карте не совпадают, отмените Операцию.

4.12. Если Операция завершена успешно, подпишите оба чека Терминала.

4.13. Если при проведении Операции получен ответ «Изьять карту», действуйте в соответствии с разделом 6

5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ПО БЕСКОНТАКТНОЙ ТЕХНОЛОГИИ «MasterCard PayPass» и «VISA Paywave»

На лицевую сторону банковской Карты, по которой предусмотрена возможность обслуживания бесконтактным способом, нанесен универсальный логотип  или специальные логотипы платежных систем

 . Бесконтактные операции совершаются в режиме «самообслуживания», т.е. Держатель не передает карту кассиру, а самостоятельно прикладывает её к считывающему устройству терминала для проведения операции. Подсказки о порядке совершения операции выводятся на экран терминала (ПИН-клавиатуры).


Операции, совершаемые бесконтактным способом, могут проводиться без ввода ПИН-кода или подписи клиента на чеке в случаях, когда сумма операции не превышает установленный лимит.

Операция на сумму свыше установленного лимита должна быть подтверждена вводом ПИН-кода, либо подписью Держателя карты на чеке терминала. В этом случае Кассир ТСТ может попросить клиента предъявить карту для сверки подписей на карте и на чеке. В случае, если Держатель карты отказывается ввести ПИН-код, ставить подпись на чеке, предъявить карту для сверки подписей на карте и чеке, либо на предъявленной карте отсутствует подпись Держателя карты, кассир ТСТ вправе отказать в проведении операции по карте.

Работник ТСТ в меню «БЕСКОНТАКТНЫЙ ВВОД» выбирает операцию «ОПЛАТА ПОКУПКИ» путем нажатия клавиши «ENTER/ВВОД».

Далее, следуя командам, которые выводит на экране Электронный терминал, работник ТСТ вводит сумму операции оплаты и передает Электронный терминал Держателю карты:

Держатель карты, следуя командам, которые выводит на экран Электронный терминал, производит следующие действия:

- ✓ Проверяет сумму операции, выведенную на экран Электронного терминала.
- ✓ Подносит Бесконтактную карту к бесконтактному считывателю Электронного терминала, обозначенному знаком .
- ✓ Вводит ПИН-код, если сумма операции более 1000 руб.

После успешного считывания и ввода данных Электронный терминал осуществляет запрос Авторизации и выводит результат на экран.

В случае неуспешного считывания карты с использованием бесконтактной технологии необходимо предложить держателю провести операцию путем считывания данных карты через контактный чип-ридер терминала.

При получении одобрения от Банка на совершение данной операции Электронный терминал распечатает один экземпляр чека, второй экземпляр будет распечатан после нажатия клавиши «ENTER/ВВОД» или после истечения небольшого времени второй экземпляр чека распечатается автоматически.

ВАЖНО: Если операция проводилась без ввода ПИН-кода необходимо сравнить данные, отображенные на чеке с данными на лицевой стороне карты и предложить Держателю карты расписаться на обоих экземплярах чеков Электронного терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента. Подпись, поставленная Держателем карты на чеках, должна совпадать с образцом подписи на оборотной стороне карты.

Работник ТСТ подписывает 2 (два) экземпляра чека, сформированного после проведения операции. Один экземпляр распечатанного чека вместе с картой передается клиенту вместе с его покупкой. Второй экземпляр остается у работника ТСТ.

ВАЖНО: Операции «ОТМЕНА» и «ВОЗВРАТ» по операции «ОПЛАТА», которая была проведена по бесконтактной карте, проводятся путем считывания данных с чипа или магнитной полосы карты через внутренний чип-ридер Электронного терминала (контактная технология).

6. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

6.1. Основанием для изъятия Карты являются следующие причины:

- ✓ Карта не соответствует стандартам Платежных систем VISA International и MasterCard Worldwide
- ✓ предъявление к оплате чужой карты (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте и одновременно несоответствие данных в предъявленных документах данным на карте, а также, если карту, выпущенную на женское имя, предъявляет мужчина и наоборот).
- ✓ наличие на карте повреждений (карта надломана, надрезана, проглажена утюгом и т.п.).
- ✓ в процессе Авторизации получен ответ Банка о необходимости изъятия, например «Потерянная карта. Изъять (pick up lost card)», «Украденная карта. Изъять (pick up stolen card)», «Изъять карту (pick up card)»

6.2. Если в процессе Авторизации получен ответ Банка об изъятии Карты, кассир должен объяснить Держателю, что Карта изымается по распоряжению банка-эмитента, рекомендовать Держателю обратиться к Эмитенту, и изъять Карту. При этом Кассир должен попросить Держателя предъявить документ, удостоверяющий личность для оформления Расписки об изъятии Карты (Приложение №5 к Правилам), записать данные документа на чеке терминала. Оригинал расписки отдается Держателю, а копия передается в Банк. Изъятые Карты и копии расписок отправляются в Банк для последующей отправки Эмитенту.

6.3. При установлении факта использования карты на чужое имя или факта использования поддельной карты, оставьте карту у себя и примите возможные меры к задержанию подозреваемого с помощью внутренней охраны или сотрудников милиции.

6.4. Если Вам удалось обеспечить задержание незаконного держателя карты правоохранными органами, то в Расписке об изъятии карты дополнительно укажите: фамилию и номер служебного удостоверения сотрудника милиции, задержавшего его, номер и телефон отделения милиции.

6.5. Изъятую карту надрежьте ножницами по всей ее длине выше номера карточки до голограммы, но так, чтобы не повредить голограмму, номер карточки, магнитную полосу и чип. Заполните Отчет об изъятии карты (приложение №4 к Правилам).

6.6. Об изъятии карты следует немедленно проинформировать Банк. Карта вместе с заполненным отчетом об изъятии и копией расписки об изъятии должна быть передана в Банк не позднее 3 рабочих дней от даты ее изъятия.

7. ОТМЕНА И ВОЗВРАТ ОПЕРАЦИИ

7.1. Операция по Карте может быть отмена только в день совершения Операции до выполнения кассиром сверки итогов (закрытия смены)

7.2. Отмена проводится в соответствии с Руководством кассира по следующим основаниям:

7.2.1. Операция была проведена ошибочно

7.2.2. Держатель отказался от Операции

7.2.3. Сумма операции была введена с ошибкой

7.2.4. Подпись Держателя на чеке Электронного терминала не совпадает с подписью на Карте

7.2.5. Номер Карты не соответствует номеру на чеке Электронного терминала

7.3. При невозможности провести отмену операции на Электронном терминале, Предприятие заполняет и направляет в Банк Заявку на отмену операции (Приложение 6 к Правилам)

8. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. во время осуществления операции Карта и предъявленные документы Держателя должны находиться у кассира, вне досягаемости Держателя карты

8.2. Обращайте особое внимание, если во время Операции оплаты предъявитель карты:

- ✓ пытается отвлечь Вас или оказывает психологическое давление;
- ✓ проявляет нервозность;
- ✓ совершает несколько операций с интервалом менее 15 минут;
- ✓ совершает вначале покупку лишь на небольшую сумму (с целью проверки возможности использования карты), а затем выбирает наиболее популярный и дорогой товар;
- ✓ предлагает разбить сумму покупки на более мелкие или предлагает несколько карт к оплате;
- ✓ при требовании предъявить паспорт заявляет, что документы находятся в машине или предлагает расплатиться позже наличными;
- ✓ неуверенно расписывается или создается впечатление попытки подделать подпись;
- ✓ предлагает оставить карту в залог и т.п.

8.3. Следует иметь в виду, что профессиональный преступник выглядит весьма респектабельно, хорошо знаком с правилами приема карт.

8.4. При возникновении любых подозрений в отношении подлинности предъявленной карты и/или держателя, предложите держателю предъявить документ, удостоверяющий его личность. Имя и фамилия держателя на карте должно совпадать с данными предъявленного документа, а внешность и возраст держателя должны соответствовать фотографии и дате рождения в документе.

8.5. Следует обращать внимание на отсутствие каких-либо подчисток и следов переклеивания фотографии в документе.

8.6. Реквизиты предъявленного документа желательно переписать на обратную сторону чека.

9. ВИДЫ КАРТ И ЗАЩИТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КАРТ

Произведите внешний осмотр карты с целью определения ее обязательных реквизитов и защитных элементов.

9.1. Карта VISA. Лицевая и обратная стороны карты Visa имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карт данного типа.

9.1.1. На лицевой стороне карты расположены:

- ✓ В верхней части карты - наименование эмитента и/или его логотип. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты. Допускается наличие только одного наименования эмитента и/или его логотипа либо на лицевой либо на оборотной стороне.
- ✓ Эмбоссированный (нанесенный рельефной печатью) или напечатанный номер карты. Номер карты VISA всегда начинается с цифры "4" и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры). Цифры должны быть прямыми и быть одинакового размера. Номер карты должен совпадать с номером, который отображается на терминале и напечатан на терминальном чеке.
- ✓ Непосредственно под (может находиться над) первыми цифрами номера карты - отпечатанный типографским способом четырехзначный банковский код (первые четыре цифры БИНа). Код обязательно должен в точности соответствовать первым четырем цифрам номера карты.
- ✓ Логотип VISA в нижнем правом или одном из верхних углов карты (в верхнем левом углу только у карт с чипом).



- ✓ В ультрафиолетовом свете на логотипе должна проявляться буква V.
- ✓ Голограмма с изображением летящего голубя - на правой стороне карты над (или под) логотипом VISA. Последние четыре или три цифры номера эмбоссированы, либо напечатаны на голограмме. Голограмма может находиться на оборотной стороне карты, при этом на лицевой она должна отсутствовать (допускается наличие только 1 голограммы на карте: либо на лицевой стороне, либо на оборотной). Голограмма на оборотной стороне карты меньшего размера, чем на лицевой стороне.



- ✓ Срок действия карты эмбоссирован или напечатан под её номером. Он может включать дату начала и окончания срока действия карты. В том случае, когда дата включает только месяц и год, карта действует до последнего дня указанного месяца. Карта не должна приниматься к оплате до даты начала срока ее действия.
- ✓ Под датой срока действия карты эмбоссированы или напечатаны имя и фамилия держателя карты (присутствие необязательно). Иногда под Именем держателя карты указывается название организации или любая другая информация (например: "555 R" или "MOTE" и т.п.).
- ✓ Непосредственно над первыми цифрами номера карты может быть расположен чип (опционально, наличие необязательно). Может быть золотистого или серебристого цвета, различной формы и структуры.

9.1.2. На оборотной стороне карты расположены:

- ✓ Магнитная полоса - в верхней или нижней части карты. Может быть различного цвета и высоты. Вместо магнитной полосы может присутствовать голографическая полоса.
- ✓ Голографическая магнитная полоса - Новая опция-совмещение магнитной полосы с голограммой.



- ✓ Полоса для подписи держателя, которую он должен поставить при получении карты. В ультрафиолетовом свете на полосе проявляются слова «VISA». При попытке изменить подпись (либо повредить полосу для подписи) на полосе появляются слова «VOID» (недействительна, аннулирована). На полосе для образца подписи держателя должен быть нанесен номер карты (или как минимум последние четыре цифры номера карты), совпадающий с номером, эмбоссированным или напечатанным на лицевой стороне карты. Может быть разной длины (в картах где присутствует ЧИП, она должна быть обязательно короче как минимум на расстояние равное размеру чипа).
- ✓ Под (иногда над) данной полосой могут быть (наличие необязательно) надписи «Authorized Signature (образец подписи)» и «Not Valid Unless Signed (Без подписи недействительна)».
- ✓ Трехзначный код CVV2, напечатанный на белом поле рядом (правее) с полосой для образца подписи держателя или непосредственно на ней.
- ✓ Телефон службы поддержки клиентов Банка, выпустившего карту.

9.2. Карта Visa Electron. Карты типа VISA Electron имеют те же особенности что и стандартные карты VISA за исключением ряда особенностей:

- ✓ Все элементы на картах VISA Electron не эмбоссированы (не выпуклые, нанесены плоской печатью).
- ✓ Логотип VISA с индикатором Electron (обязательно). Логотип расположен в верхнем или в правом нижнем углу карты.



- ✓ Номер карты может быть напечатан не полностью. Допускается наличие как минимум четырех последних цифр номера карты. При этом четырехзначный банковский код (первые 4 цифры БИНа карты) обязательно должны присутствовать на лицевой стороне.
- ✓ Может отсутствовать голограмма.
- ✓ Обязательно должна присутствовать надпись ELECTRONIC USE ONLY (карточка используется только в электронных терминалах). Надпись ELECTRONIC USE ONLY может находиться также на оборотной стороне карты.
- ✓ Может отсутствовать на оборотной стороне CVV2 и полный номер (либо последние четыре цифры номера карты) на полосе для подписи.

9.3. Карты VISA нестандартного дизайна. Помимо стандартного дизайна, указанного выше, карты VISA и VISA Electron могут иметь специальный дизайн.

- ✓ Карты VISA Mini. Карта VISA-mini, отличается меньшими размерами. Может вешаться на ключи как «брелок». Данные карты могут приниматься только по подписи (ПИН не требуется). 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 необязательно.
- ✓ Голографические карты – вся поверхность карты имеет голографическое покрытие. Голографические карты обычно представлены стандартным дизайном.
- ✓ Прозрачные карты имеют стандартный дизайн, но выполнены из прозрачного пластика.

9.4. Карта MasterCard. Лицевая и оборотная стороны карты MasterCard имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карт данного типа.

9.4.1. На лицевой стороне карты расположены:

- ✓ Эмбоссированный (нанесенный рельефной печатью) номер карты. Номер карты MasterCard всегда начинается с цифры "5" и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры)
- ✓ Под или над первыми эмбоссированными цифрами номера карты располагаются первые четыре цифры БИНа карты, которые обязательно должны совпадать с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.
- ✓ Логотип MasterCard (два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета, нанесенной на их фоне), размещенный в правом верхнем или правом нижнем углу карты. Логотип в дополнение к логотипу на лицевой стороне может также находиться на оборотной стороне карты.



- ✓ Голограмма с изображением двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками. Фон голограммы состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов MasterCard. При повороте слева направо материи на полушариях и слова MasterCard на заднем плане смещаются. При повороте карты сверху вниз цвет слов MasterCard меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый. Контур кругов выполнен из символов MC, видимых только при пятикратном увеличении. Голограмма может располагаться как над логотипом MasterCard, так и под ним. Последние четыре цифры номера карты могут быть проэмбоссированы на голограмме (за исключением карт специального дизайна). Голограмма так же может располагаться на оборотной стороне карты, при этом на лицевой стороне карты она должна отсутствовать (допускается наличие только 1 голограммы на карте).



- ✓ Срок действия карты, эмбоссированный под номером карты. Он может включать дату начала и окончания срока действия карты. В том случае, когда дата включает только месяц и год, карта действует до последнего дня указанного месяца. Карта не должна приниматься к оплате до даты начала и после окончания срока ее действия.
- ✓ Имя и фамилия держателя карты, эмбоссированные под датой срока действия карты. Ниже может быть эмбоссировано название организации или банка. Наличие опционально, может отсутствовать.
- ✓ Ультрафиолетовые элементы. В ультрафиолетовых лучах в левом нижнем углу карточки высвечивается буква "M", а в правом нижнем (около голограммы) - буква "C".
- ✓ Непосредственно над первыми цифрами номера карты может быть расположен чип. Может быть различного цвета и структуры. Наличие опционально.

9.4.2. На оборотной стороне карты расположены:

- ✓ Магнитная полоса - в верхней части карты. Присутствует на всех картах MasterCard. Может быть разного цвета и высоты. На магнитной полосе может быть присутствовать название банка-эмитента, или телефон службы поддержки банка-эмитента.
- ✓ Голомаговая полоса. Опция совмещения магнитной полосы с голограммой называется HoloMag. В этом случае на место, где находится магнитная полоса, наносится специальное покрытие, совмещающее магнитную полосу и голограмму. Отличительные признаки HoloMag – объемные сферы в 2-х чередующихся цветах, поверхность сфер с определенной структурой, точка на заднем плане выравнивается при повороте карты, хорошо различима надпись MasterCard, кольца вокруг сфер составлены из микротекста «MC», которые видны при десятикратном увеличении. Микротекст появляется на определенном местоположении на верхней левой стороне колец, если перевернуть карту и посмотреть на голограмму, то точка появится наверху.



Возможны несколько вариантов расположения голограмм и/или HoloMag:

Голограмма расположена на обратной стороне карты.

HoloMag – магнитная полоса, выполненная в виде голограммы (обратная сторона). При этом возможно отсутствие голограммы на лицевой стороне.

HoloMag – магнитная полоса, выполненная в виде голограммы (обратная сторона) в дополнение к голограмме на лицевой стороне.

- ✓ Под магнитной полосой - полоса для подписи Держателя карты, которую он проставляет при получении карты. На панели для подписи должны присутствовать множественные наклонные (под углом в 45 градусов) типографские надписи «MasterCard» красного, синего и желтого цвета.
- ✓ 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.
- ✓ Надпись «Authorized Signature».
- ✓ Надпись «Not Valid Unless Signed».
- ✓ Телефон службы поддержки Банка, выпустивший карту для держателей карт.
- ✓ На полосе для подписи держателя должен быть нанесен плоской печатью (элементы должны быть не выпуклые) номер карты или последние 4 цифры номера карты, совпадающий с номером, эмбоossed на лицевой стороне карты.
- ✓ CVC 2. Уникальный трехзначный код. Может быть напечатан на панели для подписи или в отдельном белом квадрате правее от полосы для подписи.
- ✓ На оборотной стороне карты, как правило, указывается, что карта является собственностью эмитента и может быть использована только держателем, чье имя эмбоossed на лицевой стороне карты.

9.4.3. Карта MasterCard Unembossed имеет те же защитные элементы, что и стандартные карты MasterCard за исключением ряда особенностей:

- ✓ Печатные элементы на картах MasterCard Unembossed никогда не бывают эмбоossed (т.е. нанесены плоской печатью).
- ✓ Обязательно должна присутствовать надпись «ELECTRONIC USE ONLY»

9.5. Карта Maestro. Любая Операция по карте Maestro вне зависимости от суммы должна быть авторизована электронным способом. Кроме того, при выполнении Операции Держатель обязательно должен ввести пин-код. Лицевая и оборотная стороны карты Maestro имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карт данного типа:

9.5.1. На лицевой стороне карты расположены:



- ✓ Логотип Maestro (в виде двух пересекающихся кругов голубого и красного цвета с надписью Maestro шрифтом белого цвета). Логотип может находиться либо в правом нижнем, либо в правом верхнем углу карты, либо на оборотной стороне карты.

- ✓ Эмбоossed или нанесенный плоской печатью номер карты. Номер карты, как правило, начинается с «6», реже с «5». Номер карты может состоять из 12-19 цифр. Иногда на месте номера карты может быть напечатан номер банковского счета. На некоторых картах Maestro номер может отсутствовать или быть указан не полностью.
- ✓ Дата окончания срока действия карты эмбоossed или нанесена плоской печатью под номером карты. Включает только месяц и год. Карта действует до последнего дня указанного месяца. Наличие необязательно, поэтому на некоторых картах Maestro может отсутствовать.
- ✓ Имя и фамилия держателя карты, эмбоossed или нанесены плоской печатью под датой срока действия карты. Наличие необязательно.
- ✓ Непосредственно над первыми цифрами номера карты может быть расположен чип.
- ✓ Может отсутствовать голограмма.
- ✓ Могут отсутствовать первые четыре цифры BIN карты.

9.5.2. На оборотной стороне карты расположены:

- ✓ Магнитная полоса расположена в верхней части карты.
- ✓ Под магнитной полосой находится полоса для образца подписи держателя, которую он проставляет при получении карты. Полоса для подписи состоит из поля белого цвета и может содержать орнамент или защитный текст. Также на полосе может присутствовать последние четыре цифры номера карты, совпадающие с последними 4 цифрами номера, напечатанного/эмбоossed на лицевой стороне. Номер карты нанесен специальным «вдавленным» шрифтом с наклоном влево. При попытке стереть подпись держателя карты защитный слой полосы стирается и проявляется слово VOID (недействительна).

- ✓ На оборотной стороне карты, как правило, указывается, что карта является собственностью эмитента и может быть использована только держателем, чье имя нанесено на лицевой стороне карты.

9.6. Карта MasterCard Electronic имеют те же защитные элементы, что и стандартные карты MasterCard за исключением ряда особенностей:

- ✓ Все элементы на картах типа MasterCard Electronic – не эмбосированные (не выпуклые).
- ✓ Карта MasterCard Electronic специально разработана для обслуживания с помощью электронного терминала. На карте должен присутствовать логотип «MasterCard Electronic» - два пересекающихся круга красного и желтого цветов со словами «MasterCard» белого цвета с синей тенью и «Electronic» синего цвета.



- ✓ Обязательно присутствует надпись «VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED»

Карты MasterCard нестандартного дизайна. Помимо стандартного дизайна, указанного выше, карты MasterCard, MasterCard Electronic, MasterCard Unembossed могут иметь специальный дизайн.

- ✓ Карты MC² имеют стандартный дизайн, за исключением «срезанного» правого нижнего угла.
- ✓ Голографические карты – вся поверхность карты имеет голографическое покрытие. Голографические карты обычно представлены стандартным дизайном.
- ✓ Прозрачные карты имеют стандартный дизайн, но выполнены из прозрачного пластика.

9.7. Карта «МИР» Лицевая и оборотная стороны карты «МИР» имеют определенные элементы, которые являются обязательными для всех карт данного типа.

9.7.1. Общие элементы

Ориентация. Допускается только горизонтальная ориентация фонового изображения лицевой стороны Карты «Мир» и элементов, расположенных на ней.

Наименование Банка-эмитента. Размещение наименования Банка-эмитента Карты «Мир» является обязательным и должно соответствовать следующим требованиям:

- должно размещаться на лицевой или оборотной стороне Карты «Мир» в выделенной области;
- не должно пересекать товарный знак или логотип «Мир» и его охранное поле, а также пересекать наименование продукта, или непосредственно соприкасаться с ними.
- На оборотной стороне Карты «Мир» должна присутствовать информация о Банке-эмитенте Карты (наименование юридического лица, контактная информация, телефон службы поддержки).

Наименование продукта Платежной системы «Мир» определяется Правилами Платежной системы «Мир» и является обязательным для размещения на Карте «Мир»:

- наименование продукта наносится латинскими символами. Каждое слово в наименовании продукта начинается с заглавной буквы;
- наименование продукта должно размещаться на лицевой или оборотной стороне Карты «Мир»: на лицевой стороне Карты «Мир» наименование продукта может размещаться в верхней части, на оборотной стороне Карты «Мир» наименование продукта может размещаться в нижней части.
- цвет наименования продукта должен отличаться от цвета фонового изображения Карты «Мир» и быть различным на фоне Карты «Мир»;
- наименование продукта не должно размещаться поверх иных элементов Карты «Мир» или непосредственно соприкасаться с ними.

Графические элементы. К таким элементам относятся: фоновое изображение, товарный знак или логотип «Мир», наименование продукта Платежной системы «Мир», идентификационный код производителя, наименование и товарный знак Эмитента, первые шесть цифр банковского идентификационного номера, информация об эмитенте, кобрендинговый и иные товарные знаки. В качестве таких методов могут применяться, не ограничиваясь перечисленными:

- офсетная печать;
- шелкографическая печать;
- тиснение металлической фольгой.



Голограмма «Мир» выполняет функцию защиты от подделок и размещается на всех Картах «Мир». Размер голограммы «Мир»: 16,16 мм x 12,31 мм. Изменение размеров голограммы «Мир» запрещено. Допускаются голограммы «Мир» серебряного и золотого оттенков. Голограмма «Мир» размещается следующим образом:

- голограмма «Мир» должна размещаться только на одной стороне Карты «Мир»: если голограмма располагается на лицевой стороне Карты «Мир», размещение на оборотной стороне не требуется, и наоборот;
- вертикальное размещение голограммы «Мир» не допускается.
- никакие элементы Карты «Мир» не должны пересекаться с голограммой «Мир». Допускается пересечение только с номером Карты «Мир».

9.7.2. На лицевой стороне карты обязательно должны присутствовать:

Номер Карты «Мир». Присваивается Банком-эмитентом Карты в процессе ее персонализации.

Номер Карты «Мир» должен:

- размещаться на лицевой стороне Карты «Мир»;
- содержать от 16 до 19 цифр;
- начинаться с цифр в диапазоне номеров от 220000... до 220499...;

Слева, под номером Карты, обязательно должен располагаться банковский идентификационный номер (БИК) в виде первых шести цифр номера Карты.

Микропроцессор. Все Карты «Мир» оснащаются микропроцессором с контактной площадкой, обеспечивающим защищенный обмен информацией. Допускаются золотой и серебряный цвета контактной площадки микропроцессора.



Ультрафиолетовый элемент. Элемент можно наблюдать в ультрафиолетовом излучении. Ультрафиолетовый элемент представляет собой графическое обозначение рубля.



Товарный знак или логотип «Мир». Обязательно размещается на лицевой стороне Карты «Мир», в правом нижнем или верхнем положении. Товарный знак или логотип «Мир» может изображаться на продуктах Платежной системы «Мир» одним из способов:

- на плашке (белой или выполненной штампом припрессовки голограммы по форме товарного знака или логотипа «Мир» с плашкой на темном или на светлом фоне);
- без плашки только на белом фоне и в случае нанесения металлизированного товарного знака или логотипа «Мир» в виде голограммы;
- металлизированный товарный знак или логотип «Мир».

Условия размещения товарного знака или логотипа «Мир»:

- не допускается внесение изменений в графическое изображение товарного знака или логотипа «Мир»;
- не допускается пересечение товарного знака или логотипа «Мир» с остальными элементами Карты «Мир»;
- свободное от символов и графики охранное поле (рамка шириной в 2,26 мм, равной половине высоты букв товарного знака или логотипа «Мир») должно поддерживаться со всех сторон товарного знака или логотипа «Мир».

9.7.3. На оборотной стороне карты обязательно должны присутствовать:

Магнитная полоса. Размещается в верхней части карты. Магнитная полоса должна быть не наклеенная, а впаянная в пластик.

Проверочный код Карты (ПКК 2) обязательный элемент в виде 3 цифр справа за полосой для подписи Держателя Карты.

Идентификационный код производителя. Должен размещаться в видимой области на оборотной стороне Карты «Мир».

Панель (полоса) для подписи. Должна присутствовать на всех Картах «Мир» (кроме случая, фотографического изображения Держателя Карты) и удовлетворять следующим требованиям:

- на панели для подписи Держателя Карты должен присутствовать паттерн, состоящий из слов «Мир» зеленого цвета и «Mir» голубого цвета с повторяющейся печатью на светлом фоне, расположенных под углом 45 градусов к панели для подписи Держателя Карты;
- на панели для подписи Держателя карты должен присутствовать ультрафиолетовый паттерн, являющийся частью фирменного стиля Национальной системы платежных карт (НСПК), представляющий собой сочетание пяти прямоугольников, последовательно соприкасающихся друг с другом углами оснований и образующих пятиугольник. Под полосой для подписи располагается фраза-пояснение «Подпись Держателя Карты/Без подписи недействительно».

На усмотрение эмитента карты в правой половине полосы для подписи возможно отображение 4-х последних цифр Карты. Не является обязательным элементом Карты.

А К Т
ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ _____

г. Санкт-Петербург

" ____ " _____ 20__ г.

Настоящий Акт составлен в том, что АО "ГОРБАНК" в лице _____,
действующего на основании доверенности _____ от _____ г., **передал**, а
_____, в лице _____ действующего на основании _____ **принял**
Оборудование, установленное на ТСТ Предприятия, по адресу:

Перечень передаваемого оборудования

| №№ п.п. | Наименование | Инв. номер | Заводской № | К-во (шт.) | Стоимость (руб.) |
|------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------------|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| | | | Итого | | |

Оборудование передано в исправном и пригодном к эксплуатации состоянии. Оборудование осмотрено Сторонами, его работоспособность проверена. Претензий нет.

ПОДПИСИ СТОРОН:

ЗА БАНК:

ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ:

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.

АКТ ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУКТАЖА

Мы, _____, нижеподписавшиеся, АО "ГОРБАНК" в лице _____, действующего на основании доверенности _____ от _____ Г., и _____, в лице _____ действующего на основании _____ подтверждаем, что в соответствии с п.3.1.3. Правил предоставления услуг торгового эквайринга провел инструктаж сотрудников Предприятия _____ на тему «Выполнение операций с использованием банковских карт».

В ходе инструктажа изучены следующие вопросы:

1. стандартные элементы защиты международных пластиковых карт
2. характерные признаки поддельных карт и методы их распознавания
3. основные виды мошенничества с картами и методы противодействия
4. действия кассира при неправомерном использовании карты или предъявлении к обслуживанию поддельной карты
5. оборудование рабочего места кассира для приема карт
6. порядок проведения операций с использованием банковских карт

| № | Дата | Фамилия, Имя, Отчество | Должность | Подпись |
|---|------|------------------------|-----------|---------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Сотрудник, ответственный за проведение обучения:

_____ / _____ / _____
Ф.И.О. должность подпись

ПОДПИСИ СТОРОН:

ЗА БАНК:

_____ / _____ /
м.п.

ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ:

_____ / _____ /
м.п.

Отчет об изъятии карты
PICK - UP CARD REPORT**Тип карты** (Card type): _____**Номер карты** (Card number): _____**Срок окончания действия карты** (Card expiration date): _____**Держатель карты** (Cardholder name): _____**Причина изъятия** (Recovery reason): _____**Дополнительная информация**(Additional information): _____**Подпись Держателя карты** (Cardholder signature): _____**Дата и время изъятия карты** (Date & time of card capture): “ ____ ” _____ 20__ г. ____ : ____**Ф.И.О.** (Name): _____**Телефон**(phone): _____**Подпись** (Signature): _____

Дата (Date) _____

Расписка об изъятии карты
RECEIPT

Наименование Предприятия: _____
Company name

Адрес подразделения/торгово-сервисной точки _____
Located in

Карта (тип карты) _____ № _____
Card №

изъята у: (ФИО) _____
Picked up from

выпущена на имя: _____
issued for the name

срок действия карты до: _____
expiry date

Пожалуйста, свяжитесь со своим банком для решения вопроса о возможности дальнейшего использования счета карты.
Pleased get in touch with your issuer for all the information as for the further use of your account.

Выражаем свое сожаление в связи со сложившейся ситуацией.
We regret such a situation occurred.

«__» _____ 20__ г.

Должность _____ Подпись _____ Фамилия _____

А К Т
ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ № _____

г. Санкт-Петербург

" ____ " _____ 20__ г.

Настоящий Акт составлен в том, что _____

в лице _____ . передал,

а АО "ГОРБАНК", в лице _____,

действующего на основании доверенности № _____ от ____ . ____ . 20__ г., **принял** согласно договора

№ ____ от ____ . ____ . 20__ г. с эквайрингового обслуживания следующее Оборудование, установленное на

торговой точке _____ по адресу: _____

Перечень передаваемого оборудования

| №№ п.п. | Наименование | Инв. номер | Заводской № | К-во (шт.) | Стоимость (руб.) |
|------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------------|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| | | | Итого | | |

ПОДПИСИ СТОРОН:

ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ

ЗА БАНК

/_____
м.п.

/_____
м.п.