

**УСЛОВИЯ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТОРГОВОГО ЭКВАЙРИНГА
В ООО «ЗЕМСКИЙ БАНК»**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. **Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком или иным участником Платежной системы, осуществляющим эмиссию Банковских карт, для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Банковской карты.

1.2. **Авторизационный центр** – процессинговый центр соответствующей Платежной системы - компьютерно-телекоммуникационный центр, обеспечивающий доступ к Платежным системам и банкам, выпустившим Карты, с целью осуществления Авторизации;

1.3. **Договор** – Правила, Условия, Заявление Клиента с отметками Банка о его акцепте, Уведомление Клиента, составляющие в совокупности Договор (Соглашение), заключаемый между Банком и Клиентом по оказанию услуг Торгового эквайринга.

1.4. **Держатель** – держатели – физические лица (в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями) расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт.

1.5. **Код подтверждения** – буквенно-цифровой код, получаемый в результате Авторизации;

1.6. **Лимит** – ограничение суммы и/или количества Операций с использованием Банковских карт в единицу времени, или иные ограничения на проведение Операций с использованием Банковских карт, установленные Банком;

1.7. **Оборудование** – прошедший процедуру настройки электронный POS-терминал и(или) иное специальное электронное программно-техническое устройство, принадлежащее на праве собственности Банку, предназначенное для совершения Операции с использованием Банковских карт и составления документов по данным Операциям;

1.8. **Операция с использованием Банковских карт (далее – «Операция»)** – Операция оплаты/Операция возврата/Операция отмены/ Операция аннулирования возврата;

1.9. **Операция оплаты** – действие по безналичной оплате товаров (работ, услуг), по результатам которого составляется расчетный документ с помощью Оборудования;

1.10. **Операция возврата** – расчетная операция, совершаемая при возврате Держателем товара Клиенту (отказа от работ, услуг Клиента) либо при возникновении иной необходимости в возврате (частичном возврате) Держателю денежных средств, списанных с его счета при оплате товара (работ, услуг) в рамках Операции оплаты, совершенной ранее, если осуществление Операции отмены невозможно. Осуществляется по запросу Клиента, составленному на бланке Клиента и предоставленному в Банк;

1.11. **Операция отмены** – аннулирование Авторизации операции по безналичной оплате товара (услуг) до разгрузки Оборудования и передачи Сводного отчета в Авторизационный центр;

1.12. **Операция аннулирования возврата** – аннулирование Операции возврата до разгрузки Оборудования и передачи Сводного отчета в БАНК-ЭКВАЙЕР при отказе Держателем в возврате товара;

1.13. **Банковская карта (Карта)** - эмитированная российскими и иностранными кредитными организациями расчетная (дебетовая) пластиковая карта Платежных систем «VISA International», «MasterCard WorldWide», «Мир», являющаяся электронным средством платежа.

1.14. **Платежная система** — совокупность правил, договорных отношений, технологий, методик расчета, внутренних и внешних нормативных актов, которые позволяют всем участникам Платежной системы производить финансовые операции и расчеты друг с другом.

1.15. **Процессинговый центр** – организация, осуществляющая деятельность по сбору, обработке и рассылке участникам Платежной системы информации по операциям, совершенным с использованием Банковских карт.

1.16. **Сводный отчет** – расчетная информация о совершенных Операциях / Операциях возврата в виде электронного файла, формируемого при разгрузке Оборудования, форма отчета устанавливается Приложением №6 к Условиям.

1.17. **Счет** – двухкопийный чек Оборудования, подтверждающий совершение Операции с использованием Банковской карты;

1.18. **Торговый эквайринг** - оказываемая Клиенту (юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, лицам, занимающимся в установленном порядке частной практикой) услуга по предоставлению возможности принимать оплату с помощью электронных средств платежа (Банковских карт) Платежных систем «VISA International», «MasterCard WorldWide», «Мир» в пользу торгово-сервисных

предприятий путем установки и обслуживания Банком в местах продажи товаров, оказания услуг (работ) торгово-сервисными предприятиями Оборудования.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Условия определяют порядок и условия предоставления Банком Клиентам услуги Торгового эквайринга.

2.2. Настоящие Условия являются приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, лиц, занимающихся частной практикой в ООО «Земский банк».

2.3. В части, не урегулированной Условиями и не противоречащей им, Стороны руководствуются Общими положениями Правил, опубликованными на официальном Сайте Банка.

2.4. Условия являются типовыми для всех Клиентов и определяют в совокупности с Правилами комплексного банковского обслуживания положения Договора банковского счета, заключаемого между Банком и Клиентом.

2.5. Банк с целью ознакомления Клиентов с Условиями и Тарифами размещает указанные Условия и Тарифы в порядке, предусмотренном Правилами.

2.6. Заключение Договора осуществляется в порядке, предусмотренном Правилами.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Клиент осуществляет реализацию товаров (работ, услуг) с приемом в качестве средства платежа Банковских карт на условиях, указанных в настоящих Условиях, а Банк производит расчеты с Клиентом на основании представленных Клиентом к оплате документов, составленных с использованием Банковских карт, в порядке и в сроки, установленные в настоящих Условиях.

3.2. Клиент оплачивает оказываемые Банком услуги Торгового эквайринга в порядке и размере, установленными Тарифами Банка, действующими на момент совершения Операций, либо в ином размере, установленном соглашением сторон.

Комиссии, взимаемые Банком с Клиента за оказание услуг Торгового эквайринга, НДС не облагаются.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

4.1. Банк обязан:

4.1.1. Передать Оборудование Клиенту по акту приема-передачи (Приложение №7.3.).

4.1.2. Осуществить настройку Оборудования.

4.1.3. Обеспечивать возможность совершения Операций с использованием Оборудования в течение указанных в Анкете торгово-сервисного предприятия периодов времени, соответствующих графику работы торговой точки Клиента, в которой установлено Оборудование.

4.1.4. По требованию Клиента направлять по адресу электронной почты Клиента, указанному в Заявлении на предоставление КБО, детализированную расшифровку проведенных Операций с использованием Банковских карт на основании Сводного отчета.

4.1.5. На основании Сводного отчета, полученного Банком из Авторизационного центра, осуществлять зачисление на расчетный счет Клиента, указанный в Заявлении на предоставление КБО, общей суммы Операций (за вычетом комиссии Банка по настоящему Договору в соответствии с Тарифами и за вычетом сумм согласно п. 4.2.12 настоящих Условий) не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты получения Сводного отчета, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.2.1. настоящих Условий. Операции исполняются в сумме, указанной в распоряжении Держателя.

4.2. Банк вправе:

4.2.1. Приостановить перевод (уплату) Клиенту суммы Операции(й), до момента получения от Платежной системы опровержения/подтверждения ее(их) мошеннического характера.

4.2.2. Не возвращать комиссию, уплаченную Клиентом в соответствии с п. 4.1.5. Условий, в случае удержания сумм, подлежащих переводу (уплате) Клиенту в соответствии с п.4.2.12. настоящих Условий.

4.2.3. В одностороннем порядке расторгнуть Договор, направив Клиенту соответствующее письменное уведомление не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты предполагаемого расторжения. Основанием для одностороннего расторжения Банком Договора могут являться следующие нарушения Клиентом обязательств по Договору:

- Клиент в течение 3 (Трех) месяцев не предоставляет в Банк Счета или не осуществляет разгрузку Оборудования для передачи Сводного отчета в Авторизационный центр;

- Клиент систематически (два и более раз за месяц) нарушает правила приема Банковских карт или оформления Счетов, установленные Условиями, приложениями к ним;

- Клиент ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по обеспечению безопасности обслуживания приема Банковских карт, установленные Условиями.

4.2.4. Проводить проверки в торговых точках Клиента с целью осуществления контроля за соблюдением сотрудниками Клиента Условий.

4.2.5. В одностороннем порядке приостанавливать проведение Авторизации с направлением соответствующего письменного уведомления Клиенту в течение 1 (Одного) рабочего дня со дня принятия Банком решения о приостановлении проведения Авторизации:

- в случае проведения Клиентом Операций с нарушением Условий;
- в случае признания Счетов, оформленных Клиентом, недействительными по основаниям, предусмотренным разделом 8 Условий.

4.2.6. В одностороннем порядке прекратить проведение Авторизации в следующих случаях:

- совершение Клиентом мошеннических Операций и/или участие Клиента в мошеннической или иной незаконной деятельности;

- непредоставление Клиентом Банку информации, предусмотренной Условиями;
- предоставление Клиентом Банку недостоверной информации, предусмотренной Условиями;
- осуществление Клиентом видов деятельности, которые могут нанести ущерб репутации Банка.

4.2.7. Банк информирует Клиента о прекращении Авторизации путем направления соответствующего письменного уведомления в течение 1 (Одного) рабочего дня со дня принятия Банком решения о прекращении проведения Авторизации.

4.2.8. По согласованию с Клиентом по запросу Платежных систем осуществлять дополнительное обучение сотрудников Клиента правилам работы с Оборудованием и приема Банковских карт в торгово-сервисных предприятиях. Дополнительное обучение является бесплатным. По факту проведенного обучения составляется соответствующий акт (Приложение №8.2.).

4.2.9. В одностороннем порядке вносить изменения в инструкцию о порядке совершения операций с использованием Банковских карт (Приложение №7.4.) и вводить новые инструкции, с их размещением в порядке, предусмотренном Правилами.

4.2.10. Без согласования с Клиентом привлекать третьих лиц для оказания услуг по Договору, в том числе, но не ограничиваясь, для внесения необходимых изменений в настройки Оборудования с целью улучшения работоспособности Оборудования и (или) устранения ошибок в работе Оборудования.

4.2.11. Не принимать в качестве расчетной информации данные и не осуществлять зачисление на расчетный счет Клиента суммы Операций по недействительным Счетам. Счета признаются недействительными в случаях, указанных в разделе 7 Условий.

4.2.12. Удерживать из сумм, подлежащих переводу (уплате) Клиенту, следующие суммы:

- суммы, переведенные Банком ранее на расчетный счет Клиента по недействительным Счетам;
- суммы Операций, совершенных с нарушением Условий;
- суммы по Операциям возврата; суммы опротестованных Операций в размере суммы, фактически удержанной Платежной системой с Банка;
- суммы Операций, опротестованных Держателем / банком-эмитентом Банковской карты;
- ошибочно перечисленные Банком денежные средства;
- комиссии и штрафы Платежной системы в ходе ведения претензионного дела Держателя по Операциям, совершенным в торговых точках Клиента.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязан:

5.1.1. Иметь предусмотренную законодательством Российской Федерации разрешительную документацию, необходимую для осуществления на законных основаниях своей профессиональной и коммерческой деятельности (лицензии, свидетельство СРО и пр.).

5.1.2. При оплате товаров (работ, услуг) с использованием Банковских карт принимать все действительные Банковские карты Платежных систем, указанных в разделе 1 настоящих Условий, предъявляемые законными Держателями в точках обслуживания Клиента.

5.1.3. При оплате товаров (работ, услуг) с использованием Банковских карт предоставлять Держателям полный набор товаров (работ, услуг) по ценам, не превышающим цены Клиентом, установленные для наличных расчетов.

5.1.4. Размещать в доступных для Держателей местах предоставляемую Банком рекламно-информационную продукцию.

5.1.5. Предоставить Банку возможность установки Оборудования и обеспечения его бесперебойной работы.

5.1.6. Выполнять требования настоящих Условий и инструкции о порядке совершения операций с использованием Банковских карт (Приложение №7.4.).

5.1.7. Создать необходимые условия для проведения Банком инструктажа сотрудников Клиента, допущенного к обслуживанию Держателей, приему Банковских карт, работе с Оборудованием. Не допускать к обслуживанию Держателей сотрудников Клиента, не прошедший инструктаж.

5.1.8. Осуществлять разгрузку Оборудования с целью формирования и передачи Сводного отчета в Авторизационный центр Банка не позднее 2 (двух) календарных дней с момента совершения Операции.

5.1.9. Не передавать расчетную информацию третьим лицам, не разглашать третьим лицам информацию об Операциях с использованием Банковских карт, Держателях и Банковских картах, полученную в ходе выполнения Договора, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Условиями, приложениями к ним, а также действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.10. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за действия своих сотрудников в отношении платежей, совершенных с использованием Банковских карт с нарушениями требований Условий.

5.1.11. Хранить оформленные Счета в течение 3 (трех) лет с даты совершения Операции с использованием Банковских карт и передавать их в Банк по его требованию в течение 5 (пяти) рабочих дней – по Операциям с использованием Банковских карт иных Платежных систем с даты получения соответствующего требования. По истечении срока хранения Счета должны быть уничтожены.

5.1.12. В случае прекращения оказания услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней передать в Банк копии Счетов и иных платежных документов.

5.1.13. Использовать для целей Договора Оборудование, полученное от Банка или указанного им лица.

5.1.14. Знакомиться с Условиями, а также с изменениями в них, размещенными Банком в порядке, предусмотренном Правилами.

5.1.15. Не передавать Оборудование и материалы третьим лицам, а также не использовать Оборудование и материалы для обеспечения возможных требований к Банку как при исполнении Договора, так и при его прекращении.

5.1.16. Использовать Оборудование исключительно для целей, предусмотренных Условиями, не допускать их порчи либо утраты. В случае выхода Оборудования из строя незамедлительно информировать об этом Банк.

5.1.17. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за сохранность, утрату, порчу, возврат Оборудования, являющегося собственностью Банка.

5.1.18. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты прекращения оказания услуг вернуть Банку Оборудование в том же состоянии, в котором оно было установлено у Клиента, с учетом нормального износа по акту приема-передачи Оборудования и материалов (Приложение №8.3.).

5.1.19. При получении от Банка требования в соответствии с п.6.3.2. настоящих Условий перечислить на корреспондентский счет Банка сумму, указанную в требовании, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения требования. В случае неперечисления указанной суммы в установленный срок Банк имеет право взимать пеню в размере 0,05% от несвоевременно уплаченной суммы за каждый день нарушения сроков платежа. Датой перевода денежных средств считается дата зачисления денежных средств на корреспондентский счет Банка.

5.1.20. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Банка, оказанные Клиенту, в соответствии с Условиями, в размере, установленном Тарифами Банка.

5.1.21. Возмещать Банку в полном объеме удержанные суммы по опротестованным Операциям, комиссии и штрафы, списанные Платежными системами, в соответствии с правилами Платежных систем, которыми руководствуется Банк. Возмещать Банку в полном объеме суммы по опротестованным Операциям по Банковским картам, эмитированным Банком.

5.1.22. Возмещать средства по недействительным Счетам в размере сумм, фактически списанных со счетов Банка Платежной системой. Возмещать Банку в полном объеме суммы по недействительным Счетам по Банковским картам, эмитированным Банком.

5.1.23. Обеспечивать хранение Счетов, материалов и Оборудования с предоставлением допуска к ним только уполномоченным Банком и Клиентом лицам.

5.1.24. Не осуществлять проведение Операций с использованием Банковских карт, совершаемых лицами, не являющимися Держателями.

5.1.25. Использовать логотипы (товарные знаки) Платежных систем только для целей информирования физических лиц о возможности оплаты товаров (работ, услуг), предоставляемых Клиентом, с использованием соответствующих Банковских карт. Использование логотипов (товарных знаков) Платежных систем для рекламы товаров (работ, услуг) Клиента не допускается.

5.1.26. Нести риск неблагоприятных последствий, возникающих при совершении Операций с использованием Банковских карт, признаваемых в соответствии с правилами Платежных систем недействительными.

5.2. Клиент имеет право требовать от Банка зачисления на расчетный счет Клиента суммы осуществленных с использованием установленного у Клиента Оборудования Операций при условии выполнения Клиентом Условий.

5.3. В целях недопущения несанкционированных Операций Клиент обязан:

- обеспечить отсутствие доступа третьих лиц к Оборудованию;
- использовать лицензионные операционные системы, средства обнаружения вредоносных программ и оперативно их обновлять;
- принимать меры по проверке компьютерного оборудования на отсутствие вредоносных программ;
- использовать рекомендованные Банком программы информационной защиты и осуществлять иные действия по информационной, технической и организационной безопасности.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ БАНКА. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ БАНКА

6.1. Предоставление услуг Торгового эквайринга осуществляется Банком платно согласно Тарифам, действующим в Банке на день совершения Операции, либо на основании согласованного в Заявлении Клиента размера платы (вознаграждения).

6.2. Плата за услуги Торгового эквайринга взимается Банком в порядке, предусмотренном Правилами.

6.3. В случае если Банк не имеет возможности полностью или частично удержать из сумм, подлежащих переводу (уплате) Клиенту, суммы, указанные в п. 4.2.12 настоящих Условий, вследствие превышения суммами, подлежащими удержанию, сумм, причитающихся к переводу в пользу Клиента, Банк имеет право:

6.3.1. Списывать суммы указанного превышения полностью или частично без дополнительного распоряжения Клиента со счетов Клиента, открытых в Банке, в валюте Российской Федерации, в иностранной валюте. При этом Клиент настоящим поручает Банку в случае отсутствия денежных средств на банковских счетах Клиента в валюте Российской Федерации или их недостаточности для погашения задолженности перед Банком, произвести продажу иностранной валюты с любого из банковских счетов Клиента в иностранной валюте по курсу, установленному Банком России на дату совершения операции, и перечислить полученные от конвертации денежные средства в счет погашения задолженности перед Банком;

6.3.2. Направить Клиенту требование осуществить перевод неуплаченной суммы указанного превышения на корреспондентский счет Банка в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения указанного требования.

7. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ КЛИЕНТОМ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ

7.1. При совершении Операций с использованием Банковских карт Клиент обязан руководствоваться положениями настоящих Условий, а также действующими нормативно-правовыми актами.

7.2. Клиент не имеет права разбивать сумму одной сделки на два или более Счета без запроса единого Кода подтверждения, подтверждающего общую сумму, а также устанавливать нижний и/или верхний ценовой порог на товары при приеме Банковских карт к оплате.

7.3. Счет признается недействительным в следующих случаях:

а) сделка, лежащая в основании Операции, или Операция с использованием Банковской карты, по которой выписан Счет, незаконна, то есть совершена в нарушение действующего законодательства Российской Федерации;

б) сделка, лежащая в основании Операции, оплачена с использованием Банковской карты Платежной системы, не предусмотренной п. 1.14. Условий;

в) подпись на Счете не соответствует подписи на Банковской карте, за исключением Операций, совершенных с использованием бесконтактной технологии, по которым не требуется подписи Держателя согласно правилам Платежных систем;

г) копия Счета, предъявленная Банку, не соответствует копии Счета, выданной Держателю;

д) указанный на Банковской карте срок действия истек или еще не наступил в момент совершения Операции;

е) цена товара (работ, услуг), указанная в Счете, превышает обычную цену Клиента на данный товар (работы, услуги) при расчете за наличные деньги;

ж) Счет оформлен не полностью или в нем допущены исправления;

з) в отношении соответствующей Операции и/или сделки, лежащие в основании Операции, было совершено отступление от Условий, включая Инструкцию о порядке совершения операций с использованием Банковских карт (Приложение №8.4.);

и) Сводный отчет, содержащий информацию о Счете, не был представлен Банку в течение 2 (двух) календарных дней с момента совершения Операции;

к) реквизиты Банковской карты, распечатанные Оборудованием на Счете, не соответствуют реквизитам, указанным на лицевой стороне Банковской карты;

л) в Банк не были предоставлены документы, подтверждающие совершение Операции и/или сделки, в срок и с учетом условий, изложенных в п.5.1.11. настоящих Условий;

м) на Счете не указан Код/обозначение валюты Счета;

н) Операция проведена в отсутствие Держателя и/или без предъявления Банковской карты;

о) Операция, по которой оформлен Счет, признана недействительной соответствующей Платежной системой (оформление такого признания осуществляется по правилам соответствующей Платежной системы);

п) Операция признана банком-эмитентом мошеннической, то есть совершенной с использованием украденных/утраченных/поддельных Банковских карт.

7.4. Выдача и прием Клиентом наличных денежных средств с использованием Банковских карт для списания/зачисления на счет Держателя не допускается.

7.5. В случае возврата Держателем товаров или отказа от товаров (работ, услуг), оплаченных ранее с использованием Банковской карты, и согласия Клиента с таким возвратом/отказом выдача суммы Операции наличными денежными средствами не разрешается.

7.6. Операция не может быть совершена при наличии каких-либо признаков подделки Банковской карты или сомнений в том, что предъявитель Банковской карты является законным Держателем.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и Договором.

8.2. В случаях несвоевременного зачисления на счет Клиента оплаченных Держателями Клиенту денежных средств, Клиент вправе взыскать с Банка исключительную неустойку в размере 0,1 % от несвоевременно зачисленной суммы денежных средств.

8.3. В случае несвоевременного возврата ошибочно или необоснованно зачисленных на счет Клиента денежных средств Банк вправе взыскать с Клиента штрафную неустойку в размере 0,1 % от невозвращенной своевременно суммы.

8.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

8.5. Банк не несет ответственности за задержки в расчетах, возникающие по вине других банков, Банка России и его расчетных центров.

8.6. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в результате несвоевременного переоформления Клиентом полномочий доверенных лиц Клиента, а также за ущерб, причиненный Клиенту в результате действий указанных лиц при прекращении Клиентом их полномочий в случаях, когда Клиент не проинформировал Банк об их прекращении.

8.7. Ответственность за нарушение сроков в переводе Банком общей суммы Операций на счет Клиента в соответствии с п. 4.1.5. Условий, вызванную несвоевременным сообщением Клиентом об изменениях в банковских реквизитах, несет Клиент.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до окончания календарного года, в котором он был заключен. Если не менее чем за 30 календарных дней до окончания срока действия Договора ни одна из сторон не заявит о своем намерении его расторгнуть, Договор считается продленным на 1 год. Аналогичный порядок действует и в дальнейшем.

9.2. Клиент вправе расторгнуть Договор в любое время, предварительно представив в Банк соответствующее заявление на бумажном носителе по форме, установленной Банком не менее чем за 30 календарных дней до предполагаемой даты регистрации.

9.3. Прекращение действия Договора является основанием для непредоставления Банком услуг по Договору. При этом дополнительного уведомления Клиента о прекращении предоставления услуг по Договору не требуется.

9.4. Прекращение действия Договора по основаниям, предусмотренным Договором, законодательством РФ, не освобождает стороны от обязательств по ранее совершенным Операциям, в том числе оплаты расходов, комиссий Банку в соответствии с Тарифами.

10. ПРИЛОЖЕНИЯ

- №7.1. «Анкета Торгово-сервисного – предприятия»;
- №7.2. «Акт проведения обучения в рамках оказания услуг Торгового эквайринга»;
- №7.3. «Акт приема – передачи Оборудования в рамках оказания услуг Торгового эквайринга»;
- №7.4. «Инструкция о порядке совершения операций с использованием Банковских карт»;
- №7.5. «Сводный отчет по операциям совершенным с использованием банковских карт».

Анкета Торгово-сервисного предприятия
(все поля Анкеты обязательны к заполнению)

Полное наименование Клиента				
Сокращенное наименование Клиента				
Наименование Клиента на английском языке (если имеется)				
Бренд Торговой точки				
Телефон Клиента (при наличии)				
Интернет-сайт (при наличии)				
Сфера деятельности Клиента (указать подробно)				
ОГРН		Дата выдачи ОГРН, Кем выдан		
Дата регистрации (для Клиентов, созданных до 2002 г.)		Опыт работы в этой сфере		
ИНН		Количество сотрудников		
КПП		Почтовый адрес		
ОКПО		Юридический адрес		
ОКТМО		Фактический адрес		
ОКВЭД		E-mail		
СВЕДЕНИЯ О БАНКОВСКИХ СЧЕТАХ КЛИЕНТА, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ РАСЧЕТОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ТОРГОВОГО ЭКВАЙРИНГА				
Наименование банка	БИК банка	Корреспондентский счет	Номер расчетного счета	
			Указать счет, который будет прописан в Договоре	
СВЕДЕНИЯ О РУКОВОДИТЕЛЯХ КЛИЕНТА				
Руководитель (ФИО, должность)			прежние ФИО причина изменений	
Дата рождения				
Паспорт (номер, серия)			Кем выдан	
Телефон / факс			Когда выдан	
Место рождения			E-mail	
Адрес регистрации				
Главный бухгалтер (ФИО)			прежние ФИО причина изменений	
Дата рождения				
Паспорт (номер, серия)			Кем выдан	
Телефон / факс			Когда выдан	
Место рождения			E-mail	
Адрес регистрации				
(УЧРЕДИТЕЛИ, УЧАСТНИКИ, АКЦИОНЕРЫ)				
Наименование / ФИО (для физических лиц)	ИНН	Дата создания / рождения	Доля собственности, %	Сфера деятельности / серия и номер паспорта (для физических лиц)
Уполномоченные контактные лица Клиента (кроме руководителей)				
ФИО	Дата рождения	Должность	Дата назначения	Контакты (телефоны, e-mail)
Подтверждаю, что сведения, содержащиеся в настоящей анкете, являются верными и точными на нижеуказанную дату, не возражаю против проверки ее достоверности.				
Руководитель				

М.П.

подпись

расшифровка

дата заполнения анкеты

СВЕДЕНИЯ О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ ТОРГОВЫХ ТОЧЕК КЛИЕНТА
(заполняется на все торговые точки, в которых планируется установка оборудования)

Торговая точка 1

Индекс	Адрес (офис, склад, магазин, производство и т.д.)	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Рус.))	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Лат.)) Если имеется	
Контактное лицо в Торговой точке		Телефон	График работы Торговой точки	E-mail
Оборудование				
Кол-во	Тип оборудования	Тип связи	Бесконтактные платежи (PayPass/PayWave)	«МОТО транзакции»
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет

Торговая точка 2

Индекс	Адрес (офис, склад, магазин, производство и т.д.)	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Рус.))	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Лат.)) Если имеется	
Контактное лицо в Торговой точке		Телефон	График работы Торговой точки	E-mail
Оборудование				
Кол-во	Тип оборудования	Тип связи	Бесконтактные платежи (PayPass/PayWave)	«МОТО транзакции»
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет

Торговая точка 3

Индекс	Адрес (офис, склад, магазин, производство и т.д.)	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Рус.))	Наименование торговой точки (будет указано на чеке (Лат.)) Если имеется	
Контактное лицо в Торговой точке		Телефон	График работы Торговой точки	E-mail
Оборудование				
Кол-во	Тип оборудования	Тип связи	Бесконтактные платежи (PayPass/PayWave)	«МОТО транзакции»
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет
	Укажите тип оборудования	Укажите тип связи	Нет	Нет

Подтверждаю, что сведения, содержащиеся в настоящей анкете, являются верными и точными на нижеуказанную дату, не возражаю против проверки ее достоверности.

Руководитель			
--------------	--	--	--

М.П.

подпись

расшифровка

дата заполнения анкеты

АКТ
проведения обучения в рамках оказания услуг Торгового эквайринга

Г. _____ «__» _____ Г.

ООО «Земский банк», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице _____,
(должность) (ФИО)
действующего на основании _____, с одной
стороны, и _____,
(наименование организации)
именуем _____ в дальнейшем «Клиент», в лице _____,
(ФИО)
действующей на основании _____, с другой
стороны, подтверждают проведение дополнительного инструктажа по работе с Оборудованием
со следующими сотрудниками Клиента:

_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(наименование должности)	(подпись)	(расшифровка подписи)

От имени БАНКА:

От имени КЛИЕНТА:

_____	_____	_____	_____
(наименование должности ответственного сотрудника)	(наименование должности ответственного сотрудника)	(наименование должности ответственного сотрудника)	(наименование должности ответственного сотрудника)
_____	_____	_____	_____
(подпись)	(расшифровка подписи)	(подпись)	(расшифровка подписи)
МП		МП	

АКТ
приема – передачи Оборудования в рамках оказания услуг Торгового эквайринга

г. _____ «____» _____ 20__ г.

ООО «Земский банк», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице _____,
(должность) (ФИО)

действующего на основании _____, с одной стороны, и

_____ (наименование организации)
именуем _____ в дальнейшем «Клиент», в лице _____,
(ФИО)

действующую _____ на основании _____, с другой стороны, подтверждают установку следующего Оборудования, необходимого для совершения Операций с использованием Банковских карт в рамках оказания услуг Торгового эквайринга:

№	Название и адрес торгово-сервисного предприятия	Наименование Оборудования	Серийный номер, (рег. Номер)

Оборудование проверено и готово к эксплуатации, работы по установке и подключению переданного Оборудования произведены в полном объеме.

От имени БАНКА:

От имени КЛИЕНТА:

(наименование должности ответственного сотрудника)

(наименование должности ответственного сотрудника)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Инструкция

о порядке совершения операций с использованием Банковских карт

1. Логотипы Банковских карт, разрешенных к приему в торгово-сервисной точке предприятия



2. Основные элементы и средства защиты Банковских карт

2.1. Основные элементы и средства защиты Банковских карт Visa



Старый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении до 30 июня 2011 года и имеющие логотип VISA в виде флага с синей, белой и золотой полосами и надписью VISA на белой полосе.

Новый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении с 1 сентября 2005 года и имеющие логотип VISA в виде флага белого цвета с надписью VISA синего цвета.

Эмбоссированная Банковская карта – Банковская карта, на лицевой стороне которой рельефно выдавлены (эмбоссированы) следующие реквизиты: номер Банковской карты, срок действия Банковской карты, имя и фамилия Держателя (идентификатор).

Неэмбоссированная Банковская карта – Банковская карта, на лицевой стороне которой нанесены одним из разрешенных Платежной системой VISA методов печати (напечатаны специальным способом) следующие реквизиты: номер Банковской карты, срок действия Банковской карты, имя и фамилия Держателя (идентификатор).

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, выполненная печатным способом и повторяющая первые четыре цифры номера Банковской карты. Расположен под начальными цифрами номера Банковской карты. Всегда начинается с цифры «4».

2 – Имя и фамилия Держателя (идентификатор). Располагаются под сроком действия Банковской карты. Имя и фамилия могут быть эмбоссированы или напечатаны специальным способом латинскими буквами. На неэмбоссированных Банковских картах имя и фамилия Держателя могут отсутствовать. Вместо имени и фамилии Держателя может присутствовать название компании или идентификатор, например, «сотрудник» или «пассажир авиалиний».

3 – Номер Банковской карты. Может быть эмбоссирован или напечатан специальным способом. Номер Банковской карты включает до 16 цифр и всегда начинается с цифры «4». Цифры номера Банковской карты должны быть нанесены четко и прямо. Последняя группа цифр номера Банковской карты всегда расположена на голограмме. На неэмбоссированных Банковских картах может быть указана часть номера Банковской карты.

4 – Летящая буква «V». Располагается через интервал после срока действия эмбоссированных Банковских карт старого дизайна.

5 – Логотип Платежной системы VISA. Логотип старого дизайна находится справа, выше или ниже голограммы и представляет собой трехцветный флажок-эмблему (синяя, белая с надписью VISA и желтая полосы),

по периметру логотипа нанесен микротекст синего цвета, состоящий из восьми повторяющихся буквенно-цифровых символов, четыре из которых код банка.

Логотип нового дизайна находится в нижнем правом или одном из верхних углов и представляет собой флажок-эмблему белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом.

6 – Голограмма. Представляет собой объемное изображение летящего голубя, расположенное в правой части Банковской карты. При взгляде на голограмму под разными углами наблюдается взмах левым крылом и поворот головы голубя.

7 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты старого дизайна в ультрафиолетовый свет в центре виден летящий голубь синего или красного цвета. Фон Банковской карты светиться не должен. При освещении логотипа Банковской карты нового дизайна ультрафиолетовым светом на логотипе появляется буква V.

8 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссирован или напечатан специальным способом под номером Банковской карты. Представляет собой начальную и конечную даты срока действия Банковской карты, либо только конечную дату, которая отображает месяц и год (включительно), до которого действует Банковская карта.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная или магнитная голографическая полоса. Расположена в верхней, либо в нижней части Банковской карты. Магнитная полоса впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты и не имеет осязательных границ.

10 – Полоса для подписи. На полосе для подписи курсивом напечатан номер Банковской карты или последние четыре цифры номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над или под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature». На Банковских картах старого дизайна фоном в этом поле служит узор, составленный из повторяющегося слова «VISA», напечатанного по очереди синим и желтым цветом. На Банковских картах нового дизайна полоса для подписи состоит из горизонтальных полос сине-желтого цвета, либо может быть разработана эмитентом, содержит ультрафиолетовый элемент – повторяющаяся надпись «Visa» в шахматном порядке. При попытке подчистить, стереть, изменить подпись Держателя на полосе для подписи, появляется слово «VOID» (недействительна) и такая Банковская карта не должна приниматься к обслуживанию.

11 – Трехзначный код безопасности (CVV2). Напечатан курсивом с левосторонним наклоном. Располагается на полосе для подписи после напечатанного полного или сокращенного номера Банковской карты либо отдельно на белом поле рядом с полосой для подписи. Может отсутствовать на неэмбоссированных Банковских картах, на которых номер Банковской карты указан не полностью.

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY/Только для электронного использования». Присутствует на неэмбоссированных Банковских картах. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты. Наличие данной надписи означает, что данные Банковской карты обслуживаются только с применением электронных устройств.

Код производителя. Специальный код, который печатается под полосой для подписи в нижней части Банковской карты.

2.2. Основные элементы и средства защиты Банковских карт VISA Electron



Старый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении до 30 июня 2011 года и имеющие символ VISA Electron в виде условного изображения кометы желтого цвета на синем фоне, надпись «VISA» расположена над кометой, надпись «Electron» помещена под кометой. Изображение заключено в прямоугольную рамку с микропечатью, включающую слово «Electron».

Новый дизайн – Банковские карты VISA, находящиеся в обращении с 1 сентября 2005 года и имеющие логотип Платежной системы VISA с идентификатором Electron в виде флажка-эмблемы белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом, под флажком-эмблемой присутствует надпись ELECTRON белого цвета.

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, выполненная печатным способом и повторяющая первые четыре цифры номера Банковской карты. Расположен под начальными цифрами номера Банковской карты. Всегда начинается с цифры «4».

2 – Имя и фамилия Держателя. Не являются обязательными элементами и могут отсутствовать. В случае наличия имени и фамилии Держателя они напечатаны специальным способом или эмбоссированы (в исключительных случаях) латинскими буквами под сроком действия Банковской карты. Вместо имени и фамилии

на Банковской карте может присутствовать название компании или идентификатор, например, «сотрудник» или «пассажир авиалиний».

3 – Номер Банковской карты. Напечатан специальным способом либо эмбоссирован (в исключительных случаях), включает до 16 цифр. Цифры должны быть напечатаны четко и прямо. Номер Банковской карты всегда начинается с цифры «4». Номер Банковской карты не всегда приведен полностью. Частичный номер должен содержать, как минимум, четыре последние цифры номера Банковской карты.

4 – Срок действия Банковской карты. Напечатан специальным способом либо эмбоссирован (в исключительных случаях) под номером Банковской карты. Представляет собой начальную и конечную даты срока действия Банковской карты, либо только конечную дату, которая отображает месяц и год (включительно), до которого действует Банковская карта.

5 – Символ VISA Electron. Обязательный элемент для Банковских карт старого дизайна. Располагается на лицевой справа в верхнем или нижнем углу Банковской карты или на оборотной стороне Банковской карты в левой ее части. Представляет собой условное изображение кометы желтого цвета на синем фоне, надпись «VISA» расположена над кометой, надпись «Electron» помещена под кометой. Изображение заключено в прямоугольную рамку с микропечатью, включающую слово «Electron».

5 – Логотип Платежной системы VISA с идентификатором Electron. Обязательный элемент для Банковских карт нового дизайна. Находится в нижнем правом или одном из верхних углов Банковской карты и представляет собой флажок-эмблему белого цвета с надписью VISA синего цвета, ножка буквы V выполнена желтым цветом, под флажком-эмблемой присутствует надпись ELECTRON белого цвета.

6 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты в ультрафиолетовый свет на логотипе на лицевой стороне Банковской карты появляется буква V, а на полосе для подписи Держателя появляется повторяющаяся надпись Visa в шахматном порядке. Данный защитный элемент присутствует только на Банковских картах нового дизайна. Если на Банковской карте присутствует голограмма, то ультрафиолетовый элемент представляет собой летящего голубя синего или красного цвета, фон Банковской карты при этом светиться не должен. Данный защитный элемент присутствует на Банковских картах с голограммой, как старого, так и нового дизайна.

Голограмма. Является дополнительным элементом для Банковских карт VISA Electron и может отсутствовать. В случае наличия голограммы она расположена в правой части Банковской карты и представляет собой объемное изображение летящего голубя. При взгляде на голограмму под разными углами наблюдается взмах левым крылом и поворот головы голубя.

Надпись «ELECTRONIC USE ONLY/Только для электронного использования». Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты. Наличие данной надписи означает, что данные Банковской карты обслуживаются только с применением электронных устройств.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

7 – Магнитная или магнитная голографическая полоса. Расположена в верхней либо в нижней части Банковской карты. Магнитная полоса впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты и не имеет осязательных границ.

8 – Полоса для подписи Держателя. На полосе для подписи допускается нанесение курсивом номера Банковской карты или последних четырех цифр номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над или под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature». На Банковских картах старого дизайна фоном в этом поле служит повторяющаяся надпись «Electron» синего, красного и желтого цвета либо узор, составленный из повторяющегося слова «VISA», напечатанного по очереди синим и желтым цветом. На Банковских картах нового дизайна полоса для подписи состоит из горизонтальных полос сине-желтого цвета, либо может быть разработана эмитентом. При попытке подчистить, стереть, изменить подпись Держателя на полосе для подписи, появляется слово «VOID» (недействительна) и такая Банковская карта не должна приниматься к обслуживанию.

9 – Трехзначный код безопасности (CVV2). Напечатан курсивом с левосторонним наклоном. Может располагаться на полосе для подписи после напечатанного полного или сокращенного номера Банковской карты либо отдельно на белом поле рядом с полосой для подписи. Может отсутствовать на Банковских картах, на которых номер Банковской карты указан не полностью.

Код производителя. Специальный код, который печатается под полосой для подписи в нижней части Банковской карты.

2.3. Дополнительные элементы Банковских карт VISA и VISA Electron


Надпись «VALID ONLY IN (COUNTRY)/Действительно только в (Страна)». Данная надпись располагается в нижней части лицевой стороны Банковской карты, действие которых ограничено какой-либо страной (регионом) – локальные Банковской карты.


Чип. Встроенный микропроцессор, располагающийся в левой части лицевой стороны Банковской карты.

Название продукта. Например, VISA Gold, VISA Business, VISA Platinum, располагается на лицевой стороне Банковской карты. Данный элемент является обязательным для корпоративных Банковских карт (Visa Business, Visa Corporate, Visa Purchasing).

Фотография Держателя. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты.

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Банковскую карту) и/или их эмблема. Расположены в верхней части лицевой стороны Банковской карты.

Символ Plus  Располагается на оборотной стороне Банковской карты.

Символ Банковской карты с бесконтактным интерфейсом  Располагается на лицевой стороне Банковской карты слева.

Фотографическое воспроизведение подписи Держателя. Если оно располагается на лицевой стороне Банковской карты, то на оборотной стороне должна быть стандартная полоса для подписи. Если фотографическая подпись расположена на оборотной стороне Банковской карты, то она заменяет стандартную полосу для подписи.

2.4. Основные элементы и средства защиты Банковских карт MasterCard



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, напечатанная типографским способом, может располагаться как над начальными цифрами номера Банковской карты, так и под ними. Данная комбинация цифр должна совпадать с первыми четырьмя цифрами номера Банковской карты.

2 – Имя и фамилия Держателя. Эмбоссируются латинскими буквами под датой окончания срока действия Банковской карты.

3 – Номер Банковской карты. Эмбоссируется и всегда начинается с цифры «5». Номер Банковской карты состоит из 16 цифр, сгруппированных следующим образом: 4-4-4-4. Последняя группа цифр должна быть эмбоссирована по голограмме.

4 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссируется под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

5 – Специальный символ. После срока действия Банковской карты эмбоссируется защитный символ, который представляет собой стилизованный символ MC (сочетание букв М и С). На Банковских картах, выпущенных после 01 июня 2006 года, может отсутствовать.

6 – Голограмма. Выполнена в виде 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 материка на полушариях и слова Mastercard на заднем плане смещаются. При повороте Банковской карты сверху вниз цвет слов Mastercard меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый. Голограмма может располагаться как на лицевой стороне Банковской карты над или под логотипом MasterCard, так и на оборотной стороне Банковской карты в левой ее части.

9 – Логотип. Представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением и расположен на лицевой стороне Банковской карты в правом верхнем либо правом нижнем углу Банковской карты.

10 – Ультрафиолетовый элемент. При помещении Банковской карты в ультрафиолетовый свет на всех Банковских картах с логотипом MasterCard видны буквы «М» (слева) и «С» (справа) синего цвета.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязаемых границ. Иногда вместо магнитной полосы может присутствовать голографическая полоса, которая представляет собой трехмерное изображение сфер в двух чередующихся цветах (красный, желто-зеленый) с повторяющейся надписью MasterCard.

8 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной или голографической полосой. На ней под углом 45 градусов нанесены повторяющиеся надписи MasterCard синего, красного и желтого цветов. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты и трехзначный код безопасности с левосторонним наклоном. На Банковских картах, выпущенных после 01.06.2006, трехзначный код безопасности печатается на отдельной полосе белого цвета. Под полосой для образца

подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При попытке стереть подпись Держателя надписи MasterCard стираются, и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

2.5. Основные элементы и средства защиты Банковских карт MasterCard Electronic



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Код банка. Комбинация из четырех цифр, напечатанная типографским способом, может располагаться как над начальными цифрами номера Банковской карты, так и под ними. Данная комбинация цифр должна совпадать с первыми четырьмя цифрами номера Банковской карты.

2 – Номер Банковской карты. Нанесен методом индент-печати или напечатан типографическим способом до голограммы. Номер Банковской карты всегда начинается с цифры «5» и состоит из 16 цифр, сгруппированных следующим образом 4-4-4-4.

3 – Имя и фамилия Держателя. Нанесены методом индент-печати латинскими буквами под датой окончания срока действия Банковской карты. На Банковской карте может отсутствовать имя и фамилия ее Держателя, вместо имени может быть указана кампания в рамках, которой выпущена Банковская карта.

4 – Срок действия Банковской карты. Нанесен методом индент-печати под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

5 – Специальный символ. После срока действия Банковской карты нанесен типографическим способом защитный символ, который представляет собой стилизованный символ MC (сочетание букв М и С).

6 – Голограмма. Выполнена в виде 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 материка на полушариях и слова Mastercard на заднем плане смещаются. При повороте Банковской карты сверху вниз цвет слов Mastercard меняется с сине-зеленого на желто-оранжевый.

7 – Логотип MasterCard Electronic. Представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета с оттенением и Electronic – синего цвета. Под логотипом MasterCard Electronic обязательно находится надпись белого цвета «100% Electronic». Логотип расположен в правом верхнем либо правом нижнем углу Банковской карты.

8 – Ограничительная надпись. На некоторых Банковских картах над номером Банковской карты присутствует надпись, которая ограничивает прием Банковской карты определенной страной (регионом). Например: «VALID ONLY IN BRAZIL WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED» («ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ТОЛЬКО В БРАЗИЛИИ, ГДЕ ПРИНИМАЕТСЯ MASTERCARD ELECTRONIC»). Банковские карты с такой надписью принимаются только в указанной стране (регионе).

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

9 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязаемых границ.

10 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной полосой. На ней под углом 45 градусов нанесены повторяющиеся надписи MasterCard синего, красного и желтого цветов. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты и трехзначный код безопасности с левосторонним наклоном. Под полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При попытке стереть подпись Держателя надписи MasterCard стираются, и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

11 – Логотип CIRRUS. Является не обязательным элементом, однако может присутствовать на оборотной стороне Банковской карты. Представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.

2.6. Основные элементы и средства защиты Банковских карт Maestro



ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

1 – Номер Банковской карты. Эмбоссирован или нанесен методом индент-печати. Начинается с цифры «5», включает от 16 до 19 цифр. При этом номер Банковской карты может наноситься не полностью.

2 – Имя и фамилия Держателя. Эмбоссированы или нанесены методом индент-печати под сроком действия Банковской карты. На Банковской карте может отсутствовать имя и фамилия ее Держателя. Имя и фамилия Держателя Банковской карты может быть написаны кириллицей – в этом случае на Банковской карте должно быть указано: «VALID ONLY IN RUSSIA» («ДЕЙСТВИТЕЛЬНА ТОЛЬКО В РОССИИ»).

3 – Срок действия Банковской карты. Эмбоссирован или нанесен методом индент-печати под номером Банковской карты в формате месяц/год, который может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока действия Банковской карты.

4 – Логотип. Представляет собой два пересекающихся круга голубого и красного цветов с надписью Maestro белого цвета, нанесенный на их фоне. Логотип может находиться либо в правом верхнем, либо в правом нижнем углу Банковской карты.

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

5 – Магнитная полоса. Расположена в верхней части Банковской карты. Впаяна в пластик, является составной частью Банковской карты, не имеет осязательных границ.

6 – Полоса для подписи. Располагается под магнитной полосой. Может быть разработана эмитентом или состоит из поля белого цвета и может содержать орнамент или защитный текст. Кроме того, на полосе для подписи может быть нанесен номер Банковской карты или четыре последние цифры номера Банковской карты с левосторонним наклоном. Над полосой для образца подписи Держателя должны присутствовать надписи «Образец подписи/Authorized Signature» и «Без подписи не действительна/Not Valid Unless Signed». При попытке стереть подпись Держателя защитный слой полосы стирается и появляется слово «VOID» (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА), такая Банковская карта к обслуживанию не принимается.

7 – Логотип CIRRUS. Является не обязательным элементом, однако может присутствовать на оборотной стороне Банковской карты. Представляет собой два пересекающихся круга синего и голубого цвета с надписью Cirrus белого цвета с оттенением.

2.7. Дополнительные элементы Банковских карт MasterCard и Maestro

Чип. Встроенный микропроцессор, располагающийся в левой части лицевой стороны Банковской карты.

Название продукта. Например, Gold, Business, Platinum, располагается на лицевой стороне Банковской карты.

Фотография Держателя. Может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Банковской карты.

Наименование эмитента (банка или финансовой компании, выпустившей Банковскую карту) и/или их эмблема. Расположены в верхней части лицевой стороны Банковской карты.

Признаки поддельных Банковских карт Visa и MasterCard

Голограмма. На поддельных голограммах изображение может переливаться всеми цветами радуги, однако объем отсутствует. Фон поддельной голограммы тусклый, изображение нечеткое. Поддельная голограмма часто отслаивается («пузырится») при надавливании и сгибании Банковской карты в районе голограммы. Фольга с изображением голограммы задирается ногтем. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании Банковской карты, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.

Панель для подписи. Вместо панели для подписи наклеивается полоска бумаги. Края панели для подписи легко задираются. На панели для подписи отсутствует или стерт фон в виде красно-желто-синей надписи «MasterCard» или сине-золотой «Visa». Номер Банковской карты и код безопасности на подделке отсутствует или нанесен типографской краской, а не одним из разрешенных Visa, MasterCard способов печати (способом индент-печати или лазерным).

Ламинирование. На лицевой стороне Банковской карты (иногда и на обратной) нанесена прозрачная клеящаяся пленка – ламинат, которая отслаивается на краях Банковской карты, а иногда в районе поддельной голограммы и эмбоссинга неплотно прилегает к пластику.

Код банка. Отсутствует, не соответствует четырем начальным цифрам номера Банковской карты, либо нанесен контрастной краской и может стираться с Банковской карты. На настоящей Банковской карте код банка стереть невозможно.

Логотип отличается по цвету от стандартного, расположен криво (смещен относительно предназначенного для него места на Банковской карте) или стирается с Банковской карты.

Микропечать вокруг логотипа Visa практически не читается или стирается с Банковской карты.

Стилизованные символы «V» и «K» сделаны грубо и отличаются от стандартных.

В ультрафиолетовом свете на Банковских картах могут отсутствовать изображение летящего голубя у Visa и буквы «M» и «C» у MasterCard. На некоторых подделках эти символы имеются, однако они не четки и размыты, а также светится сама Банковская карта, чего быть не должно.

Магнитная полоса не считывается или данные магнитной полосы не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону Банковской карты. Видны следы приклеивания магнитной полосы: выступы клея, пузырьки воздуха под магнитной полосой, выступающие края магнитной полосы.

Торцевая часть Банковской карты (пластик) темная, а не белая.

Эмбоссированные символы неровные, видны следы предшествующего разглаживания утюгом.

4. Совершение операции с использованием Банковской карты

4.1. Предварительная проверка Банковской карты

Убедитесь, что Банковская карта, предъявленная для оплаты, содержит один из логотипов, указанных в разделе 1 настоящей Инструкции. Если Банковская карта не содержит указанного логотипа, верните Банковскую карту Держателю и предложите расплатиться другой Банковской картой.

Удостоверьтесь, что Банковская карта не является локальной, т.е. отсутствует надпись «VALID ONLY IN (COUNTRY)/Действительна только в (Страна)». Прием таких Банковских карт возможен только, если в качестве «Страны» указана «Russia» («Россия»).

4.2. Проверка признаков действительности Банковской карты

Проверьте наличие защитных элементов Банковской карты (раздел 2 настоящей Инструкции).

Убедитесь, что Банковская карта не имеет следов подделки (раздел 3 настоящей Инструкции) и повреждений, надрезов, отверстий, посторонних наклеек. Если возникли подозрения в подлинности Банковской карты, позвоните в службу поддержки в соответствии с п. 4.5 настоящей Инструкции.

Проверьте срок действия Банковской карты. Если срок действия Банковской карты еще не наступил или уже истек, кассир вправе отказать Держателю в приеме данной Банковской карты к оплате и должен вернуть ее Держателю. Допускается принимать Банковские карты с истекшим или еще не наступившим сроком действия только при обязательном запросе авторизации.

4.3. Проверка наличия подписи Держателя Банковской карты на Банковской карте

Убедитесь, что на оборотной стороне Банковской карты, на панели для подписи присутствует подпись Держателя. Если подпись присутствует, продолжите совершение операции. Если Банковская карта не подписана, необходимо предпринять следующие действия: Попросите Держателя предъявить документ, удостоверяющий его личность, в качестве которого можно использовать паспорт, водительское удостоверение, удостоверение личности военнослужащего или военный билет, временное удостоверение личности.

Проверьте совпадение имени и фамилии Держателя, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Банковской карте.

Сравните полученную подпись на Банковской карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, и в случае совпадения продолжите операцию, а в случае несовпадения позвоните в службу поддержки в соответствии с п. 4.5 настоящей Инструкции.

Если Держатель отказывается подписать Банковскую карту по вашей просьбе, то вежливо откажите в проведении операции по этой Банковской карте, попросить предъявить другую подписанную Банковскую карту.

Если на Банковской карте, на полосе для подписи стоит «See ID» («смотри удостоверение личности»), все равно попросите Держателя подписать Банковскую карту в вашем присутствии над этой надписью с соблюдением всех шагов, описанных выше.

4.4. Проверка личности Держателя

Рекомендуется проводить проверку личности Держателя при совершении им операции на сумму, превышающую 5000 рублей.

Попросите Держателя предъявить документ, удостоверяющий его личность, в качестве которого можно использовать паспорт, водительское удостоверение, удостоверение личности военнослужащего или военный билет, временное удостоверение личности.

Проверьте совпадение имени и фамилии Держателя, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Банковской карте.

Сравните внешность Держателя с фотографией на документе и убедитесь в отсутствии признаков фото обмана (переклеенная фотография, номер и серия паспорта на первых страницах не соответствует данным на последующих страницах).

Если возникли подозрения в законности использования Банковской карты, позвоните в службу поддержки в соответствии с п. 4.5 настоящей Инструкции.

4.5. Подозрительное поведение и звонок в службу поддержки

Бывают ситуации, когда во время совершения покупки у кассира торговой точки возникают подозрения в отношении Держателя или Банковской карты. В этих случаях он должен сделать звонок в службу поддержки Банка по телефону: 8-800-200-68-68 и проинформировать оператора о своих подозрениях, при этом поведение кассира не

должно вызывать настороженности Держателя. При обращении в службу поддержки, кассир получает указания, какие действия (если вообще нужно) стоит предпринимать.

Обращайте особое внимание на Держателей, которые:

Покупают сразу много вещей, не выбирая их по размеру, стилю, цвету или цене.

Не задают вопросов перед оплатой дорогостоящей покупки.

Делают попытку отвлечь вас или торопят во время оформления покупки.

Совершают покупки, выходят из магазина, а затем возвращаются и покупают еще.

Совершают дорогостоящие покупки сразу после открытия магазина или в последние минуты перед его закрытием.

Отказываются от бесплатной доставки крупногабаритных покупок

Процедура обслуживания:

Если вы обнаружили поведение, вызывающее у вас подозрения, то:

Оставьте Банковскую карту у себя, чтобы быстро отвечать на задаваемые из службы поддержки вопросы;

Позвоните в службу поддержки Банка по телефону: 8-800-200-68-68;

Первым получит звонок банк, обслуживающий ТСП, и оператор службы поддержки попросит у вас информацию о самой торговой точке и/или о данных по транзакции. Вам придется ответить на ряд общих вопросов («да – нет»), чтобы определиться, возникли ли у вас подозрения в отношении Держателя или самой Банковской карты. Отвечайте на вопросы спокойно, своим обычным голосом;

Следуйте всем инструкциям оператора;

4.6. Проведение авторизации

Банковская карта должна находиться у кассира торговой точки до окончания проведения операции.

Если на Банковской карте отсутствует чип, проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала в указанном направлении.

Если на Банковской карте присутствует чип, то вставьте Банковскую карту в ЧИП ридер и оставьте в считывающем устройстве до завершения операции. Если чип не читается, то проведите операцию по магнитной полосе.

Сверьте появившийся на экране терминала номер Банковской карты и срок ее действия с данными, указанными на Банковской карте.

Если данные на экране терминала и Банковской карте совпадают, введите с клавиатуры сумму операции. Авторизация будет запрошена терминалом автоматически. При обслуживании Банковских карт, для проведения авторизации которых требуется ввод PIN-кода, на дисплее терминала выводится сообщение «Введите PIN-код». Попросите Держателя ввести PIN-код на специальной клавиатуре. Если Держателем введен неверный PIN-код, верните Банковскую карту Держателю. Операция может быть проведена заново, при этом необходимо предупредить Держателя, что после трех неудачных попыток введения PIN-кода Банковская карта может быть заблокирована.

Возможны следующие результаты авторизации: «одобрено», «операция отклонена», «ошибка выполнения», «невозможно авторизовать», «свяжитесь с банком». Действия кассира при получении ответа «одобрено» и порядок завершения операции приведены в п. 4.7 настоящей инструкции. Действия кассира при других ответах авторизации описаны в п. 4.8 настоящей инструкции.

4.7. Положительная авторизация и порядок завершения операции

В случае положительного результата запроса терминал распечатает два экземпляра чека. Если чеки не печатаются, замените ленту, проверьте принтер терминала, повторите печать чека.

Убедитесь, что номер Банковской карты и имя Держателя (при наличии) на чеке и на Банковской карте совпадают.

Если операция проводилась с введением PIN-кода и данные совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте. Второй чек остается у кассира.

Если операция проводилась без введения PIN-кода и данные совпадают, попросите Держателя расписаться на одном экземпляре чека. Сверьте подпись на чеке с подписью на Банковской карте.

Если подписи совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте. Подписанный чек остается у кассира.

Если подписи не совпадают, распечатайте чек повторно, попросите Держателя еще раз на нем расписаться. Если подписи совпадают, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте.

Если подписи снова не совпадают, проверьте личность Держателя и действуйте в соответствии с п. 4.4 настоящей Инструкции. Если личность Держателя не вызывает сомнений, верните Банковскую карту Держателю вместе с его экземпляром чека, поблагодарите за совершение покупки по Банковской карте.

4.8. Возможные ответы авторизации

Операция отклонена. В этом случае печатается один чек с указанием причины отказа. Это может быть недостаток средств на счете Банковской карты, указание связаться с эмитентом Банковской карты и т.п. Верните Банковскую карту и чек Держателю и предложите ему оплатить покупку другой Банковской картой или обратиться за разъяснениями в банк, выпустивший Банковскую карту.

Ошибка выполнения/Невозможно авторизовать. Терминал печатает чек о прерывании операции. Кассиру необходимо уточнить в службе поддержки Банка по телефонам 8-800-200-68-68 о результате операции и следовать его указаниям.

Свяжитесь с Банком. Это сообщение указывает на то, что необходимо связаться с банком – эмитентом Банковской карты. Сообщите Держателю, что для связи с банком – эмитентом может потребоваться некоторое время – от 20 минут до нескольких часов. Если Держатель отказывается ждать, верните Банковскую карту и предложите расплатиться наличными или другой Банковской картой. При согласии Держателя – необходимо связаться со службой поддержки по телефонам 8-800-200-6868. Дальнейшее проведение операции без звонка в Банк запрещается.

4.9. Отмена операции оплаты с использованием терминала

Данная операция проводится при отказе Держателя от приобретения товара (оплаты услуги). Отмена операции возможна только до завершения расчетов на терминале и только на всю сумму отменяемой операции.

Если операция отмены осуществляется сразу же после операции оплаты, то проведение процедур, указанных в п. 4.2 - 4.4 настоящей Инструкции, не требуется.

Проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала (вставьте Банковскую карту с чипом в ЧИП ридер).

Выберите пункт меню «отмена операции» на терминале. Проведите авторизацию в соответствии с п. 4.6 настоящей Инструкции.

Введите номер ссылки (кода подтверждения) и четырехзначный номер чека Держателя.

В случае положительного результата запроса действуйте в соответствии с п. 4.7 настоящей Инструкции.

4.10. Совершение операции возврата покупки

Операция возврата покупки по Банковской карте оформляется только при выполнении следующих условий:

Держатель вернул покупку (отказался от услуг), о чем имеется и может быть предъявлено соответствующее документальное подтверждение.

Держатель оплачивал покупку по Банковской карте, о чем имеется и может быть предоставлен соответствующий документ (копия правильно оформленного и подписанного держателем чека).

Банковская карта, по которой была проведена операция оплаты, а также экземпляр чека Держателя, подтверждающего факт ее совершения, находятся на руках у Держателя.

Не допускается возврат суммы операции или частичный возврат суммы операции наличными деньгами.

Перед совершением операции возврата выполните действия, указанные в п. 4.2 - 4.4 настоящей Инструкции.

Проведите магнитной полосой Банковской карты через считывающее устройство терминала (вставьте Банковскую карту с чипом в ЧИП ридер).

Выберите пункт меню «возврат» на терминале. Проведите авторизацию в соответствии с п. 4.6 настоящей Инструкции.

Введите номер кассира и пароль.

Введите номер ссылки (кода подтверждения) чека держателя Банковской карты.

Введите сумму возврата.

В случае положительного результата запроса действуйте в соответствии с п. 4.7 настоящей Инструкции.

Сводный отчет по операциям совершенным с использованием банковских карт за период с _____ по _____
составленный по данным ООО «Земский банк».

Тип транзакции	Код авторизации	Код терминала	Название фирмы	Название торговой точки	Дата транзакции	Сумма операции(руб.)