



ФОРАБАНК

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ
В ПРЕДПРИЯТИЯХ ТОРГОВЛИ И УСЛУГ (ЭКВАЙРИНГ)
В АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)
(действуют с «01» февраля 2019г.)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Bank Identification Number (BIN)**, банковский идентификационный номер (БИН) – часть номера, расположенного на банковской карте над или под первыми цифрами номера Банковской карты. Используется для идентификации Банка-эмитента в рамках Платежной системы при авторизации, процессинге и клиринге. БИН определяет Платежную систему и тип Карты в рамках этой ПС.
- 1.2. Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком-эмитентом Карты, являющимся участником Платежной системы, для проведения Операции с использованием Банковской карты.
- 1.3. Банк** – Акционерный коммерческий банк «ФОРА-БАНК» (акционерное общество).
- 1.4. Банк-эмитент** – кредитная организация, имеющая лицензию соответствующей Платежной системы на выпуск и обслуживание Карт.
- 1.5. Банковская карта (Карта)** – электронное средство платежа Платежной системы, выпущенное Банком-эмитентом, и используемое её держателем для совершения операций по счету в пределах расходного лимита - суммы денежных средств Держателя, находящихся на его банковском счете, и (или) за счет кредитного лимита.
- 1.6. Возврат денежных средств** – возврат суммы Операции (части суммы Операции) оплаты товаров (работ, услуг) на текущий счет Держателя, для которого выпущена карта.
- 1.7. Возмещение** – перечисление Банком Клиенту денежных средств за вычетом комиссии Банка по проведенным за день Операциям с использованием Карт.
- 1.8. Держатель банковской карты (Держатель)** – физическое лицо, для которого Банком-эмитентом была выпущена Карта и чье имя нанесено на лицевой стороне Карты (кроме Карт, на которых имя Держателя не указывается) и чей образец подписи указан на оборотной стороне Карты.
- 1.9. Договор (Договор эквайринга)** – договор эквайринга, заключенный между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к Условиям обслуживания держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг (эквайринг), по которому Банк обязуется осуществлять расчеты по Операциям, совершённым в порядке и на условиях, определенных Условиями и Тарифами Банка.
- 1.10. Документ по Операциям с использованием Банковских карт** – документ на бумажном носителе и (или) электронный журнал по Операциям с использованием Карты, который является основанием для осуществления расчетов по указанным Операциям и (или) служит подтверждением их совершения.
- 1.11. Платежная система (ПС)** - Международная платёжная система Visa International (Visa), Международная платёжная система MasterCard Worldwide (MasterCard), Национальная платёжная система МИР (МИР).
- 1.12. Операция** – безналичная оплата товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в предприятиях торговли и услуг, совершенная с использованием Карты.
- 1.13. Отчетный период** – период времени, с первого по последнее число календарного месяца, в котором Банк учитывает Операции, совершенные в его Эквайринговой сети. В случае если последний (-ие) календарный (-ые) день (дни) выпадает (-ют) на нерабочий или праздничный день, то Операции за эти дни включаются в следующий Отчетный период.
- 1.14. Клиент** – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, который в соответствии с Договором несет обязательства по приему платежных документов, составленных с использованием Банковских карт, в качестве оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги).
- 1.15. Отмена Операции оплаты товаров (работ, услуг)** – аннулирование Операции с использованием Банковской карты, оформленное надлежащим образом.
- 1.16. ПИН-пад** – устройство ПОС-терминала, используемое для набора Держателем банковской карты своего ПИН-кода при совершении им Операции с использованием Карты.
- 1.17. ПОС-терминал** – оборудование, электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения Операций с использованием Банковских карт (может быть интегрировано с кассовым аппаратом).
- 1.18. Правила** – Правила обслуживания Держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг (Приложение №1 к настоящему Условиям).
- 1.19. Процессинговый центр (ПЦ)** - компьютерно-телекоммуникационный центр, обеспечивающий технологическое и информационное взаимодействие между участниками расчетов по Операциям с использованием Карт, включая сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по Операциям с использованием Карт.
- 1.20. Расчетная информация** – информация, передаваемая Клиентом Банку об Операциях, совершенных с использованием Карт, являющаяся основанием для осуществления Банком возмещения/удержания денежных средств на условиях, определенных в Договоре эквайринга.
- 1.21. Тарифы Банка** – документ, утвержденный Банком, который устанавливает размер комиссионного вознаграждения Банка за выполнение расчетов по Операциям с использованием Банковских карт.
- 1.22. Условия обслуживания держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг (эквайринг) (Условия)** – настоящие Условия публичного договора, заключаемого между Банком и Клиентом, регламентирующие обеспечение Банком проведения Операций с использованием Банковских карт с использованием специализированного оборудования, устанавливающие права и обязанности Сторон, порядок оплаты вознаграждения Банка, порядок расторжения Договора.
- 1.23. Чек ПОС-терминала** – документ по проведенной Держателем Операции с использованием Карты, составленный с применением ПОС-терминала на бумажном носителе, подписанный Держателем карты (в случае, если Клиентом не был

введен ПИН-код при совершении Операции).

1.24. Электронный журнал – документ или совокупность документов в электронной форме, сформированных за определенный период времени при совершении Операций с Картами у Клиентов с использованием ПОС-терминала.

1.25. Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

1.26. Эквайринговая сеть Банка – ПОС-терминалы Банка и самостоятельно приобретенные Клиентами ПОС-терминалы, установленные у Клиентов и подключенные к ПЦ Банка, позволяющие осуществлять расчеты за товары, работы, услуги покупателям – держателям банковских карт с использованием карт.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Обслуживание Держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг (эквайринг) осуществляется в соответствии с заключенным между Банком и Клиентом Договором эквайринга, который является публичным договором. Заключение Договора эквайринга осуществляется путем присоединения клиента к настоящим Условиям в целом, что подтверждается подписанием Договора по форме, утвержденной Банком.

3. РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТА, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ И РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ

3.1. В целях обслуживания держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг Банк на период действия Договора устанавливает у Клиента оборудование (ПОС-терминалы, в том числе интегрированные с кассовыми аппаратами с возможностью обслуживания банковских карт) (за исключением самостоятельного приобретения оборудования Клиентом у авторизованных дистрибьюторов). Оборудование, установленное у Клиента, в том числе, приобретенное Клиентом самостоятельно, является частью Эквайринговой сети Банка.

3.2. Для получения оборудования и подключения Клиента к Эквайринговой сети Банка Клиент предоставляет в Банк надлежащим образом оформленную заявку на установку оборудования (Приложение № 1 к Договору эквайринга).

3.3. Передача оборудования Клиенту оформляется Сторонами «Актом приема-передачи оборудования» (Приложение № 5 к настоящим Условиям) в день установки Банком оборудования. Право собственности на оборудование, предоставленное Банком, к Клиенту не переходит.

3.4. Телекоммуникационные каналы связи, необходимые для подключения установленных Банком ПОС-терминалов к Процессинговому центру Банка, Клиент заказывает у соответствующих провайдеров и самостоятельно оплачивает стоимость их подключения и эксплуатации.

3.5. Клиент несет ответственность за сохранность оборудования, переданного Банком по «Акту приема-передачи оборудования», и в случае его повреждения/утраты обязуется возместить Банку стоимость, по которой данное оборудование приобреталось Банком у компании-поставщика в рублях по курсу Банка России на дату оплаты.

3.6. Банк безвозмездно обеспечивает Клиента расходными и рекламными материалами (наклейками, чековыми лентами для ПОС-терминалов), необходимыми для проведения Операций с использованием Карт.

3.7. Клиент использует оборудование в соответствии с его назначением и не может передавать и/или предоставлять другим предприятиям торговли (сервиса) право использовать расходные материалы и ПОС-терминалы, полученные от Банка согласно настоящим Условиям.

4. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ

4.1. Порядок действий работников Клиента при проведении Операций безналичной оплаты товаров/работ/услуг с использованием Карт определен Правилами (Приложение № 1 к настоящим Условиям).

4.2. Перед проведением Операции с использованием Карты работник Клиента осуществляет проверку подлинности Карты, срока ее действия, а также совершает Операцию в порядке, предусмотренном Правилами. В рамках Договора Банк осуществляет контроль выполнения Клиентом требований Правил.

4.3. При проведении Операции с использованием Карты работник Клиента обязан провести Авторизацию вне зависимости от суммы Операции. Проведение Операции без Авторизации не допускается.

4.4. Порядок работы с ПОС-терминалом определен в «Инструкции по работе с ПОС-терминалом», которая предоставляется вместе с оборудованием и может отличаться в зависимости от модели ПОС-терминала.

4.5. Запрещается при проведении Операции оплаты товаров/работ/услуг с использованием Карты разбивать сумму Операции на несколько авторизационных запросов, если по кассе Клиента данная Операция проводилась по одному кассовому чеку.

4.6. При получении от Процессингового центра Банка кода авторизации, работник Клиента печатает чек ПОС-терминала в двух экземплярах. После этого работник Клиента должен выдать один чек Держателю, другой чек остается у Клиента.

4.7. При проведении Операции:

- без введения ПИН-кода, все чеки ПОС-терминала должны быть подписаны Держателем банковской карты, за исключением случаев, когда Операция совершалась с использованием бесконтактного ридера и сумма операции не превышала 1000 (Одну) тысячу рублей.
- с введением ПИН-кода, подпись на чеках ПОС-терминала Держателя банковской карты не требуется.

4.8. В случае возврата Клиенту товара/отказа Клиента от выполненных работ или предоставленных услуг, оплаченных с использованием Карты, возврат суммы по совершенной Операции Держателю осуществляется в порядке, установленном в Разделе 5 Правил (Приложение №1 к настоящим Условиям). Запрещается возврат суммы Операции/частичный возврат суммы

Операции наличными денежными средствами за возвращенный Держателем банковской карты товар/отказ от работ/услуги, приобретенные по Карте.

4.9. При получении из Процессингового центра распоряжения на изъятие Карты, работник Клиента должен действовать в соответствии с порядком, установленным Правилами.

4.10. Карты, изъятые у Держателей работником Клиента, передаются в Банк по «Акту приема – передачи изъятых банковских карт» (Приложение №4 к настоящим Условиям) не позднее 3-х (Трех) рабочих дней, следующих за днем изъятия.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТОМ ИНФОРМАЦИИ ПО ПРОВЕДЕННЫМ ОПЕРАЦИЯМ

5.1. По итогам работы дня Клиент проводит операцию «Сверка итогов». Порядок проведения данной операции определен в «Инструкции по работе с ПОС-терминалом» (прилагается к оборудованию, переданному Банком или приобретенному Клиентом самостоятельно у авторизованных дистрибьюторов). В результате этой операции формируется Электронный журнал по совершенным Операциям с использованием Банковских карт, который обрабатывается в ПЦ Банка.

5.2. Электронный журнал ПОС-терминала принимается и обрабатывается ПЦ Банка первым рабочим днём Банка, следующим, за днём совершения Операций, если он представлен Клиентом в Банк до 2359 по московскому времени в день совершения операций, и следующим рабочим днем Банка, если он предоставлен после 0000 по московскому времени.

5.3. Банк не несет ответственности за задержку возмещения денежных средств, если такая задержка вызвана несвоевременным предоставлением в Банк Электронного журнала ПОС-терминала.

6. РАСЧЕТЫ

6.1. Все расчеты между Банком и Клиентом по Операциям безналичной оплаты товаров, работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности производятся в рублях Российской Федерации.

6.2. Банк осуществляет Возмещение денежных средств, причитающихся Клиенту, за вычетом комиссии Банка за проведение перечислений по Операциям, совершенным с использованием Карт, в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днём проведения Операции, по реквизитам Клиента, указанным в Договоре эквайринга. По операциям, проведённым в общегосударственные выходные и праздничные дни, возмещение производится в первый рабочий день, следующий за ними.

6.3. Клиент осуществляет оплату комиссий Банка и иные платежи, предусмотренные договором эквайринга и настоящими Условиями, в следующем порядке:

6.3.1. Комиссии Банка за проведение перечислений по Операциям, совершенным с использованием Карт, удерживаются из сумм Возмещений (п.6.2.);

6.3.2. Комиссии, установленные Договором эквайринга и настоящими Условиями, Банк списывает на основании заранее данного акцепта с расчетного счета Клиента, открытого в Банке, в последний рабочий день Отчетного месяца.

В случае недостаточности средств на расчетном счете Клиента для полного погашения денежного обязательства или отсутствия расчетного счета Клиента в Банке Банк вправе удерживать сумму денежного обязательства из суммы Возмещения, приходящейся для перечисления в первый рабочий день месяца, следующего за Отчетным месяцем и (или) из последующих Возмещений.

6.3.3. Иные комиссии, установленные Тарифами, удерживаются Банком в дату формирования требования или оплачиваются Клиентом в соответствии с п. 6.3.2 настоящих Условий.

6.4. Если у Клиента открыт расчетный счет в Банке, то присоединившись к настоящим Условиям, Клиент дает Банку заранее данный акцепт (подписывает дополнительное соглашение к договору расчетного счета или на основании заранее данного акцепта, предусмотренного договором банковского счета) на списание со счета сумм комиссий, предусмотренных Договором эквайринга, а также иных денежных сумм, предусмотренных п. 6.9. настоящих Условий.

6.5. В случае отсутствия расчетного счета у Клиента в Банке, комиссии, указанные в Договоре, а также иные денежные суммы, предусмотренные п. 6.9. настоящих Условий, оплачиваются Клиентом путем удержания Банком из сумм Возмещений, оплаты счета, выставленного Банком Клиенту, или акцептованием платежного требования Банка.

6.6. Сумма Возмещения по любой Операции, признанной Банком недействительной в соответствии с Разделом 7 настоящих Условий, не производится Клиенту или удерживается из Возмещений Клиента.

6.7. Размер Комиссий Банка, установленных в Договоре эквайринга, может быть изменен по соглашению сторон путем подписания дополнительного соглашения.

6.8. В случае возврата денежных средств Держателю банковской карты по Операциям, Возмещение по которым было перечислено на счет Клиента ранее, Банк удерживает указанные суммы из сумм Возмещения, перечисляемых Клиенту по иным Операциям, списывает на основании заранее данного акцепта Клиента с расчетного счета, открытого в Банке, предусмотренного договором банковского счета (п.6.4.) либо выставляет Клиенту счет или платежное требование Банка, подлежащее оплате/акцепту в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней с даты выставления счета или получения платежного требования банком плательщика-Клиента.

6.9. Банк вправе удерживать из сумм Возмещения, причитающихся Клиенту, следующие денежные суммы:

- комиссии за проведение перечислений Банком сумм Возмещения Клиенту по Операциям, совершенным с использованием Карт, по оплате товаров/работ/услуг/результатов интеллектуальной деятельности
- комиссии, предусмотренные Договором и Тарифами Банка;
- Возмещения по Операциям в случае возврата оплаты товара (работы, услуги) при его возврате Держателем карты Клиенту (п.6.8 настоящих Условий);
- штрафы Платежных систем, указанные в п.9.1.12 настоящих Условий;

- суммы опротестованных платежей («chargeback»);
- суммы отмененных Операций;
- суммы, ранее возмещенные Банком Клиенту в случаях, предусмотренных Разделом 7 настоящих Условий;
- иные платы, предусмотренные Тарифами;
- возмещения стоимости ремонта или утраты оборудования.

6.10. Если по результатам взаиморасчетов, осуществляемых в рамках Договора, удерживаемая Банком сумма превышает сумму денежных средств, подлежащих Возмещению Клиенту, недостающая сумма удерживается из суммы последующих Возмещений или в порядке, определенном в п. 6.4. В случае отсутствия средств на счетах Клиента, открытых в Банке, или отсутствия счетов Клиента в Банке, оплата производится на основании счета или платежного требования, выставленного Банком на оплату, подлежащих оплате/акцепту не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты выставления счета/получения платежного требования к акцепту.

6.11. Банк не несет ответственности за задержку перечисления Возмещения Клиенту, если такая задержка вызвана несвоевременным письменным уведомлением Банка об изменении реквизитов, по которым Клиенту производится Возмещение, а также при нарушении Клиентом условий Договора.

7. СПОРНЫЕ ПЛАТЕЖИ, ВОЗВРАТ ПЛАТЕЖЕЙ.

7.1. Банк приостанавливает перечисление Возмещения на счет Клиента и признает Операцию недействительной в случаях:

- если Банку предъявлено требование Банком-эмитентом («chargeback»);
- получения/наличия информации об утере/краже/изъятии Карты, раскрытия ее Реквизитов/ПИН-кода и/или возникновения риска несанкционированного использования Карты либо ее Реквизитов/ПИН-кода;
- обнаружения Банком совершенных с использованием Карты незаконных расходных Операций, сомнительных Операций или Операций, несущих репутационные риски для Банка;
- получения Банком от Банка-эмитента, ПС, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов, информации о неправомерном использовании Карты;
- выявления Операций, имеющих возможную связь с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма, распространением оружия массового уничтожения;
- подозрения на совершение мошеннических действий с Картой или ее Реквизитами/ПИН-кодом третьими лицами;
- нарушения Держателем Правил (Приложение № 1 к настоящим Условиям);
- при трехкратном неправильном наборе ПИН-кода (расцениваются Банком, как мошеннические действия);
- получения из ПС сведений о компрометации Реквизитов Карты;
- в иных случаях, предусмотренных Условиями и действующим законодательством.

7.2. Банк в случае, если Возмещение по проведенным у Клиента Операциям с использованием Карт уже произведено, вправе удержать в порядке, предусмотренном в п.п. 6.4, 6.9 - 6.10 настоящих Условий, суммы Операций в следующих случаях:

- если Операция проведена с нарушением настоящих Условий;
- Банком получено уведомление от ПС или Банка-эмитента, в т.ч. в электронном виде, о том, что проведенная у Клиента Операция может относиться к категории мошеннических;
- Операция проведена по поддельным, утерянным, украденным Картам;
- Операция проведена по Картам, срок действия которых истек или еще не наступил на момент совершения Операции;
- после получения запроса Банка Клиент не предоставил в течение 5 (Пяти) рабочих дней чеки ПOC-терминалов;
- на чеках ПOC-терминала отсутствует подпись Держателя банковской карты в случае, установленном п.4.7 настоящих Условий, либо подпись Держателя банковской карты не соответствует имеющимся у Банка образцам (при необходимости ее наличия).

7.3. Банк имеет право отложить Возмещение Клиенту по проведенной Операции на срок до 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней в случаях, указанных в п.7.2 настоящих Условий. По истечении указанного срока Банк принимает решение о Возмещении, либо отказе в Возмещении отложенной суммы.

7.4. В случае если по Операциям, по которым Клиенту было произведено Возмещение, впоследствии Банку предъявлено требование о возврате платежа Банком-эмитентом («chargeback»), на Клиента возлагается обязанность возместить Банку суммы опротестованных Операций.

7.5. Стороны согласны признавать распечатки электронных документов из базы данных Банка, Платежных систем, Банков-эмитентов, а также документов, подписанных Электронной подписью, в качестве письменных доказательств для разрешения споров.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

8.1. Банк обязуется:

8.1.1. Обеспечить Клиента оборудованием (ПOC-терминалами или кассовый аппарат с возможностью обслуживания банковских карт) (за исключением самостоятельного приобретения оборудования Клиентом у авторизованных дистрибьюторов).

8.1.2. Обеспечить Клиента расходными и инструктивными материалами (наклейками, чековыми лентами для ПOC-терминалов и т.д.), необходимыми для проведения Операций с использованием Банковских карт.

- 8.1.3. Проводить по мере необходимости для работников Клиента обучение Правилам обслуживания держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг.
- 8.1.4. Обеспечить Авторизацию Операций с использованием Банковских карт.
- 8.1.5. Обеспечить обработку расчетной информации, полученной от Клиента.
- 8.1.6. Осуществлять расчеты с Клиентом по Операциям, совершенным с использованием Карт, в соответствии с порядком, установленным Разделом 6 настоящих Условий.

8.1.7. Отправлять отчеты по совершенным операциям в случае, если это предусмотрено Тарифами Банка.

8.2. Банк имеет право:

- 8.2.1. Приостановить исполнение обязательств, установленных п.п. 8.1.4 - 8.1.6 настоящих Условий, в случае нарушения Клиентом условий Договора и/или законодательства Российской Федерации.
- 8.2.2. Отказать без объяснения причин в заключении Договора в случае предоставления Клиентом недостоверной информации или выявления такой информации, не предоставления Клиентом документов, подтверждающих полномочия подписанта или наличия иных данных, свидетельствующих о невозможности заключения Договора, а также в случае нарушения Клиентом требований и положений настоящих Условий.
- 8.2.3. В одностороннем порядке изменять настоящие Условия, уведомив о данном изменении Клиента путем размещения на официальном сайте Банка не позднее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в действие измененной редакции Условий.
- 8.2.4. Отказать Клиенту в Возмещении средств по проведенным Операциям в случаях, указанных в Разделе 7 настоящих Условий.
- 8.2.5. Банк вправе удерживать из сумм Возмещения, причитающихся Клиенту, суммы по основаниям, предусмотренным п.п.6.5., 6.8 - 6.9 настоящих Условий.
- 8.2.6. Банк вправе списать с расчетного счета Клиента комиссии Клиента, предусмотренные Договором эквайринга и настоящими Условиями, а также иные расходы, указанные в п. 6.9. настоящих Условий.
- 8.2.7. Банк вправе требовать от Клиента возмещения сумм опротестованных Операций (п.7.4.), в порядке, предусмотренном п.п. 6.4, 6.8 - 6.10 настоящих Условий, в том числе в течение 3 (Трех) лет со дня расторжения Договора.
- 8.2.8. Проводить проверки у Клиента с целью осуществления контроля за соблюдением работниками Клиента Правил.
- 8.2.9. Проводить повторный (дополнительный) инструктаж работников Клиента, в случае если Банком зафиксирован повышенный уровень ошибочных и/или недействительных Операций с использованием Банковских карт.
- 8.2.10. Расторгнуть Договор, направив Уведомление о расторжении Договора в порядке, установленном в Разделе 13 настоящих Условий.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

9.1. Клиент обязуется:

- 9.1.1. Исполнять требования настоящих Условий.
- 9.1.2. До подписания Договора эквайринга представить Банку документы, необходимые для идентификации Клиента, лиц, уполномоченных подписывать Договор, и заключения Договора в соответствии с требованиями Банка и действующего законодательства. В случае если у Клиента открыт расчетный счет в Банке, документы, предоставленные ранее в Банк и являющиеся актуальными на дату заключения Договора, не предоставляются, за исключением документов, имеющих изменения по сравнению с документами, представленными на момент открытия расчетного счета в Банке.
- 9.1.3. В случае самостоятельного приобретения оборудования приобрести модели ПОС-терминалов согласно перечню, размещенному на официальном сайте Банка.
- 9.1.4. Допускать к совершению Операций с использованием Банковских карт только работников Клиента, прошедших обучение Правилам обслуживания держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг, а также направлять на обучение вновь принятых работников. Список работников, прошедших обучение, предоставляется в Банк (Приложение № 2 к настоящим Условиям), заверенный подписью руководителя или иным уполномоченным лицом и оттиском печати Клиента (при наличии). Каждый работник Клиента подписывает акт о проведении обучения.
- 9.1.5. Обеспечить обслуживание Держателей банковских карт в строгом соответствии с настоящими Условиями, законодательством Российской Федерации, правилами ПС.
- 9.1.6. Использовать при обслуживании Держателей банковских карт только оборудование, расходные и инструктивные материалы, предоставленные и/или согласованные Банком.
- 9.1.7. Передавать в Банк расчетную информацию по Операциям, совершенным с использованием Карт, в соответствии с порядком, определенным в Разделе 5 настоящих Условий.
- 9.1.8. Хранить копии чеков ПОС-терминалов в течение 5 (Пяти) лет с даты совершения Операции и предоставлять их в Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса.
- 9.1.9. При оплате товаров/работ/услуг с использованием Карт устанавливать те же цены на товары/работы/услуги, что и при оплате наличными денежными средствами, не возлагать на Держателей банковских карт никакие дополнительные расходы и комиссии.
- 9.1.10. Произвести оплату выставленного Банком счета или акцептовать платежное требование Банка на оплату, предусмотренных Договором эквайринга, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты выставления счета/предъявления платежного требования в банк плательщика. В случае не оплаты счета или отказе в акцепте/отсутствия акцепта платежного требования Банка в указанные сроки Клиент выплачивает Банку пеню за каждый день просрочки в размере 0,05% (Ноль целых пять сотых процента).

9.1.11. Размещать на расчётном счете сумму средств, достаточную для списания сумм комиссий (в случае неадекватности

суммы Возмещения для удержания сумм комиссий) и иных расходов, предусмотренных п. 6.9. настоящих Условий.

9.1.12. В случае наложения Платежными системами штрафа в соответствии с правилами ПС за совершение у Клиента Операций по поддельным, потерянными, украденными Картам, а также в иных случаях, предусмотренных правилами ПС, возместить Банку сумму уплаченного штрафа в порядке, предусмотренном п.п. 6.9 - 6.10 настоящих Условий.

9.1.13. Размещать на видных местах предоставляемые Банком наклейки и другие рекламные материалы, информирующие клиентов о возможности оплаты товаров/работ/услуг с использованием Карт.

9.1.14. В случае расторжения Договора в порядке, установленном в п.п. 13.2 - 13.3 настоящих Условий, обеспечить доступ работников Банка для демонтажа оборудования (в случае, если оно предоставлялось Банком) и изъятия неиспользованных расходных и рекламных материалов.

9.1.15. Вернуть Банку предоставленное оборудование в исправном состоянии (в случае, если оно предоставлялось Банком).

9.1.16. В срок не более 10 (десяти) рабочих дней извещать Банк в письменной форме о принятом решении о ликвидации, реорганизации, начале процедуры банкротства, об изменении наименования, местонахождения и почтового адреса, телефонов или иных контактных реквизитов, об изменениях в составе участников (акционеров), в структуре и персональном составе органов управления Клиента, их персональных данных, оттиска печати и иных сведений, необходимых Банку для надлежащего выполнения им обязательств по Договору и соблюдения требований Банка России и действующего законодательства.

К уведомлению должны быть приложены подтверждающие изменения документы в подлинниках или копиях, заверенных в установленном порядке, карточка с образцами подписей.

9.1.17. Своевременно предоставлять Банку необходимые для исполнения Договора сведения и документы, в том числе документы, подтверждающие наличие по адресу Клиента, указанному в Едином Государственном Реестре (ЕГРЮЛ, ЕГРИП), его постоянно действующего органа управления, иного органа или лица, которые имеют право действовать от имени Клиента без доверенности. В случае письменного запроса Банком документов и информации предоставлять их в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения запроса, если в запросе не указан иной срок.

9.1.18. Использовать оборудование в местах регистрации точек, адреса которых были указаны в Приложении №1 к Договору (за исключением случаев разъездного характера работы Клиента, о котором Банк должен быть своевременно проинформирован).

9.2. Клиент имеет право:

9.2.1. Использовать оборудование, установленное Банком для обслуживания Банковских карт.

9.2.2. Требовать от Банка своевременного Возмещения сумм платежей по Операциям с использованием Карт, за вычетом комиссии Банка и других причитающихся в пользу Банка платежей.

9.2.3. Направить в Банк заявку (в произвольной форме) на проведение дополнительного обучения работников Клиента Правилам обслуживания Держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг одним из способов, отраженных в п. 15.2 настоящих Условий.

9.2.4. Расторгнуть Договор, направив Уведомление о расторжении Договора в порядке, установленном в Разделе 13 настоящих Условий.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с настоящими Условиями и действующим законодательством Российской Федерации.

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

10.3. В случае нарушения Банком сроков возмещения, указанных в п.6.2 настоящих Условий, на срок более 3 (Трех) рабочих дней, Банк выплачивает Клиенту пени за каждый день просрочки в размере 0,05% (Ноль целых пять сотых процента) от несвоевременно перечисленной суммы денежных средств (за исключением случаев, предусмотренных п.6.11 настоящих Условий, а также случаев задержки Возмещений, предусмотренных настоящими Условиями).

10.4. Клиент согласен с тем, что в своей деятельности Банк руководствуется правилами Платежных систем. Клиент, безусловно, возмещает Банку штрафы и/или прочие удержания, связанные с деятельностью Клиента, определенные Платежными системами, исходя из критериев, указанных в правилах Платежных систем. Клиент возмещает Банку указанные суммы в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента предъявления соответствующего требования Банка. В случае не возмещения денежных средств в указанные сроки Клиент выплачивает Банку пени за каждый день просрочки в размере 0,05% (Ноль целых пять сотых процента).

10.5. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, предоставленных в соответствии с Договором и Условиями.

10.6. Клиент несет в полном объеме ответственность перед Банком за действия своего персонала в отношении платежей, совершенных посредством Карт с нарушением требований настоящих Условий, Правил и/или предоставленной «Инструкции по работе с ПОС-терминалами».

10.7. Банк не несет ответственность за неработоспособность ПОС-терминалов, вызванную нарушением Клиентом требований по эксплуатации ПОС-терминалов или связанных с нарушением работы линий связи.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Любая информация, предоставляемая Сторонами друг другу в рамках Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению.

11.2. Все обязательства в отношении конфиденциальности в вопросах, связанных с исполнением Договора, Стороны обязуются соблюдать и после прекращения действия Договора в течение 5 (Пяти) лет.

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

11.4. Клиент принимает на себя обязательства о неразглашении любой информации о Держателях банковских карт, номерах Карт, объеме Операций и иной информации, связанной с обслуживанием Держателей банковских карт.

11.5. Стороны обязуются принимать все необходимые меры безопасности для защиты информации, документов, материалов и оборудования, используемых в рамках Договора, от несанкционированного доступа.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

12.2. В случае не достижения соглашения в ходе переговоров заинтересованная Сторона направляет другой стороне претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.

12.3. Претензия направляется любым из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- курьерской доставкой. В этом случае факт получения претензии должен подтверждаться распиской, которая должна содержать наименование документа и дату его получения, а также фамилию, инициалы, должность и подпись лица, получившего данный документ.
Претензия считается доставленной, если она:
 - поступила адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не была вручена или адресат не ознакомился с ней;
 - доставлена по адресу, указанному в ЕГРЮЛ/ЕГРИП или названному самим адресатом, даже если последний не находится по такому адресу.

12.4. К претензии должны прилагаться документы, обосновывающие предъявленные заинтересованной Стороной требования (в случае их отсутствия у другой Стороны), и документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего претензию. Указанные документы представляются в форме надлежащим образом заверенных копий. Если претензия направлена без документов, подтверждающих полномочия лица, которое ее подписало, то она считается непредъявленной и рассмотрению не подлежит.

12.5. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения претензии.

12.6. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке, а также в случае неполучения ответа на претензию в течение срока, указанного в п.12.5, спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Банка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.7. Во всем, что не предусмотрено Договором и настоящими Условиями, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и правилами Платежных систем.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ

13.1. Договор вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами Договора эквайринга (присоединения Клиента к настоящим Условиям) и действует неопределенный срок.

13.2. Договор может быть расторгнут по инициативе любой из Сторон путем направления другой Стороне письменного Уведомления о расторжении Договора (Приложение № 6 к настоящим Условиям).

13.3. Договор считается расторгнутым по истечении 45 (Сорока пяти) календарных дней с даты направления Стороной Уведомления о расторжении Договора.

13.4. Банк в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения письменного Уведомления о расторжении Договора в порядке, указанном в п.13.2 настоящих Условий производит демонтаж и вывоз оборудования (в случае, если оно предоставлялось Банком), удаление программного обеспечения, изъятие неиспользованных расходных и информационных материалов.

13.5. Все изменения и дополнения к Договору, за исключением изменений в Условия и Тарифы Банка, а также изменений, который в соответствии с настоящими Условиями вносятся путем направления уведомлений с приложением удостоверяющих документов, являются действительными, если они составлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

13.6. В случае направления Уведомления о расторжении Договора, либо закрытия одной из торговых точек Клиента, Клиент обязан направить в Банк заявку на изъятие (Приложение №1 к Договору) и вернуть Банку предоставленное оборудование на основании по «Акту приема-передачи оборудования» (по форме Приложения № 5 к настоящим Условиям) в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения Банком/Клиентом письменного Уведомления о расторжении Договора/закрытии торговой точки. Клиент также имеет право известить об этом и о необходимости сдать обратно в Банк установленное в торговой точке Клиента оборудование одним из способов, отраженных в п.15.2 настоящих Условий.

13.7. За несвоевременный возврат оборудования Банку в случаях, указанных в п.13.6 настоящих Условий, Клиент уплачивает пени в размере 0,1% от стоимости оборудования Банка, указанной в «Акте приема-передачи оборудования», оформленному при передаче оборудования Клиенту, за каждый день просрочки. Оплата производится в рублях по курсу Банка России на дату оплаты.

рабочих дней с момента получения письменного Уведомления о намерении отказаться от исполнения Договора или по истечении 5 (Пяти) рабочих дней с момента направления Банком уведомления Клиенту об отказе от исполнения Договора.

14. АНТИКОРРУПЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ (ОГОВОРКА)

14.1. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

14.2. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны и указанные в п.14.1 настоящих Условий лица не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей Договора законодательством, как дача / получение взятки, коммерческий подкуп, а также действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

14.3. Каждая из Сторон Договора отказывается от стимулирования каким-либо образом работников другой Стороны, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и подобного, ставящего работника в определенную зависимость и направленного на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его Стороны, которые могут привести к предоставлению неоправданных преимуществ по сравнению с другими контрагентами или каких-либо внедоговорных гарантий; ускорению существующих процедур; проведению действий, выполняемых работником в рамках своих должностных обязанностей, но нарушающих принципы прозрачности и открытости взаимоотношений между Сторонами.

14.4. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо антикоррупционных условий, соответствующая Сторона обязуется направить другой Стороне письменное уведомление, в котором обязана сослаться на факты или предоставить материалы, подтверждающие, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящих условий контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками.

14.5. Стороны Договора признают проведение процедур по предотвращению коррупции и контролируют их соблюдение, а также гарантируют осуществление негласного разбирательства по представленным фактам и применение мер по устранению и предотвращению конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют полную конфиденциальность по вопросам исполнения антикоррупционных условий Договора, а также отсутствие негативных последствий как для обращающейся Стороны в целом, так и для конкретных работников обращающейся Стороны, сообщивших о факте нарушений.

15. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

15.2. Стороны направляют друг другу информацию, в том числе связанную с исполнением Договора, счета и уведомления одним (или несколькими) из следующих доступных способов:

- через систему дистанционного банковского обслуживания (при обслуживании Клиента Банком по указанной системе);
- путем направления письма курьерской службой;
- путем направления сообщения заказным письмом с уведомлением о вручении/описью вложения Почтой России (иными почтовыми службами);
- путем электронного сообщения по электронной почте, указанной в Договоре.

Датой уведомления одной из Сторон считается дата вручения письма или дата отправки электронного сообщения.

15.3. Договор эквайринга подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

15.4. Все Приложения к настоящим Условиям являются его неотъемлемой частью.

15.5. При изменении местонахождения или почтового адреса, банковских реквизитов, номеров телексов, телетайпов, телефонов, факсов контактных лиц, а также любых других изменениях, влияющих на выполнение условий Договора, Стороны обязуются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты соответствующих изменений уведомлять об этом друг друга в письменной форме.

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ТОРГОВЛИ И УСЛУГ

1. Порядок действий кассира

При обслуживании Держателей банковских карт кассир обязан следовать следующему порядку:

- провести проверку подлинности Карты в соответствии с основными элементами и средствами защиты Банковских карт (Раздел 9 настоящих Правил), за исключением случаев, когда Держатель самостоятельно проводит авторизацию при совершении операции (в случаях, указанных в п. 3.4, 3.5 настоящих Правил);
- провести Авторизацию с использованием ПОС-терминала;
- в зависимости от результатов проведения проверки и Авторизации:
 - выдать Держателю товар/оформить оплату работ/услуги; или
 - отказать в проведении Операции по Карте; или
 - изъять Kartu в порядке, установленном настоящими Правилами в Разделе 7.

1.1. При оплате товаров/работ/услуг с использованием Карт необходимо использовать те же цены на товары/работы/услуги, что и при оплате наличными денежными средствами. Взимание дополнительных комиссий при оплате Картами не допускается.

2. Проверка подлинности Банковской карты

2.1. До начала проведения Операции кассир принимает у Держателя Kartu (за исключением случаев, когда Держатель карты самостоятельно проводит авторизацию при совершении операции) и проверяет следующие параметры:

- срок действия Карты;
- наличие подписи Держателя на оборотной стороне Карты (полоса для подписи не должна иметь внешних повреждений).

Если срок действия еще не наступил или уже истек и/или на Карте отсутствует подпись Держателя банковской карты, кассир не имеет права принимать данную Kartu к оплате.

2.2. На Картах должен присутствовать ряд отличительных признаков, которые являются обязательными для Платежных систем (Раздел 9 настоящих Правил). В случае если Карта не соответствует стандартам ПС, кассиру следует изъять Kartu. Изъятие Карты производится в соответствии с порядком, установленным в Разделе 7 настоящих Правил.

2.3. Карта не должна содержать надразов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе Карты, посторонних наклеек.

2.4. В случае возникновения подозрений, что Карта предъявлена не ее законным Держателем, кассир должен попросить предъявителя банковской карты предъявить документ, удостоверяющий личность. При отказе предъявить документ, удостоверяющий личность, кассир должен отказать в проведении Операции.

2.5. Кассир не должен принимать Kartu к оплате в том случае, если фамилия и имя лица, указанные в документе, удостоверяющем личность, не соответствуют данным, указанным на Карте.

3. Проведение Операции с использованием ПОС-терминала

3.1. Кассир не имеет права осуществлять выдачу Держателю покупателю товара/предоставление работ/услуги, не дождавшись результатов Авторизации.

3.2. Порядок проведения Операции при помощи ПОС-терминала определен в «Инструкции по работе с ПОС-терминалом».

3.3. При положительном результате авторизации на чеке ПОС-терминала распечатывается код авторизации. Кассир должен получить подпись Держателя банковской карты на двух экземплярах чека, удостовериться в ее идентичности подписи на Карте (за исключение случаев предусмотренных п.3.4 и п.3.5 настоящих Правил), а также удостовериться в идентичности реквизитов Карты, распечатанных на чеке (номера Карты, срока ее действия), и реквизитов Карты, предъявленной Держателем. После этого кассир должен выдать один чек Держателю, другой чек остается у Клиента.

3.4. В том случае если при обслуживании используется карты с электронным чипом, карты Cirrus/Maestro и бесконтактные карты с суммой операции, превышающей 1000 рублей, по таким Картам ПОС-терминал (по распоряжению Банка-эмитента) запрашивает Держателя карты ввести ПИН-код.

3.5. При обслуживании бесконтактных карт если сумма операции меньше или равна 1000 рублей ПИН-код не вводится и проставление подписи не требуется.

3.6. В случае, если из авторизационного центра поступит ответ об изъятии Карты, кассир обязан действовать в соответствии с порядком, изложенным в Разделе 7 настоящих Правил.

4. Отмена Операции

4.1. Отмена Операции возможна только до проведения операции «Выгрузка электронного журнала», в противном случае осуществляется операция «Возврат средств на Kartu». Указанные действия осуществляются в соответствии с «Инструкцией по работе с ПОС-терминалом».

4.2. Операции по Карте, некорректно совершенные Клиентом, отменяются Банком на основании письма (Приложение №7 к настоящим Условиям), полученного в письменном виде от Клиента, в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней с момента получения Возмещения по операции, с которой не согласен Клиент. На основании полученной информации после отмены Банком ошибочной Операции, денежные средства будут возвращены на Карту Держателя и списаны со счета Клиента.

5. Возврат товара

5.1. Оформление возврата суммы Операции производится только Держателю банковской карты.

5.2. Не допускается возврат/частичный возврат наличными деньгами по Операции, совершенной с использованием Карты.

5.3. Порядок оформления возврата товара с использованием ПOC-терминала определен в «Инструкции по работе с ПOC-терминалом».

6. Отмена операции возврат

6.1. Запрещается производить Отмену операции «Возврат» без письменного согласия Банка.

7. Изъятие Карты

7.1. Основанием для изъятия Карты могут быть следующие причины:

- из авторизационного центра поступит ответ об изъятии Карты;
- Карта не соответствует стандартам Платежных систем;
- Карта имеет серьезные повреждения;
- Карта предъявлена не ее Держателем (законным владельцем).

7.2. В случае если из ПЦ поступит ответ об изъятии Карты, кассир должен изъять Карту, сообщив Держателю (лицу, предъявившему карту): «Ваш банк дает указание изъять Карту. По всем вопросам обращайтесь в банк, выдавший Карту».

При этом кассир должен предложить Держателю (лицу, предъявившему карту) расписаться на чеке ПOC-терминала, попросить предъявить документ, удостоверяющий личность Держателя (лица, предъявившего карту), записать данные документа на чек.

7.3. При изъятии Карты, в случае если Карта предъявлена не ее Держателем (законным владельцем) или предъявлена поддельная Карта, необходимо информировать работников полиции о необходимости задержания лица, предъявившего банковскую карту.

7.4. При изъятии Карты оформляется Расписка об изъятии Банковской карты (Приложение №3 к настоящим Условиям), оригинал которой выдается лицу, предъявившему банковскую карту. Для передачи изъятых Карты в Банк оформляется Акт приема-передачи изъятых банковских карт (Приложение №4 к настоящим Условиям).

7.5. В случае задержания лица, предъявившего банковскую карту, и изъятия Карты работником полиции кассир обязан оформить Расписку об изъятии Банковской карты, дополнительно указав в ней Ф.И.О., номер служебного удостоверения и подпись работника полиции, изъявшего Карту.

8. Меры безопасности при проведении Операций с Банковскими картами

8.1. При совершении Операций с использованием Банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание, если предъявитель Карты:

- просит провести голосовую авторизацию, т.к. Карта не считывается ПOC-терминалом;
- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь кассира во время проведения Операции или оказывает психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись, сравнивая ее с каким-либо документом;
- своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру совершаемой покупки;
- приобретает несколько одинаковых предметов;
- приобретает товары, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);
- заявляет, что документов, удостоверяющих личность, нет или они остались в машине;
- предлагает оставить Карту в залог и т.п.

8.2. При проверке личности, предъявителя Карты, необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- не предъявляет ли Карту с женским именем мужчины, и наоборот;
- подпись на чеке ПOC-терминала должна совпадать с подписью на полосе на оборотной стороне Карты. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
- на авторизационные запросы по Картам Клиента часто приходят отказы, при этом Клиент пытается воспользоваться несколькими Картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;
- следует иметь в виду, что преступник может выглядеть респектабельно и быть хорошо знакомым с правилами приема Карт.

8.3. Получение кода авторизации не является основанием для проведения Операции оплаты. На поддельные или недавно украденные/найденные Карты может быть дан положительный код авторизации. В таких случаях Карта может быть изъята по решению кассира. Основанием для изъятия Карты является:

- несоответствие подписи лица, предъявившего Карту, образцу подписи на Карте;
- несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на Карте;
- наличие признаков подделки:

- перебиты или переклеены отдельные цифры номера Карты, срока действия, букв фамилии и имени;
- образец подписи на полосе для подписи Карты размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- на полосе для подписи просматривается слово «VOID»;
- BIN не совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоossed номера Карты (при наличии данного элемента).

9. Основные элементы и средства защиты Банковских карт

9.1. Для всех типов карт:

На лицевую сторону Карты может быть помещен электронный чип, позволяющий проводить Операции с более высокой степенью безопасности. На электронный чип могут быть загружены дополнительные приложения, реализующие дополнительные функции и услуги Банка-эмитента, например, программы лояльности, бонусные программы и пр. По Картам с чипом ПОС-терминал (по распоряжению Банка-эмитента) может запросить Держателя ввести ПИН-код. Кассир должен предоставить Держателю ПИН-пад для ввода ПИН-кода.

9.2. Платежная система VISA INTERNATIONAL:

9.2.1. Отличительные признаки карт VISA

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип Visa: расположен в правом верхнем, правом нижнем или левом верхнем углу и имеет форму четырехугольника с надписью «VISA» синего цвета на белом фоне буква «V» имеет слева желтую (золотую) галочку (данный признак может отсутствовать) или «VISA» белого или синего цвета на фоне цвета карты;



- Голограмма с объемным изображением в виде летящего голубя, расположенная на правой стороне Карты. При поворотах Карты изображение изменяется: создается эффект летящего голубя. При рассмотрении голограммы не должно быть следов ее наклеивания на Карту (она должна быть «впаяна» в поверхность Карты).



- Также может располагаться на лицевой стороне над логотипом, на оборотной стороне Карты или полностью отсутствовать при наличии голографической панели для подписи.
 - При проверке в ультрафиолетовом свете виден символ «летающий голубь» - голубого или красного цвета. Фон карты светиться не должен. В ультрафиолетовом излучении проявляется буква «V» на фоне изображения нового логотипа Visa.
 - Эмбоossed номер карты начинается с цифры «4» и должен состоять из 16 (4 по 4) цифр или 13 (в группировке 4 и 3 по 3), последняя группа цифр располагается на голограмме. Цифры номера карты должны быть одинаковой формы и размера, расположены равномерно и на одной линии.
 - BIN (идентификационный номер банка) напечатан над или под первыми цифрами эмбоossed номера карты. 4 цифры BIN и первые четыре цифры номера карты должны совпадать (при наличии данного элемента).
 - Персональные данные Держателя банковской карты эмбоossed и расположены внизу Карты. В случае, если Карта не персонализированная – данные отсутствуют.
 - Срок действия Карты указывается в формате месяц/год.
 - Некоторые Карты Visa могут приниматься к оплате только внутри определенной страны. В этом случае на лицевой стороне Карты печатается надпись с указанием страны, в которой действительна Карта. Например: «Valid only in ...» (действительна только в указанной стране).
- Оборотная сторона:
- Магнитная полоса расположена в верхней части Карты.
 - Голограмма с объемным изображением в виде летящего голубя, расположенная на левой стороне Карты. При поворотах Карты изображение изменяется: создается эффект летящего голубя. При рассмотрении голограммы не должно быть следов ее наклеивания на Карту (она должна быть «впаяна» в поверхность Карты). Полоса для подписи находится под магнитной полосой и вне зоны «обратных» эмбоossed характеристик Карты (номер карты, срок действия, имя-фамилия Держателя).
 - Панель для подписи имеет рисунок из горизонтальных полос голубого и желтого цвета, а также слов «VISA», видимых в ультрафиолетовом свете.
 - На полосе для подписи напечатан номер Карты (или четыре последние цифры) и трехзначный код безопасности (CVV2), который может наноситься как на саму полосу для подписи, так и на дополнительное поле белого цвета.
 - При попытке нарушить верхний слой (стереть, исправить подпись) на полосе для подписи проявляется слово «VOID» (недействительно). Карта действительна только при наличии подписи Держателя!

- Наличие информации об эмитенте Карты.

9.2.2. Отличительные признаки карт VISA Electron

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип VISA Electron имеет форму четырехугольника с надписью «VISA» синего цвета на белом фоне буква «V» имеет слева желтую (золотую) галочку (данный признак может отсутствовать) или «VISA» белого или синего цвета на фоне цвета карты. Под логотипом присутствует надпись «ELECTRON» белого цвета или синего цвета.



- Напечатанный номер Карты начинается с цифры «4» и состоит из 16 цифр. Номер может быть нанесен не полностью (первые 4 и/или последние 4 цифры номера Карты).
 - BIN (идентификационный номер банка) напечатан над или под первыми цифрами номера Карты. 4 цифры BIN и первые четыре цифры номера Карты должны совпадать (при наличии данного элемента).
 - Нанесенная типографским способом надпись «ELECTRONIC USE ONLY» (только для электронного использования).
 - На некоторых Картах Visa Electron имя и фамилия Держателя банковской карты, срок действия карты могут отсутствовать.
- Оборотная сторона:
- Магнитная полоса расположена в верхней части Карты.
 - Полоса для подписи находится под магнитной полосой.
 - Панель для подписи имеет рисунок из горизонтальных полос голубого и желтого цвета, а также слов «VISA», видимых в ультрафиолете.
 - При попытке нарушить верхний слой (стереть, исправить подпись) на полосе для подписи проявляется слово «VOID» (недействительно). Карта действительна только при наличии подписи Держателя!
 - Наличие информации об эмитенте Карты.

9.2.3. VISA Electron Instant Issue («моментального выпуска»)

На лицевой стороне Карты могут отсутствовать:

- Гол로그램 с изображением голубя;
- Дата окончания срока действия Карты;
- Персональные данные Держателя банковской карты.

Все остальные реквизиты карты VISA Electron Instant Issue аналогичны Карте Visa Electron.

9.2.4. VISA Mini

Карта Visa Mini – это миниатюрная версия Карты «Visa» или «Visa Electron» обычного размера. Размеры Карты составляют 66x40 мм. Данная Карта принимается только в ПOC-терминалах. Реквизиты и отличительные элементы Карты уменьшены пропорционально размеру Карты. На Карте может находиться надпись «Visa Mini card» или «Visa Mini».

9.2.5. Карта с функцией «PayWave» – карта ПС «Visa», отвечающая общим требованиям по использованию Банковских карт, и дополнительно позволяющая Держателю карты осуществлять оплату товаров (работ, услуг) бесконтактным способом посредством ПOC-терминала, имеющего бесконтактный ридер (функцию приема бесконтактных карт).

9.3. Платежная система MASTERCARD WORLDWIDE

9.3.1. Отличительные признаки Карт «MasterCard»

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип «MasterCard» находится справа, над или под голограммой. Логотип состоит из двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета, поверх кругов надпись MasterCard, выполненная белым цветом.



- Новый логотип «MasterCard» находится справа, над или под голограммой. Логотип состоит из двух пересекающихся кругов красного и желтого цвета, под поверх кругами надпись MasterCard, выполненная черным цветом.



- Гол로그램 выполнен в виде двух пересекающихся кругов, представляющих собой объемное изображение земных полушарий с расположенными на них материками. Фон состоит из поля, содержащего строки из повторяющихся слов «MasterCard». При повороте Карты слева направо материи на полушариях и надпись «MasterCard» смещаются. Гол로그램 может располагаться на лицевой или оборотной стороне карты.



- При проверке в ультрафиолетовом свете в нижней части Карты появляются буквы «М» и «С».
- Прозембосированный номер Карты начинается с цифры «5» или «2» и должен состоять из 16 (4 по 4) цифр, последняя группа цифр располагается на голограмме. Цифры номера Карты должны быть одинаковой формы и размера, расположены равномерно и на одной линии.
- BIN (идентификационный номер банка) напечатан над или под первыми цифрами эмбоссированного номера Карты. 4 цифры BIN и первые четыре цифры номера Карты должны совпадать (при наличии данного элемента).
- Персональные данные Держателя банковской карты эмбоссированы и расположены внизу Карты.
- Срок действия Карты указывается в формате месяц/год.

Оборотная сторона:

- Магнитная полоса расположена в верхней части Карты. Полоса может быть черного или коричневого цвета, либо с голографической пленкой.
- Полоса для подписи находится под магнитной полосой и вне зоны «обратных» эмбоссированных характеристик Карты (номер Карты, срок действия, имя-фамилия Держателя). На полосу для подписи нанесены надписи «MasterCard».
- На полосе для подписи напечатан номер Карты (или четыре последние цифры) и трехзначный код безопасности (CVC2), который может наноситься как на саму полосу для подписи, так и на дополнительное поле белого цвета.
- При попытке нарушить верхний слой (стереть, исправить подпись) на полосе для подписи проявляется слово «VOID» (недействительно).
- Карта действительна только при наличии подписи Держателя!
- Наличие информации об эмитенте Карты.

9.3.2. Отличительные признаки карт «Maestro».

Операции по Картам «Cirrus/Maestro» проводятся только с обязательным вводом ПИН-кода на ПИН-паде, подключенном к ПОС-терминалу.

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип «Maestro» расположен в правом нижнем или в правом верхнем углу Карты или на ее оборотной стороне. Состоит из двух пересекающихся кругов голубого и красного цвета с надписью «Maestro» шрифтом белого цвета.



- Номер карты напечатан или эмбоссирован на лицевой стороне и может начинаться с цифр 50, 56-58, 60-69. Номер Карты может состоять из 16-19 цифр. Номер Карты может отсутствовать или быть указан не полностью.
- BIN (идентификационный номер банка) может отсутствовать.
- Персональные данные Держателя банковской карты печатаются или эмбоссируются под сроком действия Карты. Возможно отсутствие на Карте персональных данных (при наличии данного элемента).
- На лицевой стороне Карты должно присутствовать название Банка-эмитента.

Оборотная сторона:

- Магнитная полоса расположена в верхней части Карты.
- Полоса для подписи находится под магнитной полосой, состоит из поля белого цвета или может содержать орнамент или защитный текст.
- При попытке нарушить верхний слой (стереть, исправить подпись) на полосе для подписи проявляется слово «VOID» (недействительно).

Карта действительна только при наличии подписи Держателя!

- На полосе может присутствовать номер Карты, совпадающий с номером, напечатанным или эмбоссированным на лицевой стороне Карты. Допускается нанесение на полосу последних четырех цифр номера Карты.
- В нижней части Карты может быть указан адрес Банка-эмитента, а также логотипы Cirrus и обслуживающих систем.

9.3.3. Отличительные признаки карт «MasterCard Electronic»

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип «MasterCard Electronic» представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью «MasterCard» белого цвета на их фоне и надписью «Electronic» под ней. Логотип объединен в блок с голограммой «MasterCard».



- Номер Карты напечатан и может быть нанесен не полностью.
- Персональные данные Держателя банковской карты печатаются или эмбоссируются под сроком действия Карты. Возможно отсутствие на карте персональных данных.

Оборотная сторона:

Оборотная сторона карты «MasterCard Electronic» совпадает с оборотной стороной Карты «MasterCard».

9.3.4. Карта с функцией PayPass – карта ПС «MasterCard», отвечающая общим требованиям по использованию Банковских карт, дополнительно позволяющая Держателю карты осуществлять оплату товаров (работ, услуг) бесконтактным способом посредством ПОС-терминала, имеющего бесконтактный ридер (функцию приема бесконтактных карт).

9.4. Платежная система «МИР»

9.4.1. Отличительные признаки карт «МИР»

Обязательные элементы лицевой стороны:

- Логотип «МИР» расположен в правом нижнем углу.



- Название продукта расположено в правом верхнем углу.
- Логотип или название банка расположено в левом верхнем углу.
- При проверке в ультрафиолетовом свете виден символ «Р».
- Проэмбоссированный номер карты начинается с цифры «2» и должен состоять из 16 (4 по 4) цифр. Цифры номера карты должны быть одинаковой формы и размера, расположены равномерно и на одной линии.
- BIN (идентификационный номер банка) под первыми цифрами эмбоссированного номера карты состоит из 6-8 цифр и должен совпадать с первыми 6-8 цифрами номера карты.
- Персональные данные Держателя банковской карты эмбоссированы и расположены внизу Карты.
- Срок действия Карты указывается в формате месяц/год.

Оборотная сторона:

- Магнитная полоса расположена в верхней части Карты.
- Полоса для подписи находится под магнитной полосой.
- На полосе для подписи напечатаны последние четыре цифры номера карты и трехзначный код безопасности (CVV2), который наносится в дополнительном поле белого цвета.
- Наличие информации об эмитенте Карты.

АКТ
о проведении обучения персонала Клиента

Настоящий Акт составлен о том, что с персоналом _____ проведен первичный (повторный) инструктаж по следующим темам:

1. Правила работы с ПОС-терминалом;
2. Правила обслуживания Держателей банковских карт в предприятиях торговли и услуг;
3. Меры безопасности при проведении операций с Банковским картами.

Список работников, прошедших обучение:

№ п/п	Фамилия имя отчество	Обучение прошел, инструкцию получил	Подпись, дата

Клиент:

(Ф.И.О.)

(подпись уполномоченного работника Клиента)

Обучение провел:

(Ф.И.О.)

(подпись уполномоченного работника Банка)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Расписка об изъятии Банковской карты

АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)

Клиент _____

Адрес _____

Дата «__» _____ 20__ г. Время _____ час. _____ мин.

В соответствии с указанием, полученным из авторизационного центра, была изъята Карта

№ _____

срок действия Карты _____

выпущенная на имя _____

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.
Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

_____ _____

Ф.И.О. работника Клиента

подпись



RECEIPT

"FORA-BANK" JOINT-STOCK COMMERCIAL BANK

MERCHANT _____

Address _____

Date «__» _____ 20__ . Time _____

In accordance with the Authorization Center`s instruction picked up
credit card № _____

Expiration Date _____

Cardholder name _____

Please get in touch with your Issuer (Bank) for all the information as for the further use of your account.
We regret such a situation occurred.

_____ _____

Cashier name

Cashier signature

АКТ ПРИЕМА – ПЕРЕДАЧИ ИЗЪЯТЫХ БАНКОВСКИХ КАРТ

Клиент _____

Адрес _____

Дата «__» _____ 20__ г. Время _____ час. _____ мин.

Тип Карты (нужное подчеркнуть):

VISA	MasterCard	МИП
------	------------	-----

№ Карты:

Срок действия Карты:

Фамилия, имя держателя Карты:

Название банка-эмитента

Полный адрес банка-эмитента

(см. на оборотной стороне Карты)

Ф.И.О. лица изъявшего/нашедшего Карту:

№ телефона:, служ.:

причина изъятия Карты:

Забыта пользователем	По указанию авторизационного центра	Не соответствует стандартам	Иные причины _____ _____
-------------------------	---	--------------------------------	-----------------------------

обстоятельства

Подпись лица, изъявшего/нашедшего Карту/...../.....

Гл. бухгалтер Клиента...../...../.....

“.....”20 г.

М.П.

Изъятую/нашедшую Карту принял:.....

За Банк/...../.....

“.....”20 г.

**АКТ
приема-передачи оборудования**

Настоящий Акт составлен о том, что АКБ «ФОРА-БАНК» (АО) предоставляет во временное пользование/принял от (нужное подчеркнуть)

Клиент _____

Адрес _____

оборудование согласно нижеприведенному перечню:

№ п/п	Наименование и модель оборудования	Серийные номера оборудования	Кол-во (шт.)	Стоимость (USD), в т.ч. НДС в размере, установленном в соответствии с действующим налоговым законодательством Российской Федерации
1.1.	ПОС-терминал			
1.2.	ПОС-терминал			
2.1.	ПИН-ПАД			
3	Блок питания			
	Итого:			

Оборудование передано Клиенту/принято от Клиента выбрать и отметить нужное:

- Передано в исправном и пригодном состоянии.
- Внешний осмотр принятого от Клиента оборудования, замечаний не выявил.
- При внешнем осмотре принятого от Клиента оборудования выявлено следующее (указывается наличие сколов/трещин/потертостей на корпусе оборудования, а также проводится проверка работоспособности оборудования при включении в сеть электропитания):

При приеме оборудования Банк оставляет за собой право проверить принятое оборудование в части его исправности и работоспособности на предмет выявления скрытых дефектов.

Подписи сторон:

Банк: АКБ «ФОРА-БАНК» (АО) _____ М.П. (сотрудник Банка, уполномоченный на подписание Актов приема-передачи оборудования)	Клиент: _____ М.П.
--	-------------------------------------

Уведомление о расторжении Договора

Банк/Клиент (адресат):
(реквизиты)

Исх. № _____ дата _____

Уведомляем Вас о расторжении по истечении 45 календарных дней с даты получения Вами данного уведомления Договора эквайринга № _____ от «__» _____ 20__ г.

Должность, ФИО сотрудника Банка, реквизиты документа о полномочиях:

_____ / _____

_____/_____
Подпись МП

Начальнику Управления банковских карт
АКБ «ФОРА-БАНК» (АО)

от _____

Краткое описание ситуации: Пример При проведении операции _____ (оплаты, возврат, отмена) «__» _____ 20__ г., по терминалу № _____ на сумму _____ произошло _____, был получен чек № _____ с расшифровкой кода ответа _____ (операция выполнена, не выполнена, отменена и т.д.). При этом товар/услуга клиентом _____ (был получен, не был получен). В сверке итогов данная операция _____ (отразилась, не отражена). Просим оказать содействие в процессировании/отмене (оставить **нужное**) данной операции и зачислению /списанию излишне зачисленных (оставить **нужное**) денежных средств на счет Клиента.

Дата и время операции	№ карты	Код автор.	Вал.	Сумма операции	Номер терминала
	*****1111		810		

В случае опротестования данных операций банком-эмитентом, Клиент не возражает против удержания АКБ «ФОРА-БАНК» (АО), указанных сумм из последующих денежных возмещений.

Сканы чеков и отчетов по данным операциям прилагаются.

Руководитель Предприятия _____ / _____ /
М.П.

Дата «__» _____ 20__ г.