

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ В АО «БАНК СГБ»

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком-эмитентом для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Банковской карты.

**Банковская карта (Карта)** – электронное средство платежа, позволяющее Держателю составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с Банком-эмитентом.

**Банк-эквайрер** – кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и предоставляющая Клиентам услуги эквайринга, включающие предоставление оборудования для проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт, совершенным в торговых точках.

**Банк-эмитент** – кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая эмиссию (выпуск) Банковских карт.

**Возмещение** – перечисление Банком Клиенту денежных средств за вычетом вознаграждения Банка по проведенным операциям с использованием карт в соответствии с условиями Договора.

**Держатель банковской карты (Держатель, Держатель карты)** – физическое лицо, на имя которого и в пользу которого выпущена Карта и осуществляющее Операции в целях приобретения им Товара или возврата/отказа от Товара.

**Договор о проведении расчетов по операциям с использованием банковских карт (Договор)** – заключенный между Банком и Клиентом Договор. Договором является совокупность Общих условий проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт в АО «БАНК СГБ» и Заявление, акцептованное Банком (Индивидуальные условия).

**Заявление о присоединении к Общим условиям проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт (Индивидуальные условия) (Заявление)** – документ установленный Банком формы, содержащий согласованные Сторонами условия взаимодействия по Договору. Заявление о присоединении является неотъемлемой частью Договора.

**Клиент** – юридические лица, не являющиеся кредитными организациями, индивидуальные предприниматели, нотариусы, занимающиеся частной практикой, адвокаты, занимающиеся адвокатской деятельностью индивидуально, заключившее Договор с Банком.

**Код подтверждения (код авторизации)** – уникальная комбинация цифровых или буквенно-цифровых символов, обозначающая код разрешения, присваиваемый Банком-эмитентом каждой транзакции в целях обеспечения ответа на авторизационный запрос.

**Минимальный оборот** – установленная Заявлением о присоединении минимальная необходимая сумма операций по оплате Товаров с использованием Банковских карт за расчетный период, приходящаяся, в среднем на один Терминал, установленный у Клиента в рамках Договора.

**Мошенническая операция** – операция с использованием Банковской карты, несанкционированная или неподтвержденная ее Держателем.

**Оборудование/Электронный терминал (Терминал)** – электронное программно-техническое устройство, предоставленное Банком Клиенту и предназначенное для совершения операций с использованием Банковских карт. Устройство может принимать карты с магнитной полосой, чипом и бесконтактные карты, а также другие устройства, имеющие бесконтактное сопряжение.

**Общие условия проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт (Общие условия)** разработаны в соответствии с нормами гражданского, налогового законодательства Российской Федерации, иных федеральных законов, нормативных актов Банка России, внутренних нормативных документов АО «БАНК СГБ» и регламентируют единый порядок заключения Договоров о проведении расчетов по операциям с использованием банковских карт с Корпоративными клиентами АО «БАНК СГБ».

**Операция** – действие, осуществляемое Клиентом и (или) Держателем карты, в том числе Операция оплаты, Операция отмены, Операция возврата.

**Операция возврата** – операция по возврату Клиентом денежных средств по проведенной Держателем Операции оплаты при возврате/отказе Держателем от Товаров Клиента.

**Операция оплаты** – оплата Товаров Держателем, осуществляемая с использованием Карты.

**Операция отмены** – операция, выполняемая Клиентом на электронном терминале, с целью отмены Авторизации.

**Платежная система** – общество, определяющее правила и технологию взаимодействия банков-участников этой платежной системы по выпуску и обслуживанию определенных типов Банковских карт, а также по проведению расчетов по операциям с их использованием.

**Подтверждающий документ по операции оплаты** – документ, составленный с использованием реквизитов Банковской карты (чек Терминала), подтверждающий распоряжение Держателя Банковской карты оплатить указанную в документе сумму Клиенту.

**Подтверждающий документ по операции возврата** – документ, составленный с использованием Банковской карты (чек Терминала), подтверждающий распоряжение Клиента осуществить возврат Держателю указанной в документе суммы.

**Расчетная информация** – документы, являющиеся основанием для осуществления расчетов с Клиентом по операциям с использованием Банковских карт, составленные с применением реквизитов Банковских карт в электронной форме.

**Расчетный период** – календарный месяц, в течение которого Банк оказывал услуги Клиенту в соответствии с пунктом 2.3. Договора.

**Сайт Банка** – сайт Банка: [www.severgazbank.ru](http://www.severgazbank.ru).

**Стороны** – Банк и Клиент при совместном упоминании.

**Тариф** – совокупность суммы Торговой уступки и Штрафной неустойки (при наличии). Устанавливается Клиенту индивидуально.

**Товар** – товары, работы, услуги, реализуемые Клиентом в торговых точках.

**Торговая уступка** – денежная сумма, уплачиваемая Клиентом Банку за расчеты по операциям с использованием банковских карт при реализации Товаров. Рассчитывается как процент от суммы Операции оплаты.

**Штрафная неустойка** – определённый Заявлением процент, который Клиент должен уплатить Банку в случае невыполнения Минимального оборота за Расчетный период.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Заключение Договора между Банком и Клиентом осуществляется путем присоединения Клиента к Общим условиям, в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, на основании подписанного уполномоченным представителем Клиента Заявления по форме Банка (в двух экземплярах для каждой из сторон) и при условии предоставления документов, необходимых для заключения Договора в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и перечнем Банка. Договор считается заключенным с даты акцептования Заявления Банком.

2.2. Клиент осуществляет реализацию Товаров, принимая в качестве средства платежа документы, составленные с использованием Банковских карт международных платежных систем VISA и MasterCard, и национальной платежной системы Мир.

2.3. Банк обеспечивает Клиенту возможность проведения операций по реализации Товаров с использованием Банковских карт, а также осуществляет расчеты с ним по этим операциям.

2.4. При реализации Товаров с использованием Банковских карт, Клиентом производятся операции оплаты, подтверждаемые Расчетной информацией и Подтверждающими документами по операции оплаты.

2.5. При возврате/отказе Держателями карт приобретенных ранее Товаров, оплаченных с использованием Банковских карт, Клиентом производятся операции возврата, подтверждаемые Расчетной информацией и Подтверждающими документами по операции возврата.

2.6. В случае незавершенной операции или некорректно оформленного Подтверждающего документа по операции оплаты или возврата, Клиентом производится соответствующая операция отмены, аннулирующая Расчетную информацию по ранее произведенной операции оплаты (возврата) или представляющая собой обратную по отношению к ней операцию.

2.7. Для совершения операций, упомянутых в п. 2.4.–2.6. настоящих Общих условий, используется установленное Банком оборудование.

2.8. Банк извещает Клиента об изменениях условий Договора, а также предоставляет другую информацию как минимум одним из следующих способов:

- а) размещение соответствующих объявлений на стендах в операционных залах Банка;
- б) направление уведомления по системе «Бизнес-Онлайн»;
- в) направление уведомления по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, представленному Клиентом в Банк и известному Банку на дату исполнения своих обязательств;
- г) передача уведомления Клиенту/представителю Клиента;
- д) направление уведомления по электронным средствам связи (факс, телеграмма, телефонограмма, электронная почта);
- е) размещение информации на сайте Банка в сети Интернет.

При направлении информации способом, указанным в подпункте «в», дата уведомления определяется по дате получения, указанной в почтовом уведомлении, в остальных случаях Клиент считается уведомленным в дату размещения/направления/вручения информации/уведомления Клиенту.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Банк обязуется:

3.1.1. Установить на территории Клиента оборудование, необходимое для осуществления операций с использованием Банковских карт и обеспечения информационного и технологического взаимодействия между участниками расчетов, произвести его подключение и обеспечивать работоспособность установленного оборудования (проведение текущего и профилактического ремонта).

3.1.2. Обеспечить Клиента информационными материалами, необходимыми для проведения операций с использованием Банковских карт.

3.1.3. Провести обучение сотрудников (кассиров) Клиента работе на установленном Банком оборудовании и требованиям безопасности при проведении операций с использованием Банковских карт (при необходимости).

3.1.4. Обеспечивать круглосуточную авторизацию операций, совершаемых с использованием Банковских карт у Клиента. При совершении операций возврата авторизация этих операций не производится.

3.1.5. Перечислять Клиенту денежные средства за реализованные с использованием Банковских карт Товары не позднее третьего рабочего дня от даты получения Расчетной информации от Клиента.

#### 3.2. Банк имеет право:

3.2.1. Потребовать от Клиента предоставления Подтверждающих документов по операции оплаты или возврата, в соответствии с полученной от Клиента расчетной информацией.

3.2.2. Запрашивать у Клиента дополнительные документы с целью соблюдения законодательства Российской Федерации.

3.2.3. Осуществлять проверку использования оборудования, предоставленного Банком Клиенту, на предмет соответствия фактической деятельности в торговой точке Клиента присвоенному Банком коду МСС (код, присвоенный в зависимости от вида деятельности Клиента).

3.2.4. Временно (на период расследования) приостановить возможность проведения у Клиента операций с использованием Банковских карт в случае, если в распоряжении Банка имеется информация о проведении у Клиента Мошеннических операций. При этом Банк направляет Клиенту соответствующее письменное уведомление.

3.2.5. Не производить установку оборудования в случае отсутствия возможности у Клиента принять оборудование и подписать акт приема-передачи объекта основных средств (оборудования) (далее – Акт приема-передачи) (Приложение № 3 к настоящим Общим условиям).

3.2.6. Не производить перечисление Клиенту денежных средств за реализованные с использованием Банковских карт Товары, если имеются основания для признания Расчетной информации по ним недействительной согласно п. 5.1. настоящих Общих условий.

3.2.7. Не производить возврат суммы комиссионного вознаграждения, указанной в п. 4.7. настоящих Общих условий, по операциям возврата, если не была совершена прямая операция покупки Товаров и/или у Клиента отсутствует чек на оплату Товаров.

3.2.8. Осуществлять контроль выполнения Клиентом требований «Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт» (Приложение № 1 к настоящим Общим условиям, далее – Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт) и производить соответствующие проверки без предварительного предупреждения Клиента.

3.2.9. Потребовать возмещения затрат по ремонту или замене оборудования в случае его утраты, порчи или потери товарного вида по вине Клиента.

3.2.10. Удержать из последующих платежей Клиенту (потребовать от Клиента возместить), либо производить на условиях заранее данного акцепта списание в пользу Банка с любого банковского счета Клиента денежные средства:

- ошибочно перечисленные Банком, в сумме ошибочного перечисления;
- для возврата Держателям карт сумм по операциям отмены, возврата, а также сумм иных операций, ранее оплаченных Клиенту и подтвержденных расчетной информацией, признанной Банком впоследствии недействительной согласно п. 5.1. настоящих Общих условий – в размере сумм указанных операций;
- для возврата Держателям карт сумм по операциям возврата, в случае если не была совершена прямая операция покупки Товаров и/или у Клиента отсутствует чек на оплату Товаров – в размере сумм операций возврата;
- в случае если сумма последующего возмещения меньше суммы возврата Держателю карты, возникшей после возвратной операции – в размере разницы между указанными суммами;
- суммы штрафов и других убытков, возникших у Банка в результате применения к нему штрафных санкций в соответствии с правилами Платежных систем, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору;
- суммы расходов, возникших у Банка в случае признания финансовой ответственности по диспутам, рассматриваемым Арбитражным комитетом Платежных систем, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору.

3.2.11. Проводить проверку данных, предоставленных Клиентом, а также проводить расследование по факту спорных операций и неправомерного использования Банковских карт при их совершении.

3.2.12. Уведомлять Клиента об изменениях в правилах обслуживания Банковских карт, дополнительных мерах безопасности при проведении операций с их использованием, а также об иных рекомендациях и дополнительных требованиях, связанных с положениями настоящих Общих условий.

3.2.13. В одностороннем порядке изменять/дополнять настоящие Общие условия с предварительным уведомлением Клиента одним из способов согласно п. 2.8. Общих условий не менее чем за 10 (Десяти) календарных дней до введения их в действие.

3.2.14. В одностороннем порядке вводить новые Тарифы, вносить изменения и дополнения в действующие Тарифы с предварительным уведомлением Клиента (по форме Приложения № 4 к настоящим Общим условиям) одним из способов согласно п. 2.8. Общих условий, кроме подпунктов «а» и «е».

Новые Тарифы применяются по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком уведомления Клиенту об изменении тарифов в порядке, установленном п. 12.2. настоящих Общих условий.

Непоступление от Клиента сообщения о несогласии с изменением Тарифов в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком уведомления считается принятием Клиентом новых Тарифов.

В течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком уведомления Клиенту об изменении Тарифов, Клиент имеет право письменно известить Банк о своем несогласии с изменением Тарифов.

Настоящим Стороны пришли к соглашению, что в случае несогласия Клиента с изменением Тарифов, настоящий Договор считается расторгнутым по взаимному согласию Сторон с даты получения Банком соответствующего уведомления Клиента. При этом заключения отдельного соглашения о расторжении Договора не требуется. Оборудование подлежит возврату в Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения Банком уведомления Клиента о его несогласии с изменением Тарифов.

3.2.15. Временно приостановить Клиенту проведение операций с использованием Банковских карт в случаях непредоставления документов/сведений по требованию Банка:

- необходимых для проведения идентификации (обновления сведений) Клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев;
- иных документов/сведений, необходимых для выполнения требований законодательства РФ.

3.2.16. Снять установленное оборудование в случае отсутствия операций с использованием Банковских карт по данному оборудованию более 1 (Одного) календарного месяца (за исключением

случаев, когда оборудование устанавливается у Клиента с сезонными условиями работы), а также в случае нарушения условий настоящего Договора.

3.2.17. Изъять оборудование у Клиента по Акту приема-передачи, в том числе без личного присутствия в момент изъятия единоличного исполнительного органа (руководителя) Клиента – юридического лица либо индивидуального предпринимателя в месте нахождения оборудования:

- при прекращении действия / досрочном расторжении Договора;
- для проведения технического обслуживания, ремонта или замены оборудования;
- в случаях, указанных в п. 3.2.15. настоящих Общих условий.

3.2.18. Клиент предоставляет Банку право списания денежных средств в погашение любых обязательств Клиента по оплате услуг Банка, вытекающих из настоящего Договора (включая сумму Торговой уступки и Штрафной неустойки, штрафы и прочие платежи) в тех объемах, в которых они существуют на дату списания, с банковского(-их) расчетного(-ых) счета(-ов), открытого(-ых) на имя Клиента в Банке на день списания задолженности.

Банк осуществляет списание денежных средств с расчетного(-ых) счета(-ов) Клиента в сроки и на основании расчетных документов, предусмотренные действующим законодательством РФ и нормативными актами Банка России. Возможно частичное исполнение распоряжения Банка.

Если валюта счета Клиента открытого в Банке, отличается от валюты, указанной в расчетном документе Банка, предъявленном к данному счету, то Клиент уполномочивает Банк произвести продажу (конверсию) валюты по курсу Банка на дату совершения операции для исполнения предъявленного расчетного документа Банка.

Настоящее условие Договора является заранее данным акцептом – основанием для списания Банком денежных средств с расчетного(-ых) счета(-ов) Клиента, открытого(-ых) в Банке, на весь период действия Договора, и Стороны согласовали, что данное условие является неотъемлемой частью заключенного между Клиентом и Банком договора банковского счета и, при этом каких-либо отдельных документов, и (или) сообщений, и (или) изменений в указанный договор банковского счета оформлять/заключать не требуется.

При этом подписание Клиентом настоящего Договора является моментом предоставления Банку заранее данного акцепта на указанных выше условиях.

В период действия настоящего Договора заранее данный акцепт не может быть отозван Клиентом в одностороннем порядке.

3.2.19. В случае если на момент заключения настоящего Договора Клиент не имеет в Банке расчетного счета, либо в период действия настоящего Договора расчетный счет Клиента в Банке будет закрыт, то Клиент обязан заключить с иной Кредитной организацией (обслуживающим банком) дополнительное соглашение к договору банковского счета о списании денежных средств в оплату услуг Банка, оказываемых в рамках настоящего Договора, и иных обязательств Клиента перед Банком, с банковского счета Клиента, открытого в ином обслуживающем банке на условиях заранее данного акцепта, либо предоставить в другую Кредитную организацию (обслуживающий банк) заранее данный акцепт Клиента в виде отдельного сообщения либо документа, в том числе заявления о заранее данном акцепте, составленных Клиентом в электронном виде или на бумажном носителе.

В данном случае Клиент обязан представить в Банк в срок не позднее 15 (Пятнадцати) календарных дней с даты заключения настоящего Договора либо открытия расчетного счета в иной Кредитной организации (обслуживающем банке) надлежащим образом заверенную копию дополнительного соглашения к договору банковского счета, либо копии иных документов, предоставленных в иную Кредитную организацию (обслуживающий банк).

Дополнительные соглашения /заявления Клиента в другой Кредитной организации (обслуживающем банке) должны содержать следующие условия:

- указание суммы акцепта или порядка ее определения;
- условие о том, что Клиент предоставил Банку право списания денежных средств с целью погашения задолженности перед Банком, возникшей из настоящего Договора на основании инкассового поручения/платежного требования;
- сведения о Банке (получателе средств), имеющем право предъявлять инкассовые поручения/платежные требования/распоряжения на списание денежных средств с банковского счета Клиента (плательщика);

– сведения об основном обязательстве – настоящем Договоре, по которому будут осуществляться платежи (дата, номер и соответствующий пункт Договора, предусматривающий право Банка на списание денежных средств на условиях заранее данного акцепта);

– частичное исполнение распоряжения Банка (получателя) возможно.

На период действия настоящего Договора Клиент предоставляет Банку право списания денежных средств в погашение любых обязательств Клиента, по оплате услуг Банка, вытекающих из настоящего Договора (включая сумму Торговой уступки и Штрафной неустойки, штрафы и прочие платежи) в тех объемах, в которых они существуют на дату списания с указанного в Заявлении банковского счета Клиента, открытого в другой Кредитной организации (обслуживающем банке). Настоящее условие Договора является заранее данным акцептом – основанием для списания денежных средств со счета Клиента, открытого в иной Кредитной организации.

### **3.3. Клиент обязуется:**

3.3.1. Представить в Банк документы, необходимые для заключения Договора, согласно перечню, установленному законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Банком.

Представлять по требованию Банка иные документы, содержащие сведения о клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, иные документы / сведения, необходимые для исполнения Банком требований законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

3.3.2. Обеспечить осуществление расчетов с использованием банковских карт в каждом Расчетном периоде в объемах не менее, чем в размере Минимального оборота, определенного Заявлением.

3.3.3. Предоставлять по требованию Банка копии или оригиналы Подтверждающих документов по операциям оплаты, произведенным с использованием Банковских карт, а также копии товарных, кассовых чеков или иных предусмотренных законодательством Российской Федерации документов, подтверждающих факт совершения соответствующей сделки и уточняющих ее детали, в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения запроса. Запрос документов может быть направлен Клиенту по факсу, электронной почте или по телефону в устной форме. Предоставление оригиналов подтверждающих документов производить только с оформлением соответствующей расписки сотрудника Банка и снятием копии предоставляемого документа, которые остаются у Клиента.

3.3.4. Обеспечить хранение оригиналов или копий подтверждающих документов по всем операциям оплаты, произведенным у Клиента с использованием Банковских карт, в течение 1 (Одного) года с даты их совершения.

3.3.5. Реализовывать Товары с использованием Банковских карт по ценам, не превышающим цены этих Товаров, реализуемых за наличный расчет.

3.3.6. Разместить в доступных для обозрения местах полученные от Банка информационные материалы, указывающие, что оплата Товаров Клиента может осуществляться с использованием Банковских карт.

3.3.7. Осуществлять операции, упомянутые в п. 2.4.–2.6. настоящих Общих условий, в соответствии с требованиями, изложенными в Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт. Валюта совершения операций – рубли Российской Федерации.

3.3.8. Представлять в Банк документы, свидетельствующие об изменении сведений, установленных Банком при заключении Договора, и об идентификации Клиента, представителей Клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, об изменении учредительных документов, оттиска печати, наименования, организационно-правовой формы, учредителей, состава и(или) структуры органов управления, величины зарегистрированного и оплаченного уставного (складочного) капитала или величины уставного фонда (имущества), лицензий на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию, адреса места нахождения, почтового адреса, номеров контактных телефонов и факсов, а также о реорганизации, банкротстве (процедуре наблюдения, финансовом оздоровлении, реструктуризации долгов, внешнем управлении, конкурсном производстве реализации имущества и др.), ликвидации, не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты этих изменений или регистрации указанных изменений.

Клиент обязуется незамедлительно представить в Банк сведения об изменении статуса лицензии на право осуществления деятельности, подлежащей лицензированию, изменении доменного имени, указателя страницы в сети Интернет, с использованием которых клиент оказывает услуги (при наличии).

3.3.9. В письменном виде информировать Банк об изменении идентификационных документов и сведений Клиента, видов деятельности Клиента (в т.ч. видов деятельности, в рамках которых осуществляются операции с использованием оборудования, предоставленного Банком), о предстоящем изменении места установки оборудования, а также об изменении существенных условий в правоустанавливающих документах на пользование помещением (изменение срока действия правоустанавливающих документов, размера площадей и фактического адреса используемых помещений) в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента их фактического изменения.

3.3.10. Не передавать и не предоставлять в пользование третьим лицам полученные от Банка оборудование, расходные материалы, а также инструктивные материалы, используемые Клиентом для проведения операций с использованием Банковских карт.

3.3.11. Не принимать от третьих лиц документы по операциям, проведенным с использованием Банковских карт за пределами мест реализации Товаров данным Клиентом.

3.3.12. Обеспечить безопасное хранение и не разглашать сведений о Банке, Держателях и реквизитах Банковских карт, условий Договора, ставших известными Клиенту в результате выполнения условий Договора.

3.3.13. Предоставить место для установки оборудования, возможность подключения оборудования к электрической сети, а также необходимые каналы связи, в соответствии с техническими характеристиками устанавливаемого оборудования.

3.3.14. Использовать установленное Банком оборудование в соответствии с его назначением.

3.3.15. По требованию Банка вернуть по Акту приема-передачи установленное Банком оборудование в том же состоянии, в каком оно было установлено, с учетом нормального износа, а также вернуть неиспользованные расходные материалы.

3.3.16. Нести имущественную ответственность за утрату и порчу установленного Банком оборудования с момента подписания Акта приема-передачи и немедленно информировать Банк в случае выхода оборудования из строя или обнаружения неполадок в его работе.

3.3.17. В случае утраты (в том числе невозможности провести восстановительный ремонт) установленного Банком оборудования возместить Банку его стоимость, указанную в акте приема-передачи, в случае повреждения (порчи) оборудования, которое произошло по вине сотрудников Клиента, оплатить затраты на его ремонт.

3.3.18. В течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения соответствующего письменного требования Банка перечислять средства для оплаты задолженности Клиента перед Банком по операциям, перечисленным в пунктах 4.3., 4.4. и 4.10. настоящих Общих условий.

3.3.19. Оказывать содействие сотрудникам Банка в проведении расследований по случаям неправомерного использования Банковских карт у Клиента и мероприятий по их предотвращению.

3.3.20. Производить изъятие неправомерно используемых Банковских карт в соответствии с требованиями Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт, а также производить передачу изъятых и случайно оставленных Держателями карт в Банк не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты изъятия (обнаружения).

3.3.21. Обеспечивать сохранность изъятых в соответствии с Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт и оставленных Держателями карт до момента их передачи сотруднику Банка и не допускать их несанкционированного использования.

3.3.22. Осуществлять контроль производимых Банком возмещений и удержаний денежных средств, а также принимать меры по отмене ошибочно оплаченных операций, по которым Подтверждающий документ по операции оплаты у Клиента отсутствует или не соответствует условиям сделки.

3.3.23. Уничтожать бумажные и электронные документы с содержанием информации о Держателях и реквизитах Банковских карт после истечения срока хранения, указанного в п. 3.3.3. настоящих Общих условий, обусловленного требованиями Договора и законодательства Российской Федерации.

3.3.24. Не проводить операции оплаты с использованием Банковских карт для получения средств по обязательствам Держателей Банковских карт перед Клиентом, не связанным с приобретением Товаров.

3.3.25. Не производить выдачу наличных денежных средств по Банковским картам.

3.3.26. Предоставить Банку возможность проведения обучения сотрудников Клиента, ответственных за осуществление операций с использованием Банковских карт, работе на установленном Банком оборудовании и правилам проверки Карт. Клиент несет в полном объеме ответственность перед Банком за действия своих сотрудников в отношении платежей, совершенных посредством Банковских карт с нарушением требований настоящего Договора.

3.3.27. При получении от Банка письменных уведомлений об изменениях в правилах обслуживания Банковских карт, дополнительных мерах безопасности при проведении операций с их использованием, а также об иных рекомендациях и дополнительных требованиях, связанных с общими положениями настоящих Общих условий, обеспечить исполнение данных рекомендаций и требований сотрудниками Клиента.

3.3.28. Не вносить изменений в настройки и состав установленного Банком оборудования, менять его место расположения и производить демонтаж без согласования с Банком.

3.3.29. При совершении операции на сумму более 25 000 (двадцати пяти тысяч) рублей осуществлять проверку документа, удостоверяющего личность Держателя карты.

3.3.30. При совершении операции на сумму более 70 000 (семидесяти тысяч) рублей осуществлять проверку карты по БИНУ.

3.3.31. Уплачивать Банку Торговую уступку и Штрафную неустойку в размере и в порядке, предусмотренном Договором.

3.3.32. В случае прекращения деятельности Клиента по месту установки оборудования уведомить об этом Банк в письменной форме в срок не позднее 7 (Семи) рабочих дней до даты прекращения и обеспечить сохранность оборудования до его изъятия представителями Банка по Акту приема-передачи.

3.3.33. Клиент обязан возместить денежные средства в погашение любых обязательств, вытекающих из настоящего Договора, включая суммы Комиссионного вознаграждения, неустойки, штрафы, пени и прочие платежи, предусмотренные Договором, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты возникновения задолженности.

3.3.34. Клиент обязан в полном объеме возместить Банку убытки, возникшие у Банка в результате применения к нему штрафных санкций в соответствии с правилами Платежных систем вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору, а также расходы, возникшие у Банка в случае признания финансовой ответственности по диспутам, рассматриваемым Арбитражным комитетом Платежных систем, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по Договору.

3.3.35.

#### **3.4. Клиент имеет право:**

3.4.1. Требовать от Банка возмещения сумм операций по оплате Товаров, совершенных с использованием Карт на оборудовании Банка, установленном в местах реализации Клиентом Товаров, в сроки, указанные в п. 3.1.5. настоящих Общих условий.

3.4.2. В случае несогласия с удержанием средств по недействительной Расчетной информации в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты удержания письменно потребовать от Банка подтверждения того, что операция, Расчетная информация по которой была признана недействительной на основании п. 5.1. настоящих Общих условий, была оспорена (не подтверждена) Держателем карты либо Банком-эмитентом.

3.4.3. В случае несогласия с введением Банком новых Тарифов, внесением изменений в действующие Тарифы вправе сообщить об этом Банку в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента уведомления Клиента о внесении таких изменений.

3.4.4. Направлять в Банк письменные запросы по вопросам, которые являются предметом регулирования Договора.

### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Передача Расчетной информации по операциям, произведенным с использованием Терминала, осуществляется по каналам связи в ходе обмена данными между Терминалом и Банком в процессе совершения операции или после ее завершения. Расчетная информация считается принятой текущим рабочим днем, если она получена Банком до 24:00 часов по московскому времени.

4.2. Перечисление денежных средств осуществляется в рублях Российской Федерации на расчетный счет Клиента, указанный в разделе 1 Заявления.

4.3. Возврат денежных средств Держателям по операциям отмены, возврата, а также по операциям, расчетная информация по которым была признана недействительной в соответствии с п. 5.1. настоящих Общих условий, осуществляется за счёт средств Клиента путем удержания соответствующей суммы из денежных средств, подлежащих перечислению Клиенту за оплаченные с использованием Банковских карт Товары.

4.4. Возврат денежных средств Держателям по операции возврата осуществляется за счёт средств Клиента в объеме, равном сумме операции возврата Держателям карт, в случае если не была совершена прямая операция покупки Товаров и/или у Клиента отсутствует чек на оплату Товаров.

4.5. Удержание денежных средств, упомянутых в пунктах 4.3. и 4.4. настоящих Общих условий, осуществляется при очередном платеже Клиенту. Если суммы денежных средств, подлежащих перечислению Клиенту, в течение последующих 3 (Трех) рабочих дней оказывается недостаточно для оплаты образовавшейся задолженности Клиента, Банк вправе потребовать от Клиента перечисления необходимой суммы.

4.6. Расчет по совершенным с использованием Терминала операциям (включая операции отмены, произведенные в день совершения оригинальной операции), Расчетная информация по которым не была получена на день их совершения либо была получена некорректно, может осуществляться после проведения Банком необходимого расследования, но не позднее, чем через 3 (Три) рабочих дня после получения от Клиента подтверждающего документа по операции либо заявки на ее отмену.

4.7. Из сумм, причитающихся к перечислению Клиенту, Банк удерживает Торговую уступку, указанную в Заявлении. Сумма удержанной торговой уступки указывается в поле назначение платежа платежного документа. Торговая уступка включает в себя НДС в размере, установленном действующим законодательством РФ.

4.8. Возврат суммы Торговой уступки, указанной в пункте 4.7. настоящих Общих условий, по операциям возврата Банком не осуществляется, если не была совершена прямая операция покупки Товаров и/или у Клиента отсутствует чек на оплату Товаров.

4.9. На основании Расчетной информации Банк самостоятельно определяет Фактический оборот – сумму операций по оплате Товаров с использованием Банковских карт, совершенных за расчетный период в терминалах Клиента.

4.10. Если Фактический оборот за расчетный период, меньше установленного Договором Минимального оборота, умноженного на количество Терминалов, установленных у Клиента, Банк вправе удержать с Клиента штрафную неустойку. Штрафная неустойка рассчитывается как % штрафной неустойки, указанный в Заявлении, от разницы между Минимальным оборотом, умноженным на количество терминалов и Фактическим оборотом. Штрафная неустойка включает в себя НДС в размере, установленном действующим законодательством РФ.

4.11. Первым расчетным периодом считается календарный месяц, следующий за календарным месяцем установки у Клиента первого Терминала. Банк не вправе удерживать штрафную неустойку за календарный месяц, в который был снят последний Терминал Клиента. При установке у Клиента нескольких терминалов, каждый вновь подключаемый Терминал учитывается при расчете Фактического оборота, начиная с календарного месяца, следующего за месяцем установки данного Терминала, а каждый снятый Терминал исключается из расчетов текущего календарного месяца, в котором было осуществлено снятие Терминала, при этом Терминал считается снятым только при наличии подписанного Акта приема-передачи с обеих сторон.

4.12. Если в течение Расчетного периода терминал, установленный у Клиента, вышел из строя по техническим причинам, не зависящим от действий Клиента и его работников, и находился в неработоспособном состоянии более 3 (Трех) календарных дней в течение Расчетного периода, данный Терминал исключается из расчета Фактического оборота за данный Расчетный период. При этом Клиент обязан незамедлительно информировать Банк в случае выхода Терминала из строя или обнаружения неполадок в его работе.

Положения данного пункта не распространяются на случаи возникновения неработоспособности Терминала и/или невозможности обслуживания с его помощью Банковских карт по причинам сбоев в сетях связи и электропитания, возникших не по вине Банка.

4.13. В случае неисполнения Клиентом обязательств по объемам совершенных операций в размере определенного Договором Минимального оборота, Банк не позднее третьего рабочего дня месяца, следующего за расчетным, направляет Клиенту уведомление о неисполнении им обязательств в соответствии с п. 3.3.1. настоящих Общих условий за соответствующий Расчетный период. Уведомление направляется на адрес электронной почты Клиента, указанной Клиентом Банку при заключении Договора.

Клиент при заключении Договора обязан предоставить Банку достоверную информацию об адресе электронной почты для направления ему уведомлений. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности. В случае отсутствия у Клиента

электронной почты, либо в случае непредставления указанной информации Клиентом Банку, Клиент обязан получать уведомления при личном посещении Банка.

Банк вправе направить Клиенту уведомление любым иным способом, позволяющим Клиенту получить информацию, и установить, что она исходит от Банка.

Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбои в работе сети Интернет, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам, и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомления Банка, а также за невыполнение Клиентом необходимых действий с целью получения уведомления.

4.14. В случае принятия решения Банком о начислении Клиенту штрафной неустойки, ее сумма может быть удержана Банком из сумм, подлежащих возмещению Клиенту по последующим операциям, начиная с третьего рабочего дня месяца, следующего за расчетным. При удержании штрафной неустойки из сумм, подлежащих перечислению Клиенту, итоговая сумма к перечислению, не может быть менее 10 (Десяти) рублей. Сумма удержанной штрафной неустойки указывается в поле назначение платежа платежного документа.

4.15. Если сумм, подлежащих возмещению Клиенту, недостаточно для удержания штрафной неустойки в течение календарного месяца, следующего за расчетным, Банк вправе списать недостающую сумму с банковских счетов Клиента в соответствии с условиями п. 3.2.18. настоящих Общих условий.

4.16. По запросу Клиента, направленному в Банк, Банк ежеквартально в течение первых 5 (Пяти) рабочих дней с даты окончания квартала составляет Акт сверки расчетов по форме, указанной в Приложении №2 к настоящим Общим условиям, и направляет его Клиенту по электронной почте на адрес, указанный Клиентом Банку при заключении Договора. Клиент в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения указанного Акта сверки расчетов подписывает Акт на бумажном носителе и направляет в Банк подписанные и надлежащим образом оформленные два экземпляра Акта, либо предоставляет Банку мотивированный письменный отказ. После согласования спорных вопросов, указанных в письменном отказе, Стороны подписывают Акт сверки расчетов. В случае отсутствия подписанного Акта со стороны Клиента и письменных возражений Клиента, Акт считается согласованным Клиентом без возражений.

4.17. Если Клиент по торговой уступке, штрафным неустойкам по Договору не предъявляет претензий, услуги считаются фактически оказанными Банком Клиенту, штрафные неустойки считаются признанными Клиентом, отдельному активированию не подлежат и могут дополнительно подтверждаться актами сверки расчетов.

## **5. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ РАСЧЕТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

5.1. Расчетная информация по операции с использованием Банковских карт признается недействительной в следующих случаях:

5.1.1. Операция с использованием Банковской карты была совершена с нарушением требований условий Договора.

5.1.2. Подпись Держателя карты на подтверждающем документе по операции оплаты явно не соответствует его подписи на Банковской карте (кроме случаев, когда подпись Держателя карты на документе по операции оплаты не требуется в соответствии с Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт).

5.1.3. Содержание экземпляра Подтверждающего документа по операции оплаты, предъявленного в Банк, не соответствует содержанию подтверждающего документа по операции, полученного от Держателя Банковской карты, или не соответствует требованиям Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт.

5.1.4. Подтверждающий документ по операции оплаты не заверен подписью Держателя Банковской карты (кроме случаев, когда подпись Держателя карты на документе по операции оплаты не требуется в соответствии с Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт).

5.1.5. При совершении операции с использованием Банковской карты Авторизация не была получена либо была получена на меньшую сумму (за исключением случаев, предусмотренных Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт).

5.1.6. По требованию Банка не предоставлены или были несвоевременно предоставлены Подтверждающие документы по операции оплаты.

5.1.7. По требованию Банка не представлен документ, соответствующий Подтверждающему документу по операции оплаты и содержащий дополнительную информацию по сделке (за исключением случаев, когда документ не оформлялся по объективным причинам, например, запрошенный Банком документ не является обязательным с точки зрения законодательства Российской Федерации и не применяется в работе Клиента).

5.1.8. Оплаченные с использованием Банковской карты товары были возвращены Клиенту, или не доставлены (услуги отменены или не оказаны), но возврат средств произведен не был (за исключением случаев, когда товары не были приняты или когда возврат товара или отказ от услуг не предусмотрен законодательством Российской Федерации или правилами работы Клиента, и Держатель Банковской карты был об этом проинформирован до совершения сделки).

5.1.9. Операция представляет собой оплату Товаров, ранее уже оплаченных Держателем карты, о чем имеется документальное подтверждение.

## **6. ВОЗВРАТ ЗАДЕРЖАННЫХ КАРТ**

6.1. Изъятие у Держателей неправомерно используемых Карт и Карт с признаками подделки осуществляется сотрудниками (кассирами) Клиента в соответствии с Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт.

6.2. Изъятые Банковские карты, а также случайно оставленные Держателями карты передаются в сопровождении отчета об изъятии Карты (Приложение № 3 к Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт) под роспись сотруднику Банка.

## **7. ОБОРУДОВАНИЕ И РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

7.1. Передача оборудования Клиенту оформляется Актом приема-передачи. Если на территории Клиента устанавливается Терминал, Банк обеспечивает Клиента «Руководством кассира по работе на платежном терминале».

7.2. Оборудование, устанавливаемое в соответствии с п. 3.1.1. настоящих Общих условий, является собственностью Банка и подлежит возврату при расторжении / прекращении Договора.

7.3. Банк осуществляет контроль использования Клиентом оборудования и расходных материалов.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

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

8.2. Стороны обязуются письменно информировать друг друга о том, какая информация является для них конфиденциальной. По умолчанию конфиденциальной информацией считается информация о номере и иных реквизитах Банковской карты, информация об операциях с использованием Банковских карт, а также информация об условиях Договора.

8.3. Требования п. 8.1. настоящих Общих условий не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации по запросу уполномоченных государственных органов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.4. Любой ущерб, причиненный Стороне несоблюдением требований раздела 8 настоящих Общих условий, подлежит полному возмещению виновной Стороной.

8.5. Банк не несет ответственности за настройки параметров программного обеспечения и работоспособность кассового оборудования, являющегося собственностью Клиента.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. При несвоевременном перечислении по вине Банка причитающихся Клиенту денежных средств Банк выплачивает Клиенту пени в размере 0,05% от суммы несвоевременно перечисленных средств в российских рублях за каждый день просрочки.

9.3. Банк не несет ответственности за задержку в платежах в случае, если задержка была вызвана несвоевременным извещением Банка об изменении реквизитов Клиента, указанных в разделе 1

Заявления, или произошла вследствие обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в результате сбоев в работе технических средств или каналов связи, произошедших не по вине Банка.

9.4. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Клиентом и Держателями карт, в случае, если такие споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

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

10.2. Претензии Сторон по суммам и срокам перечисления причитающихся денежных средств принимаются сторонами к рассмотрению на основании письменных заявлений в течение 180 (Ста восемьдесят) календарных дней после совершения операций, расчеты по которым вызвали разногласия.

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

10.4. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они разрешаются согласно действующему законодательству Российской Федерации.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА**

11.1. Договор заключается на неопределенный срок и вступает в силу с даты акцептования Заявления Банком.

11.2. В случае если Клиент нарушает условия настоящего Договора и / или требования Инструкции по порядку совершения операций с использованием банковских карт, а также при получении Банком информации о проведении/подозрении на проведение Мошеннических операций с использованием установленного у Клиента оборудования от Платежных систем, Банк вправе прекратить Авторизацию производимых Клиентом операций с использованием Банковских карт в момент получения указанной информации.

11.3. Договор может быть расторгнут Банком в одностороннем внесудебном порядке в следующих случаях и в следующие сроки, при этом заключения отдельного соглашения о расторжении Договора не требуется:

11.3.1. при заключении Договора и отсутствии установленных Терминалов в рамках Договора – по истечении 1 (Одного) месяца с даты заключения договора;

11.3.2. при заключении Договора и отсутствии операций по установленным Терминалам в рамках Договора – по истечении 1 (Одного) месяца с даты снятия терминала;

11.3.3. при заключении Договора, установленным и работающим Терминалам в рамках Договора – по истечении 180 (Ста восемьдесят) календарных дней после даты совершения последней операции с использованием Банковских карт с применением оборудования, установленного Банком, при условии отсутствия у Сторон претензий друг к другу и проведения всех взаиморасчетов.

11.3.4. в случае непредоставления Клиентом запрошенных Банком документов и информации, или появления у Банка подозрений, что услуги Банка используются Клиентом для легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма в соответствии с законодательством РФ, нормативными требованиями или рекомендациями Банка России – с учетом условий и сроков, указанных в пунктах 11.3.1., 11.3.2., 11.3.3.

11.4. Каждая из Сторон вправе заявить о своем намерении расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления (с указанием причин расторжения) о своем намерении расторгнуть Договор за 20 (Двадцать) календарных дней до даты его расторжения.

В данном случае Договор считается расторгнутым по истечении 40 (Сорока) календарных дней, а письменное уведомление Стороны о расторжении Договора считается полученным второй Стороной, в случае, если первая Сторона в течение 20 (Двадцати) календарных дней с даты направления своего уведомления не получила ответа второй Стороны.

11.5. Все изменения и дополнения в Договор оформляются в письменном виде путем составления соглашения о внесении соответствующих изменений и дополнений в Договор, подписываются уполномоченными представителями Сторон и скрепляются печатями Сторон, за исключением

изменения условий Договора Банком в одностороннем порядке. При изменении условий Договора в одностороннем порядке подписание дополнительного соглашения не является обязательным; соответствующие изменения вступают в силу в порядке, установленном в Договоре.

## 12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Любые уведомления Банка Клиенту, за исключением уведомлений, указанных в п. 4.16. настоящих Общих условий, направляются одним из способов согласно п. 2.8. Общих условий, кроме подпунктов «а» и «е».

12.2. Клиент считается надлежащим образом уведомленным, если уведомление (сообщение) направлено Банком по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, представленному Клиентом в Банк и известному Банку на дату исполнения своих обязательств и:

- Банк получил почтовое уведомление о вручении Клиенту заказного письма; или
- на уведомлении Банка проставлена дата и роспись в получении уведомления Клиентом, представителем Клиента; или
- письмо возвращено с отметкой почтового отделения об отсутствии Клиента по почтовому адресу, указанному в Договоре; или
- письмо возвращено почтовым отделением (почтовым курьером) по причине истечения срока хранения / неявки Клиента в почтовое отделение; или
- Банк в течение 30 (Тридцати) календарных дней не получил ни почтового уведомления о вручении Клиенту заказного письма, ни возвращенного заказного письма.

12.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим на территории Российской Федерации гражданским законодательством.

12.4. Следующие приложения к Договору являются его неотъемлемой частью:

- Приложение № 1. Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт.
- Приложение № 2. Акт сверки расчетов к Общим условиям проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт в АО «БАНК СГБ».
- Приложение № 3. Акт приема-передачи объекта основных средств (оборудования).
- Приложение № 4. Форма уведомления об изменении Тарифов.

## ИНСТРУКЦИЯ по порядку совершения операций с использованием банковских карт

### Термины и определения

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком-эмитентом для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Банковской карты.

**Банковская карта (Карта)** – электронное средство платежа, позволяющее Держателю составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с Банком-эмитентом.

**Банк-эквайер** – кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и предоставляющая Клиентам услуги эквайринга, включающие предоставление оборудования для проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт, совершенным в торговых точках.

**Банк-эмитент** – кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая эмиссию (выпуск) Банковских карт.

**БИН (банковский идентификационный номер)** – шестизначный идентификационный номер Банка-эмитента в платежной системе, совпадает с первыми шестью цифрами номеров эмитированных банком карт.

**Держатель банковской карты (Держатель, Держатель карты)** – физическое лицо, на имя которого и в пользу которого выпущена Карта и осуществляющее Операции в целях приобретения им Товара или возврата/отказа от Товара.

**Документ, удостоверяющий личность** – действующий официальный документ, выданный государственным органом в установленном порядке, содержащий фамилию, имя, отчество (если предусмотрено), дату рождения и фотографию его владельца и позволяющий однозначно идентифицировать его предъявителя.

**Кассовое решение** - POS-терминал подключенный к кассовому аппарату (ККМ), работающий с ним как единый аппаратно-программный комплекс.

**Краткие данные документа, удостоверяющего личность** – для целей внесения данных документа на свободную площадь лицевой стороны чека под краткими данными понимают наименование документа (на языке оригинала, либо латинскими буквами), страну выдачи и серийный номер документа (например, паспорт РФ 0000-000000)

**Микропечать** – строка из повторяющейся последовательности четких символов малой величины. За счет малого размера символов и необходимого высокого разрешения, микропечать сложно подделать. Служит важным защитным элементом карт.

**Неперсонифицированная (неименная) карта** – банковская карта, на которой не указаны имя и фамилия Держателя.

**Номер банковской карты (Номер карты)** – номер, в обязательном порядке содержащийся на магнитной полосе карты (закодированный) и позволяющий идентифицировать плательщика при расчетах. Состоит из 16-ти цифр (в некоторых случаях – до 19-ти), может быть полностью или частично нанесен на поверхность карты. Для карт с эмбоссированными (рельефно выдавленными) реквизитами – полностью нанесен (выдавлен) на лицевой стороне карты.

**Оборудование/Электронный терминал (Терминал)** – электронное программно-техническое устройство, предоставленное Банком Клиенту и предназначенное для совершения операций с использованием Банковских карт. Устройство может принимать карты с магнитной полосой, чипом и бесконтактные карты, а также другие устройства, имеющие бесконтактное сопряжение.

**Персонифицированная (именная) карта** – банковская карта, на которой указаны имя и фамилия Держателя.

**Персональный идентификационный номер (ПИН-код)** – индивидуальный код, присваиваемый каждой карте и используемый для идентификации Держателя при совершении им операций по банковской карте.

**Префикс банковской карты (Префикс карты)** – первые четыре цифры номера карты, нанесенные в контрастирующем с общим фоном цвете на лицевой стороне пластиковой карты под ламинатом (в процессе изготовления заготовки). Один из основных защитных элементов карт.

**Проверка карты по БИНу** – проводимая через дежурного оператора ПЦ проверка банковской карты на подлинность по информации о БИНе. Для осуществления такой проверки сотрудник торгово-сервисного предприятия (кассир) сообщает дежурному оператору ПЦ первые шесть цифр номера карты, тип карты, а также страну и название Банка-эмитента, по информации на лицевой и/или обратной стороне карты. Дежурный оператор может при этом попросить сотрудника торгово-сервисного предприятия (кассира) сообщить иную информацию по данной карте для проверки ее подлинности.

**Процессинговый центр (ПЦ)** – организация или структурное подразделение Банка, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов в процессе получения Авторизации.

**Реквизиты банковской карты (Реквизиты карты)** – информация о карте и ее Держателе (как правило, под реквизитами карты понимают ее номер, срок действия, имя и фамилию Держателя).

**Система быстрых платежей (СБП)** - сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, предоставляющий возможность выполнения моментальных межбанковских переводов денежных средств в валюте Российской Федерации в любой банк-участник СБП по номеру телефона круглосуточно, включая праздничные и выходные дни.

**Чип** – размещаемая на поверхности карты, металлическая пластина со встроенным микропроцессором.

**Эмbossирование** – метод нанесения на карту информации (Реквизитов карты, защитных символов) путем тиснения, в результате чего наносимая информация получается рельефно выдавленной.

## 1. Идентификация банковских карт

К обслуживанию принимаются банковские карты международных платежных систем Visa, MasterCard (MasterCard, Maestro) и платежной системы Мир. Для определения типа карты служат нанесенные на ее лицевой стороне логотипы платежных систем.

Определите тип карты, пользуясь следующей таблицей:

Основные отличительные признаки	Тип карты	Раздел инструкции
Наличие логотипа VISA установленного образца, совместно с голограммой с объемным изображением голубя  Номер карты начинается с цифры 4.	Visa	Раздел 2.1.
Наличие логотипа Maestro установленного образца  Номер карты начинается с 50, 56-58, 60-69. Номер карты может наноситься на лицевую/оборотную стороны карты не полностью либо отсутствовать.	Maestro	Раздел 2.2.
Наличие логотипа MasterCard установленного образца совместно с голограммой с изображением полушарий  Номер карты начинается с 5.	MasterCard	Раздел 2.3.
Наличие товарного знака «Мир» установленного образца совместно с голограммой «Мир»  Номер карты начинается в диапазоне от 220000...до 220499...	Мир	Раздел 2.4.

## 2. Основные элементы защиты различных типов карт

### 2.1. Карта Visa

Лицевая сторона карты	
<b>Обязательные элементы</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Логотип Visa (слово «VISA» выполнено в синем и золотом цвете)</li> <li>▪ Ультрафиолетовый элемент «V» появляется на логотипе</li> <li>▪ Префикс карты (всегда соответствует первым четырем цифрам номера карты и начинается с 4)</li> <li>▪ Эмbossированный/напечатанный полный номер карты, сгруппированный по 4 цифры, последние четыре цифры номера размещены внутри области голограммы</li> <li>▪ Эмbossированное/напечатанное значение окончания срока действия карты в формате ММ/ГГ</li> </ul>	<b>Допустимые элементы</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Номер карты может наноситься не полностью</li> <li>▪ Может присутствовать эмbossированная/ напечатанная информация об имени держателя (латинскими буквами)</li> <li>▪ Может присутствовать эмbossированная/ напечатанная информация о компании</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> <li>▪ Может присутствовать чип</li> </ul>

Оборотная сторона карты	
<p><b>Обязательные элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Панель для подписи держателя – содержит ультрафиолетовый элемент (слово «VISA»)</li> <li>▪ Последние три цифры (CVV2), напечатанные рядом с панелью для подписи или на нем после полного или сокращенного номера карты</li> <li>▪ Надпись «AUTHORIZED SIGNATURE»</li> <li>▪ Магнитная полоса</li> <li>▪ Номер карты (либо последние четыре цифры номера карты) и трехзначный код безопасности, напечатанные на панели для подписи</li> </ul>	<p><b>Допустимые элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ На панели для подписи может содержаться логотип банка-эмитента</li> <li>▪ На магнитной полосе может содержаться голографическое изображение летящего голубя в различных этапах полета</li> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> </ul>

## 2.2. Карта Maestro


Лицевая сторона карты	
<p><b>Обязательные элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Логотип Maestro<sup>1</sup></li> <li>▪ Информация о банке-эмитенте (наименование и/или логотип)<sup>2</sup></li> </ul>	<p><b>Допустимые элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Может присутствовать неэмбоссированная информация об имени держателя (латинскими буквами), окончании срока действия карты и ее номере (части номера) карты</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> <li>▪ Может присутствовать чип</li> </ul>
Оборотная сторона карты	
<p><b>Обязательные элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Панель для подписи держателя</li> <li>▪ Надпись «AUTHORIZED SIGNATURE»</li> <li>▪ Магнитная полоса</li> </ul>	<p><b>Допустимые элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> </ul>
<p>1 В редких случаях логотип Maestro может помещаться на обратной стороне карты, в этом случае он также может быть черно-белым или черно-белым в инверсии. При этом важно убедиться, что на карте нет ограничительных надписей (VALID ONLY....., .... ONLY), указывающих, что карта может применяться только в определенной стране или для определенных видов операций.</p> <p>2 Если нет информации об эмитенте на лицевой стороне карты, то название банка-эмитента должно фигурировать на обратной стороне.</p>	

## 2.3. Карта MasterCard

Лицевая сторона карты	
<p><b>Обязательные элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Логотип MasterCard</li> <li>▪ Голограмма с изображением пересекающихся полушарий на фоне горизонтально расположенных параллельных строк из повторяющихся надписей MasterCard (при изменении угла зрения слегка меняется положение материков, а также яркость и цвет надписей) Граница полушарий состоит из повторяющихся букв MC, различимых только при пятикратном увеличении</li> <li>▪ Префикс карты (всегда соответствует первым четырем цифрам номера карты и начинается с 5)</li> <li>▪ Эмбоссированный/напечатанный полный номер карты, сгруппированный по четыре цифры, последние четыре цифры частично попадают на область голограммы</li> <li>▪ Эмбоссированное/напечатанное значение информации об окончании срока действия карты в формате ММ/ГГ</li> <li>▪ Эмбоссированная/напечатанная информация об имени держателя (латинскими буквами)</li> <li>▪ Буквы М и С, видимые при освещении поверхности карты ультрафиолетовым светом</li> <li>▪ Информация о банке-эмитенте<sup>1</sup> (наименование и/или логотип) в левой верхней части карты</li> </ul>	<p><b>Допустимые элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ На картах, выпущенных в Европейских банках, над логотипом MasterCard либо над голограммой может присутствовать надпись «EUROCARD»</li> <li>▪ Может присутствовать эмбоссированная информация о компании</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> <li>▪ Может присутствовать чип</li> <li>▪ Может присутствовать один и более дополнительный эмбоссированный защитный символ, располагаемый ниже обязательного</li> <li>▪ Может присутствовать эмбоссированный/напечатанный защитный символ «K» нестандартного формата (М, переходящее в С) на одной линии и через несколько пробелов от информации о сроке действия карты</li> </ul>
Оборотная сторона карты	
<p><b>Обязательные элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Панель для подписи держателя, в качестве фона - под углом напечатаны строки из чередующихся слов</li> </ul>	<p><b>Допустимые элементы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Может присутствовать фотография держателя, а также фотографическая репродукция подписи держателя</li> </ul>

<p>«MasterCard» красного, желтого и голубого цветов. При подсветке панели для подписи ультрафиолетовым светом должно светиться только слово «MasterCard», нанесенное желтым цветом</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Надпись «AUTHORIZED SIGNATURE»</li> <li>▪ Магнитная полоса</li> <li>▪ Последние четыре цифры номера карты и трехзначный код безопасности на панели для подписи, напечатанные с левым наклоном</li> <li>▪ Строка производителя, содержащая (в произвольном порядке) название производителя пластиковых заготовок, номер партии, аббревиатуру ICA с четырехзначным идентификационным номером банка, заказавшего заготовки карт, а также месяц и год изготовления заготовок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> </ul>
<p>1 Если нет информации об эмитенте на лицевой стороне карты, то название банка-эмитента должно фигурировать на обратной стороне.</p>	

#### 2.4. Карта «Мир»

Лицевая сторона карты	
<p>Обязательные элементы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Товарный знак «Мир»</li> <li>▪ Голограмма «Мир»</li> <li>▪ Товарный знак или наименование банка-эмитента</li> <li>▪ Ультрафиолетовый элемент «V» появляется на логотипе</li> <li>▪ Номер карты (содержит от 16 до 19 цифр и начинается в диапазоне от 220000...до 220499...)</li> <li>▪ Префикс карты (соответствует БИН – первые шесть цифр номера карты)</li> <li>▪ Эмбосированный/напечатанный полный номер карты, сгруппированный по 4 цифры, последние четыре цифры номера захватывают область голограммы</li> <li>▪ Эмбосированная/напечатанная дата (срок) окончания срока действия карты в формате ММ/ГГ</li> <li>▪ Эмбосированное/напечатанное имя держателя карты</li> <li>▪ Контактная площадка микропроцессора (чип)</li> <li>▪ Ультрафиолетовый элемент  (графическое изображение российского рубля)</li> </ul>	<p>Допустимые элементы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Наименование продукта</li> </ul>
Оборотная сторона карты	
<p>Обязательные элементы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Панель для подписи держателя – содержит ультрафиолетовый элемент (слово «VISA»)</li> <li>▪ Последние четыре цифры номера карты и проверочный код карты 2 (три цифры), напечатанные на панели для подписи</li> <li>▪ Надпись «Подпись держателя карты/Без подписи недействительно»</li> <li>▪ Магнитная полоса</li> <li>▪ Идентификационный код производителя</li> </ul>	<p>Допустимые элементы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Фотографическое изображение подписи держателя карты</li> <li>▪ Фотография держателя карты</li> <li>▪ Информация о банке-эмитенте</li> <li>▪ Могут присутствовать иные надписи и логотипы</li> </ul>

### 3. Первичная проверка банковской карты

Персонифицированная банковская карта может быть использована только лицом, имя которого указано на лицевой стороне и подпись которого стоит на оборотной стороне. Неперсонифицированная банковская карта может быть использована только лицом, подпись которого стоит на обороте.

Попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность, в следующих случаях:

- при возникновении сомнений в том, что банковская карта используется надлежащим лицом;
- если сумма покупки превышает установленный договором лимит;
- если клиент предъявляет карту иностранного банка;

Перед совершением операции убедитесь, что карта является *действительной* и подлинной (т.е. *не является поддельной*).

В случае отказа клиента предъявить документ, удостоверяющий личность, Вы имеете право отказать в проведении операции с использованием карты.

#### 3.1. Проверка карты на действительность.

Ознакомьтесь с наличием *ограничений* по данной карте (возможно, карта является локальной или предназначенной только для определенного вида операций):

- Локальные карты имеют надпись «VALID ONLY IN (страна)» (Действительно только в ...) и принимаются к оплате только в указанной стране;
- Карты, предназначенные для определенного вида операций, на лицевой стороне содержат соответствующую предупредительную надпись (например «VEHICLE CARD, FUEL & MAINTENANCE LOCATIONS ONLY» - «Карта только для расчетов на заправках и технических станциях» и др.);
- Если на лицевой стороне карты присутствует надпись, содержащая слово «ONLY» и вы затрудняетесь ее перевести, обратитесь к дежурному оператору ПЦ;
- Надпись «ELECTRONIC USE ONLY» или «100% Electronic» означает, что карта может использоваться только путем проведения операции на электронном терминале.

Убедитесь, что на оборотной стороне карты *присутствует подпись*. Подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости (в случае попыток подтирки подписи на панели проявляется слово «VOID» - недействительна). Если карта не подписана, то попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий его личность. Убедитесь в том, что карта предъявлена ее законным Держателем, после чего попросите его подписать карту в вашем присутствии.

При использовании неперсонифицированных карт проверка соответствия имени Держателя на карте данным документа, удостоверяющему личность, не проводится.

### **3.2 Проверка карты на подлинность.**

Убедитесь, что на карте присутствуют основные отличительные признаки и элементы защиты для данного типа карт и отсутствуют признаки подделки:

- Признаки поддельных голограмм: отсутствует объем изображения, тусклый фон, нечеткое изображение, голограмма отслаивается (промышленный метод нанесения настоящей голограммы исключает возможность отслоения ее краев или повреждений при сгибе карты).
- Признаки подделки панели для подписи: панель отслаивается (для настоящих панелей для подписи – исключено), отсутствует или стерт фон, либо фон не соответствует установленному, отсутствует номер (последние четыре цифры) карты и код безопасности (где предусмотрены).
- Другие распространенные признаки подделки карт:
  - Отсутствие ультрафиолетового свечения для типов карт, где предусмотрен данный элемент защиты или свечение только контуров изображения (символы или изображения должны светиться полностью).
  - На поверхность карты нанесена прозрачная клеящаяся пленка, которая отслаивается на краях карты, или в районе поддельной голограммы и эмбоссированных символов неплотно прилегает к пластику.
  - Префикс карты стирается или не соответствует номеру карты.
  - Логотип отличается по цвету от стандартного или смещен.
  - Микропечать вокруг логотипа Visa практически неразличима даже при увеличении.
  - Защитные символы карт Visa и MasterCard расположены ниже или выше уровня срока действия и/или отличаются от стандартных по формату.

Свяжитесь с дежурным оператором ПЦ для выполнения проверки банковской карты по БИНу<sup>1</sup> в следующих случаях:

- В случае сомнений в подлинности предъявленной банковской карты;
- В случае если сумма покупки превышает установленный договором лимит и/или карта выпущена не российским банком.

Сообщите оператору:

- БИН - первые шесть цифр номера карты (если номер на карте нанесен не полностью, воспользуйтесь номером, выводимым на дисплей после проведения картой через считывающее устройство терминала);
- тип карты (в соответствии с разделом 1 настоящей Инструкции), и дополнительные признаки, такие как желто-золотой или платиново-серый цвет карты, надписи Gold, Platinum, Business и т.п.
- страну банка-эмитента (информация на обратной стороне карты в составе адреса);
- название банка, выпустившего данную карту (по информации на лицевой и/или обратной стороне карты).

Следуйте указаниям, полученным от оператора. В случае явного противоречия, выявленного в ходе проверки карты по БИНу, оператор может дать команду на изъятие карты.

## **4. Совершение операций с использованием электронного терминала<sup>2</sup>**

### **4.1. Совершение операции оплаты с использованием терминала.**

Для выполнения операции необходимо:

Убедиться в подлинности предъявляемой карты. Нажать на терминале клавишу выбора операции, выбрать тип операции «Оплата», ввести сумму операции, подтвердить. В зависимости от типа карты, карту необходимо провести через один из считывателей:

- Карту с магнитной полосой провести через считыватель магнитных карт и оставить лицевой стороной вверх в поле зрения клиента, карта остается у кассира до окончания проведения операции.
- Карту с чипом установить в считыватель чиповых карт, карта остается в терминале до окончания проведения операции.
- Бесконтактную карту или устройство с возможностью бесконтактной оплаты сам Держатель карты подносит (прикладывает) к считывателю терминала или пин-паду.

Если на терминале появится сообщение о вводе пин-кода – необходимо попросить Держателя ввести пин-код, подтвердить.

Пин-код может быть введен на клавиатуре терминала или на пин-паде.

Терминал выполнит авторизационный запрос и по завершению операции терминал распечатает чек. Если операция успешная, то на чеке будет написано «Одобрено», затем необходимо нажать любую клавишу и распечатается второй чек. В случае отказа в совершении операции по карте терминал распечатает чек с указанием причины отказа. В этом случае необходимо либо повторить операцию, либо рекомендовать Держателю обратиться непосредственно в банк-эмитент для выяснения причин отказа.

Операцию можно считать совершенной если распечатано два экземпляра чека на каждом, из которых обязательно должна присутствовать надпись «Одобрено». Один экземпляр чека и товар передается Держателю карты, второй - остается у кассира.

При использовании Кассового решения - провести операцию "Оплата" в соответствии с инструкцией на используемое Кассовое решение.

При проведении оплаты через QR-код СБП провести операцию в соответствии с инструкцией на используемый POS-терминал или Кассовое решение.

#### **4.1.1. Особые случаи при совершении операций с использованием терминала**

В случае отказов по причине недостаточности средств, проводить более двух запросов с уменьшением суммы не рекомендуется. Клиенту необходимо рекомендовать выяснить состояние своего счета у банка-эмитента.

В случае отказа с формулировкой «Свяжитесь с эмитентом», предложите клиенту обратиться в банк, выпустивший карту.

### **4.2. Совершение операций отмены с использованием терминала.**

Операция «Отмена» может быть выполнена для совершенных ранее операций «Оплата», обязательными условиями для её выполнения являются:

<sup>1</sup> На подавляющем большинстве подделок номер карты не соответствует информации, содержащейся на поверхности поддельной банковской карты. Например, на поддельной карте, которая выглядит как карта VISA Electron английского банка, может быть нанесен номер карты VISA американского банка. По звонку кассира оператор центра авторизации по БИНу карты получит информацию о типе карты, стране и названии банка-эмитента и сравнит ее с информацией, полученной от кассира

<sup>2</sup> Более подробно порядок и особенности проведения операций с использованием электронного терминала изложены в «Руководстве кассира по работе на платежном терминале» для конкретного вида терминала.

- предъявлен чек «Оплата»;
- предъявлена карта, по которой была проведена операция «Оплата», - в случае совершения операции по карте, либо мобильное устройство – в случае совершения операции с использованием устройства.

Операция «Отмена» может быть выполнена только в день совершения операции «Оплата» и до закрытия смены на терминале - см. административная операция «Сверка итогов» п. 4.4.

Для выполнения операции «Отмена» необходимо:

Нажать на терминале клавишу выбора операции, выбрать тип операции «Отмена», ввести номер чека операции оплаты, которую необходимо отменить, подтвердить. После успешного выполнения операции необходимо распечатать чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдается покупателю, а второй остается у кассира.

При использовании Кассового решения - провести операцию "Отмена" в соответствии с инструкцией на используемое Кассовое решение.

Если операция "Оплата" была совершена через QR-код СБП, то согласно правилам СБП выполняется операция "Возврат" (см. п. 4.3.).

#### 4.3. Совершение операции возврата с использованием терминала.

Операция «Возврат» может быть выполнена по совершенной ранее операции «Оплата», обязательными условиями для её выполнения являются:

- предъявлен чек «Оплата»;
- предъявлена карта, по которой была проведена операция «Оплата», - в случае совершения операции по карте, либо мобильное устройство – в случае совершения операции с использованием устройства.;
- с момента совершения операции «Оплата» прошло не более 4-х месяцев.

Операция «Возврат» может быть выполнена частично или на всю сумму. Сумма возврата (полного или частичного/частичных) не должна превышать суммы операции «Оплаты».

Возврат денежных средств производится на счет банковской карты Держателя.

Если хотя бы одно из вышеперечисленных условий не выполняется, но Клиентом принято решение о возврате денежных средств на карту, то в Банк направляется соответствующее письмо (Заявка на отмену операции) с просьбой произвести возврат на карту денежных средств по ранее произведенной операции оплаты с указанием параметров оригинальной операции.

При возврате части оплаченных товаров или при обмене товара на товар меньшей стоимости операция возврата покупки совершается на разницу в стоимости товара.

Не рекомендуется выполнять операцию «Возврат» в день совершения операции «Оплата».

Для выполнения операции «Возврат» необходимо:

Нажать на терминале клавишу выбора операции, выбрать тип операции «Возврат», подтвердить выполнение операции паролем старшего кассира, ввести номер ссылки указанный на чеке операции «Оплата», ввести сумму операции, подтвердить. После успешного выполнения операции необходимо распечатать чек отмены операции в двух экземплярах, один из которых выдается покупателю, а второй остается у кассира..

При использовании Кассового решения - провести операцию "Возврат" в соответствии с инструкцией на используемое кассовое решение.

Если операция "Оплата" была совершена через QR-код СБП, то провести операцию в соответствии с инструкцией на используемый POS-терминал или Кассовое решение.

#### 4.4. Проведение сверки итогов

Для обеспечения корректности обмена данными между терминалом и ПЦБ необходимо проводить на операцию «Сверка итогов» (не реже одного раза в день). При выполнении операции «Сверка итогов» происходит сравнение сумм операций, подсчитанных терминалом и ПЦБ. Если указанные суммы совпали, то терминал напечатает чек «Итоги совпали». В этом случае необходимо только сохранить полученный чек.

Если указанные суммы не совпали, то терминала напечатает чек «Итоги не совпали». В этом случае, распечатанный чек с контрольной лентой необходимо передать в Банк для выяснения причины несовпадения итогов.

При использовании Кассового решения - провести операцию "Закрытие смены" в соответствии с инструкцией на используемое Кассовое решение.

#### 5. Изъятие карт

– Во всех случаях изъятия карт (по указанию дежурного оператора или при попытке незаконного использования), а также в случаях обнаружения оставленных клиентами карт, информация об этом должна передаваться в Банк в срок не позднее суток с момента изъятия карты.

- Во всех случаях неудачных попыток изъятия карты у лица, неправомерно ее использующего, информация должна быть передана в Банк немедленно для принятия мер по блокированию дальнейшего использования карты.
- По требованию клиентов изъятые карты могут надрезаться для обеспечения невозможности их дальнейшего использования. В случае изъятия карт с признаками подделки повреждение карты запрещено.
- Изъятые карты и «Отчеты об изъятии карт» (Приложение № 3 к Инструкции) передаются в Банк не позднее 3-х рабочих дней с даты изъятия.
- Найденные карты, за которыми не обратились их Держатели, подлежат передаче в Банк наряду с изъянными.
- Во всех случаях, когда возникают сомнения в правомерности использования карты, дальнейшие действия по выяснению правомерности предъявления карты и возможному ее задержанию рекомендуется производить в поле зрения сотрудников охраны.

Основания для изъятия карт:	Рекомендуемые действия сотрудников (кассиров)
Получение из ПЦ (по телефону или через электронный терминал) сообщения «изъять карту»	<p>Попросите у покупателя, если Вы этого еще не сделали, предъявить документ, удостоверяющий личность, и запишите его данные на лицевой стороне чека.</p> <p>Сообщите покупателю о том, что его Банк выдал команду на изъятие карты, и задержите карту, не подвергая себя риску. По требованию покупателя выдайте ему «Расписку об изъятии карты» (Приложение № 2 к Инструкции)</p> <p>Оформите «Отчет об изъятии карты» (Приложение № 3 к Инструкции) и приложите к нему соответствующий чек.</p>
Предъявление к оплате чужой карты	<p>Не подвергая себя риску, задержите карту.</p> <p>Попросите у покупателя, если Вы этого еще не сделали, предъявить документ, удостоверяющий личность, и оформите «Отчет об изъятии карты» (Приложение № 3 к Инструкции) с указанием паспортных данных предъявителя. По требованию покупателя выдайте ему «Расписку об изъятии карты» (Приложение № 2 к Инструкции)</p> <p>Сообщите о задержании карты дежурному оператору ПЦ и назовите номер карты. Следуйте указаниям дежурного оператора.</p>
Несоответствие подписи на чеке подписи на карте	<p>Попросите у покупателя, если Вы этого еще не сделали, предъявить документ, удостоверяющий личность, и запишите его данные на лицевой стороне чека.</p> <p>Если покупатель не может предъявить документ, удостоверяющий личность, или предъявленный документ не снимает сомнений в правомерности использования карты, задержите карту, не подвергая себя риску. По требованию покупателя выдайте ему «Расписку об изъятии карты» (Приложение № 2 к Инструкции). Проведите на терминале операцию «ОТМЕНА» и оформите «Отчет об изъятии карты» (Приложение № 3 к Инструкции) с приложением к нему соответствующего чека.</p> <p>Если после изучения документа подлинность карты и то, что она предъявлена законным Держателем, не вызывает никаких сомнений, карта изъятию не подлежит.</p>
Предъявление к оплате карты с признаками подделки Несоответствие номера карты на чеке (дисплее терминала) данным, нанесенным на карту (кроме карт Maestro)	<p>Попросите у покупателя, если Вы этого еще не сделали, предъявить документ, удостоверяющий личность.</p> <p>Если покупатель не может предъявить документ, удостоверяющий личность, или предъявленный документ не снимает сомнений в правомерности использования карты, задержите карту, не подвергая себя риску. По требованию покупателя выдайте ему «Расписку об изъятии карты» (Приложение № 2 к Инструкции). Проведите на терминале операцию «ОТМЕНА» и оформите «Отчет об изъятии карты» (Приложение № 3 к Инструкции) с приложением к нему соответствующего чека.</p> <p><b>Действия сотрудников торгово-сервисной точки с целью задержать покупателя и передать его правоохранительным органам:</b></p> <p>Попросите у покупателя, если Вы этого еще не сделали, предъявить документ, удостоверяющий личность.</p> <p>Не отдавая карту покупателю, проведите операцию по карте на сумму покупки.</p> <p>Перепишите краткие данные документа, удостоверяющего личность, на лицевую сторону чека (если документ был Вам предъявлен).</p> <p>Не вызывая подозрений у покупателя, получите на чеке его подпись.</p> <p>Не подвергая себя риску, задержите карту и попытайтесь задержать предъявленный документ, если он был Вам передан.</p> <p>При помощи сотрудников собственной охраны (при наличии) попытайтесь задержать покупателя. Свяжитесь с сотрудниками правоохранительных органов для передачи задержанного покупателя.</p> <p>Проведите на терминале операцию «ОТМЕНА» и оформите «Отчет об изъятии карты» (Приложение № 3 к Инструкции) с приложением к нему соответствующего чека.</p> <p>В случае передачи карты и документов сотрудникам правоохранительных органов, акт о передаче с копиями документов передается в Банк.</p> <p>Если в Вашем торгово-сервисном предприятии ведется видеонаблюдение, примите</p>

	меры для сохранения записи для содействия Банку и правоохранительным органам в ходе дальнейшего расследования.
--	--

## **6. Меры безопасности при совершении операций с использованием банковских карт**

### **6.1. Особенности поведения предъявителей карт, которые должны вызвать настороженность:**

- неестественное, нервное поведение, излишняя разговорчивость, попытки оказать психологическое давление, ускорить оформление сделки;
- замедленное, неуверенное подписание чека;
- совершение «пробной» сделки на небольшую сумму с намерением последующего совершения сделок на более крупные суммы;
- просьба уменьшить запрашиваемую сумму при получении отказа из-за недостаточности средств;
- несоответствие внешности предъявителя карты имени и фамилии, указанным на карте (например, карта на женское имя предъявлена мужчиной) (кроме случаев неперсонифицированных карт);
- попытка расплатиться с использованием нескольких карт (иногда различных иностранных банков) после того, как по карте(ам) были получены различного рода отказы;
- стремление покупать все без разбора, любых размеров и т.п.

### **6.2. Действия сотрудников (кассиров) при возникновении сомнений в подлинности карты или в том, что карта предъявлена законным Держателем:**

- попросите предъявителя карты предоставить удостоверяющий личность документ для сверки имени и фотографии (кроме случаев неперсонифицированных карт). Впишите краткие данные документа на свободное место лицевой стороны чека;
- обратитесь в ПЦ для проведения проверки карты по БИНу и следуйте указаниям оператора.

Следует иметь в виду, что на поддельные или украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. Получение кода не является гарантией подлинности карты, т.к. означает лишь то, что карта не заблокирована банком-эмитентом.

В случае задержания мошенника правоохранительными органами:

- потребуйте выдачи Вам копии протокола задержания (в случае, если сотрудник правоохранительных органов намерен забрать карту и оформленный чек терминала в качестве вещественных доказательств, необходимо потребовать оформления официального протокола изъятия этих документов),
- запишите данные сотрудника правоохранительных органов, прибывшего на задержание, а также его должность и рабочий телефон,
- сообщите о случившемся в Банк.

### **Справочная информация и приложения.**

**Круглосуточная служба поддержки клиентов: <номер>**

**Факс Банка: <номер>**

**Телефоны службы технической поддержки Банка: <номер>**

**Бухгалтер по расчетам: <номер>**

### **Список приложений:**

Приложение № 1 – Бланк «Заявки на отмену операции/авторизации»

Приложение № 2 – Бланк «Расписки об изъятии карты»

Приложение № 3 – Бланк «Отчета об изъятии карты»

**ОБРАЗЕЦ  
ЗАЯВКИ НА ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ**

Дата	
Время	
Тип карты (Visa, MasterCard, Мир и т.д.)	
Номер карты	
Срок действия карты	
Валюта операции	
Сумма запроса авторизации	
Код авторизации	

Название торгово-сервисного предприятия \_\_\_\_\_

Название торгово-сервисной точки \_\_\_\_\_

Главный бухгалтер (руководитель) (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_

**подпись** \_\_\_\_\_ **дата** \_\_\_\_\_

М.П.

**ОБРАЗЕЦ  
РАСПИСКИ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ**

АО «БАНК СГБ»

Наименование Клиента: .....  
 Адрес торгово-сервисной точки: .....  
 "....." ..... 20..... г. В ..... : .....  
 в соответствии с указанием, полученным из ПЦ, изъял карту  
 №.....  
 срок действия: .....  
 выпущенную на имя: .....  
 Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом.  
 Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Дата "....." ..... 20 ..... г. ..... Место печати  
 (подпись кассира)

Время ..... :.....

✂-----

**RECEIPT**

Joint-Stock Company "SEVERGAZBANK"

MERCHANT .....  
 LOCATED IN.....  
 ON "....." ..... 20..... г. AT ..... : .....  
 IN ACCORDANCE WITH THE AUTHORIZATION CENTER'S INSTRUCTION PICKED UP BANK CARD  
 №.....  
 EXPIRY DATE .....  
 ISSUED FOR THE 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 OCCURED.

Date "....." ..... 20 ..... Place of seal  
 (Cashier signature)

Time ..... :.....

**ОБРАЗЕЦ  
ОТЧЕТА ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ.**

Дата и время изъятия: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. время: \_\_:\_\_\_

Тип карты :

Visa <input type="checkbox"/>	MasterCard <input type="checkbox"/>	Мир <input type="checkbox"/>
----------------------------------	--	---------------------------------

№ карты: .....

Срок действия карты: .....

Фамилия, имя Держателя карты: .....

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

№ телефона: .....

Причина изъятия карты .....

Дополнительная информация: .....

Подпись лица изъясвшего карту: .....

Гл. бухгалтер ...../...../

«.....» ..... 20\_\_ г.

М.П.

Изъясвшую карту принял: .....

«.....» ..... 20\_\_ г.

АКТ сверки расчетов  
к Договору о проведении расчетов при реализации товаров (работ, услуг) с использованием Банковских карт

г. \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ г.

АО «БАНК СГБ», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Клиент», с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», составили настоящий Акт, в том, что в соответствии с Договором № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года:

Отчетный период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№	Наименование	Сумма (рублей)
1	Сумма операций, совершенных с использованием реквизитов карт (за отчетный период):	
2	Сумма торговой уступки, причитающаяся Банку за операции, совершенные с использованием реквизитов карт (за отчетный период), в т.ч НДС:	
3	Сумма операций возврата (за отчетный период)	
4	Сумма удержанной штрафной неустойки (за отчетный период)	
5	<b>Перечислено Банком в адрес Предприятия (за отчетный период):</b>	

Задолженность сторон по договору № \_\_\_\_\_ по состоянию на \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. отсутствует (либо задолженность Банка перед Клиентом /Клиента перед Банком по договору № \_\_\_\_\_ по состоянию на \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)).

Банк:  
АО «БАНК СГБ»

Клиент:  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

АКТ  
приема-передачи объекта основных средств (оборудования)

Организация-получатель \_\_\_\_\_  
(наименование)

Организация-сдатчик \_\_\_\_\_  
(наименование)

Основание для составления акта \_\_\_\_\_

номер	
дата	

Инв №	Объект передачи	Балансовая стоимость, руб.	Заводской номер S/N

Объект основных средств ( \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ (должность)    \_\_\_\_\_ (подпись)    \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Информация о состоянии оборудования на момент передачи:	
исправен	не исправен
(Ненужное зачеркнуть. Указать неисправность)	

Информация о данных SIM-карты	
Серийный номер	Абонентский номер
(Указать при наличии в устройстве SIM-карты)	

Принял \_\_\_\_\_ (должность)    \_\_\_\_\_ (подпись)    \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Сдал \_\_\_\_\_ (должность)    \_\_\_\_\_ (подпись)    \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

«    » \_\_\_\_\_ Г.  
(дата)

«    » \_\_\_\_\_ Г.  
(дата)

Форма уведомления об изменении Тарифов



«.....» ..... 202... г.

№ .....

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование / ФИО Клиента)

\_\_\_\_\_ (адрес места нахождения Клиента)

**Уведомление об изменении Тарифов  
по договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.**

**Уважаемый(-ая) \_\_\_\_\_!**

Между АО «БАНК СГБ» (далее – Банк) и \_\_\_\_\_ (далее – Клиент) заключен Договор о проведении расчетов по операциям с использованием банковских карт № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. (далее – Договор).

Пунктом 3.2.13 Договора предусмотрено право Банка на изменение Тарифов в одностороннем порядке, также данный пункт определяет, что новый Тариф применяется по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком соответствующего уведомления Клиенту.

В соответствии с пунктом 11.5. Договора, при изменении условий Договора в одностороннем порядке подписание дополнительного соглашения не является обязательным; соответствующие изменения вступают в силу в порядке, установленном в Договоре.

В текущей ситуации Банк вынужден пересмотреть размер Тарифов по Договору. Банком принято решение об увеличении Торговой уступки по Договору и установлении ее в размере:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) процент\_\_ от суммы каждой Операции оплаты. Тариф включает в себя НДС в размере, установленном действующим законодательством РФ.

\_\_\_\_\_ (либо указать иной вариант Тарифа в зависимости от индивидуальных условий – данное пояснение в текст уведомления не включается)

Указанный Тариф подлежит применению в рамках Договора по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты отправки настоящего уведомления.

При этом обращаем Ваше внимание, что в соответствии с условиями пункта 3.2.13. Договора Клиент вправе в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком уведомления об изменении Тарифов письменно известить Банк о своем несогласии с изменением Тарифов по Договору.

Пункт 3.2.13. Договора определяет, что в случае несогласия Клиента с изменением Тарифов:

- Договор подлежит расторжению,
- Оборудование, установленное по Договору, подлежит возврату в Банк.

Пункт 3.2.13. Договора определяет, что непоступление от Клиента сообщения о несогласии с изменением Тарифов в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления Банком настоящего уведомления считается принятием Клиентом новых тарифов по Договору.

Надеемся на понимание.

**Уполномоченное лицо Банка**

\_\_\_\_\_ ФИО  
МП