



Приложение №1
к Выписке №10 из Протокола КРБ № 8 от 19.04.2017 г.

ДОГОВОР
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

**г. Кострома,
2017 год**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящий договор является публичной офертой всем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (далее по тексту – Клиент) заключить Договор об использовании Банковских карт в качестве платежного средства (далее-Договор) на указанных ниже условиях путем присоединения к настоящему Договору в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации.
- 1.2 Договор об использовании Банковских карт в качестве платежного средства заключается посредством предоставления Клиентом в Банк Заявление «Об использовании Банковских карт в качестве платежного средства» (Приложение №16). Моментом заключения Договора об использовании Банковских карт в качестве платежного средства является акцепт Банком Заявления Клиента.
- 1.3 ПАО «Совкомбанк (далее-Банк) для ознакомления потенциальных Клиентов с Договором, а так же для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к Договору, в т.ч. с новыми редакциями Договора, публично размещает указанную выше информацию на корпоративном Интернет-сайте Банка www.sovcombank.ru, на стендах в офисе Банка и иных обособленных, и внутренних структурных подразделениях Банка, в местах доступных для Клиентов.
- 1.4 Изменения и дополнения к настоящему Договору (Договор в новой редакции), размещенные указанными выше способами, вступает в силу через 10 (десять) дней после такого размещения.
- 1.5 В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе доводить эту информацию до потенциальных Клиентов и Клиентов Банка иными способами.
- 1.6 Моментом ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается момент, с которого эта информация была размещена на сайте Банка, на стендах в офисе Банка, в филиалах и иных обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, в местах, доступных для Клиентов.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. **Авторизация** - процедура получения разрешения от банка-эмитента на проведение транзакций по карте.
- 2.2. **Банковская карта (карта)** – платежная карта, выпущенная банком для совершения транзакций с денежными средствами, которая несет на себе логотип платежной системы, изготовлена в соответствии с требованиями платежных систем.
- 2.3. **Банк-эквайер** – кредитная организация, осуществляющая расчеты с торговыми (сервисными) предприятиями по операциям, совершенным с использованием банковских карт.
- 2.4. **Банк-эмитент** - кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.
- 2.5. **Возврат покупки** - операция, совершаемая в торгово-сервисной точке при возврате товаров (отказе от услуг), оплаченных с использованием карты, следствием которой является возврат суммы операции на счет держателя карты.
- 2.6. **Код авторизации** — буквенно-цифровой код, полученный от центра авторизации, подтверждающий успешное проведение процедуры авторизации.
- 2.7. **Процессинг** – деятельность, включающая в себя сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по транзакциям с использованием банковских карт.
- 2.8. **Процессинговый центр** - юридическое лицо, осуществляющее сбор, обработку и рассылку участникам расчетов — кредитным организациям информации по операциям с банковскими картами.

2.9. **Реестр платежей** – электронный документ, содержащий информацию о транзакциях, совершенных за определенный период времени с использованием электронных терминалов БАНКА и служащий основанием для проведения транзакций по счетам, открытым в БАНКЕ.

2.10. **Торгово-Сервисное Предприятие (ТСП)** - подразделение Организации, осуществляющее прием банковских карт в качестве оплаты за предоставляемые товары (услуги).

2.11. **Транзакция** – единичный факт использования банковской карты для приобретения товаров/услуг, следствием которого является изменение состояния счета банковской карты.

2.12. **Чек электронного терминала** – документ по операции, распечатываемый электронным терминалом и содержащий информацию о проведенной операции с использованием карты.

2.13. **Электронный POS-терминал** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения транзакций с использованием банковских карт, считывающее информацию с банковской карты и инициализирующее (оформляющее) проведение транзакции посредством банковской карты.

2.14. **Расчетный период** - календарный месяц, в котором происходит расчет абонентской платы за аренду Электронного POS-терминала. Началом расчетного периода считать первое число месяца.

2.15. **Эквайринг** – деятельность кредитной организации, включающая в себя осуществление расчетов с предприятиями торговли (услуг) по транзакциям, совершаемым в терминалах торгово-сервисной сети с использованием банковских карт.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий Договор регулирует отношения между БАНКОМ и КЛИЕНТОМ по организации обслуживания и проведению расчетов по операциям с банковскими картами (далее - карты), платежных систем:

- MasterCard Worldwide;
- VISA International;
- Золотая корона.
- МИР

КЛИЕНТ:

3.1.1. Принимает к оплате в качестве платежного средства за предоставляемые товары и услуги, карты в соответствии с порядком, установленным в данном Договоре.

БАНК:

3.1.2. Контролирует оформление финансовых документов (чеков и электронных журналов терминалов); осуществляет расчеты с КЛИЕНТОМ по проведенным операциям с использованием карт; имеет право предоставить платежный терминал, PINpad с кабелем и Административную карту (далее — Оборудование), что должно быть подтверждено Актом приема-передачи Оборудования.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

4.1. КЛИЕНТ имеет право:

4.1.1. Получать в БАНКЕ Оборудование для использования КЛИЕНТОМ по Акту приема-передачи Оборудования (Приложение №8 к настоящему Договору).

4.1.2. Приступить к проведению операций с использованием банковских карт после обучения персонала КЛИЕНТА порядку совершения операций с использованием банковских карт.

4.1.3. Требовать от БАНКА своевременной (в соответствии с разделом 5 настоящего Договора) оплаты операций, прошедших по банковским картам в торгово-сервисных точках КЛИЕНТА.

4.2. КЛИЕНТ обязан:

4.2.1. Соблюдать положения настоящего Договора, а также выполнять требования, содержащиеся в инструктивных материалах, предоставляемых БАНКОМ по настоящему Договору.

4.2.2. Организовать и обеспечить за свой счет функционирование линий связи, необходимых для проведения операций, закупать расходные материалы.

4.2.3. Предоставлять держателям карт возможность оплатить товары или услуги по картам в течение всего рабочего времени КЛИЕНТА.

4.2.4. Предоставлять держателям карт полный набор существующих у КЛИЕНТА товаров и услуг по ценам, не превышающим цены КЛИЕНТА на эти же товары и услуги и на тех же условиях, что и при обслуживании за наличный расчет.

4.2.5. Совершать операции с использованием карт в строгом соответствии с «правилами обслуживания держателей банковских карт» (далее - «Правила»), приведенные в Приложении №1 к настоящему Договору.

4.2.6. Допускать к проведению операций с использованием карт только сотрудников, прошедших соответствующий обучение.

4.2.7. Уведомить Банк по форме Заявки на проведение обучения (при необходимости) (Приложение №6 к настоящему Договору), предоставить Банку условия для обучения персонала Клиента и обеспечить возможность проведения сотрудниками Банка обучения ответственных лиц Клиента по вопросам безопасности операций с использованием Карт, технологии работы с установленным Банком Оборудованием и оформления Документов по операциям с использованием Карт.

4.2.8. Допускать к совершению операций с использованием Карт сотрудников только после прохождения соответствующего обучения согласно Акту о проведении обучения (Приложение №7 к настоящему Договору).

4.2.9. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за осуществление своим персоналом процедур приема к оплате Карт и оформления Документов с нарушениями требований настоящего Договора, Приложений к нему и инструкций по работе с Оборудованием, предоставляемых Банком согласно пп. 5.2.2. настоящего Договора.

4.2.10. Предоставить БАНКУ условия для проведения инструктажа персонала КЛИЕНТА.

4.2.11. Оформлять операции, прошедшие в ТСП КЛИЕНТА, в рублях РФ.

4.2.12. При оформлении операции с картой не разбивать сумму операции на несколько меньших сумм.

4.2.13. Хранить все документы, связанные с проведением операций с использованием Карт (Документы по операциям, отчеты, расписки Держателей в получении товаров/услуг), не менее 3 (трех) лет с даты проведения данных операций и передавать их представителю Банка не позднее 3 (третьего) рабочего дня с даты соответствующего письменного запроса. По истечении установленного срока хранения КЛИЕНТ должен уничтожить документы на бумажных носителях путем измельчения или сжигания, а документы на электронных носителях путем стирания с последующим форматированием носителя.

4.2.14. Не позднее 3 (третьего) рабочего дня после получения письменного уведомления от БАНКА перечислить по реквизитам БАНКА, указанным в настоящем Договоре, суммы операций, заявленных платежной системой в инцидентных циклах и удержанные с БАНКА.

4.2.15. Производить отмену совершенной операции, по которой не был получен чек терминала, путем уведомления БАНКА в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней от даты выше указанной операции и в соответствии с формой, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору.

4.2.16. Изъять карточку (по возможности), если установлено, что ее предъявитель не является законным Держателем или если в процессе проведения операции поступила соответствующая команда от банка-эмитента карты (на электронном терминале отображается соответствующее сообщение).

4.2.17. Использовать для обслуживания держателей карт Оборудование и материалы, полученные от БАНКА или одобренные им. Информировать БАНК об обнаружении неисправности Оборудования не позднее одного рабочего дня с момента обнаружения неисправности.

4.2.18. Не допускать использование оборудования, предоставленного БАНКОМ, третьими лицами, а также не передавать оборудование третьим лицам. Не производить каких-либо изменений в установленном оборудовании.

4.2.19. Предоставлять сотрудникам БАНКА доступ к местам установки и эксплуатации оборудования для подключения, проверки технической исправности и проведения профилактических работ.

4.2.20. Использовать оборудование только для целей реализации настоящего Договора. Не использовать оборудование для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

4.2.21. Размещать в ТСП КЛИЕНТА рекламную продукцию, указывающую, что в данных местах обслуживаются держатели банковских карт (наклейки, буклеты и др.), а также снять всю рекламу при расторжении настоящего Договора.

4.2.22. В письменном виде информировать БАНК обо всех изменениях, связанных с банковскими реквизитами КЛИЕНТА не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до введения в действие этих изменений.

4.2.23. Прекратить обслуживание карт и вернуть предоставленное БАНКОМ оборудование представителю БАНКА в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения одной из Сторон письменного уведомления о расторжении настоящего Договора или от даты получения от БАНКА требования о возврате Оборудования.

4.2.24. В течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 1 (одного) года с даты расторжения настоящего Договора выплачивать Банку все суммы, которые будут списаны с Банка по претензиям соответствующих платежных систем и Эмитентов, выставленным Банку по операциям, совершенным КЛИЕНТОМ с использованием Карт и признанным недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора. Указанные выплаты производятся КЛИЕНТОМ в соответствии с условиями настоящего Договора (а после расторжения - в течение одного месяца с даты письменного уведомления Клиента Банком о возникшей задолженности).

4.2.25. При невозможности обслуживания Держателей Карт по техническим причинам, необходимости проведения сервисного обслуживания Оборудования, а также обо всех неисправностях Оборудования, хищении или утрате Оборудования, в течение одного рабочего дня сообщать об этом в Банк.

4.2.26. Пользоваться установленным Банком Оборудованием в соответствии с инструкциями по работе с Оборудованием, передаваемым Банком Организации. В полном объеме отвечать за утрату, порчу, потерю товарного вида (за исключением естественного амортизационного износа) Оборудования Банка, установленного на территории КЛИЕНТА, с даты подписания сторонами Акта приема-передачи оборудования (Приложение №8 к настоящему Договору) и возместить все затраты Банка по ремонту или замене Оборудования.

4.2.27. Не передавать и не предоставлять в пользование другим Организациям и их сотрудникам Оборудование, а также расходные и инструктивные материалы, используемые КЛИЕНТОМ для проведения операций с использованием Карт.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

5.1 БАНК имеет право:

5.1.1. Не принимать в качестве платежных документов документы по недействительным операциям (пункт 6 настоящего Договора).

5.1.2. Не производить расчеты с КЛИЕНТОМ по недействительным операциям (пункт 6 настоящего Договора).

5.1.3. Удерживать в безакцептном порядке из последующих расчетов с КЛИЕНТОМ:

- суммы операций, признанных БАНКОМ недействительными (пункт 6 настоящего Договора), и удержанные с БАНКА;
- суммы операций, по которым в БАНК не представлены чеки электронных терминалов, согласно п. 5.2.13. настоящего Договора;
- суммы операций, заявленных платежными системами в инцидентных циклах, и удержанные с БАНКА;
- суммы операций «возврат покупки»;
- суммы операций, по которым БАНКОМ установлено совершение мошеннических действий со стороны персонала КЛИЕНТА.

5.1.4. При невозможности удержать суммы, указанные в п. 5.1.3. настоящего Договора, из сумм, подлежащих последующему перечислению КЛИЕНТУ, выставлять платежные требования к расчетному счету КЛИЕНТА.

5.1.5. Независимо от срока действия настоящего Договора сообщать сведения о торговых-сервисных точках КЛИЕНТА в платежные системы, в том числе: торговое название ТСП на его уличной вывеске, название КЛИЕНТА, которой принадлежит ТСП, полный адрес ТСП и ее почтовый индекс, ее телефон. В случае принятия БАНКОМ решения о расторжении договора с КЛИЕНТОМ/прекращения авторизаций для ТСП по причине ее мошеннической деятельности: даты заключения и расторжения Договора, причина расторжения Договора.

5.1.6. Прекратить проведение авторизации для ТСП в следующих случаях:

- нарушение ТСП/КЛИЕНТОМ условий настоящего Договора;
- получение негативной информации о ТСП/КЛИЕНТА из платежной системы;
- получение информации о мошенничестве в ТСП;
- ликвидация ТСП/КЛИЕНТА, либо возбуждение в отношении КЛИЕНТА дела о несостоятельности (банкротстве);
- осуществление ремонта помещений ТСП, препятствующее осуществлению операций с использованием банковских карт;
- низкой активности ТСП (отсутствие операций за последние 6 месяцев).

5.1.7. Осуществлять проверку ТСП, чтобы убедиться в том, что КЛИЕНТ не нарушает условия Договора, персонал ТСП четко соблюдает правила приема и обработки платежных карт. По результатам проверки БАНК вправе инициировать проведение дополнительного инструктажа персонала ТСП.

5.1.8. Изменять в одностороннем порядке размер комиссии, взимаемой с ТСП за совершение эквайринговых операций, уведомив КЛИЕНТА за 30 календарных дней до даты изменения путем отправки письменного уведомления.

5.2. БАНК обязан:

5.2.1. При отсутствии собственного оборудования для обслуживания держателей карточек у КЛИЕНТА, обеспечить КЛИЕНТА оборудованием, рекламными материалами, а также пополнять рекламные материалы по мере необходимости.

5.2.2. Провести обучение сотрудников КЛИЕНТА по порядку совершения операций с банковскими картами в соответствии с правилами и инструкциями по обслуживанию держателей банковских карт (Приложения №№1, 4 к настоящему Договору).

5.2.3. Осуществлять круглосуточную электронную авторизацию.

5.2.4. Осуществлять перевод на счет КЛИЕНТА денежных сумм в рублях по операциям с использованием карт, согласно сумм документов электронных журналов терминалов сети КЛИЕНТА, за вычетом комиссии в соответствии с п. 6 настоящего Договора.

5.2.5. Доводить до сведения КЛИЕНТА информацию об изменениях в Порядке работы с банковскими картами не позднее 7 (семи) рабочих дней до даты вступления изменений в

действие. Проводить дополнительный инструктаж в соответствии с положениями, изложенными в изменении.

5.2.6. Осуществлять перевод на счет КЛИЕНТА суммы вознаграждений за изъятие по команде эмитентов карт в соответствии с Правилами платежных систем по реквизитам, указанным в разделе 13 настоящего Договора.

6. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ

Операция является недействительной, если:

- в ходе ее проведения допущены нарушения правил обслуживания держателей банковских карт (Приложение №1 к настоящему Договору);
- сумма операции возврата покупки по карте превышает сумму оригинальной операции по данной карте;
- с момента совершения операции до момента представления чека электронного терминала для обработки прошло более 2 (двух) недель;
- подпись клиента на чеке электронного терминала отсутствует или не соответствует подписи на карте (по операциям без ввода ПИН-кода);
- данные карты, указанные на документе по операции, не соответствуют информации, напечатанной на карте;
- чек электронного терминала не является подлинным, содержит исправления или по чеку невозможно определить номер карты, сумму операции, код авторизации.

7. ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. Стоимость оказываемых Банком услуг об использовании Банковских карт в качестве платежного средства устанавливается в Тарифах БАНКА.

7.2. Взимание абонентской платы осуществляется до пятого числа месяца следующего за Расчетным периодом.

7.3. За осуществление расчетов по операциям «возврат покупки» БАНК не взимает комиссию с КЛИЕНТА, при этом комиссия, удержанная БАНКОМ, при обработке первоначальной операции не возвращается.

7.4. БАНК осуществляет расчеты с КЛИЕНТОМ по проведенным операциям за вычетом комиссии предусмотренных Тарифами БАНКА не позднее 3 (третьего) рабочего дня, считая со дня, следующего за днем поступления транзакций в БАНК.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств какой-либо из Сторон, другая Сторона, права которой нарушены, имеет право потребовать от виновной Стороны исполнения принятых на себя обязательств, а также возмещения причиненных ей убытков.

8.2. При нарушении срока перевода средств БАНКОМ на счет КЛИЕНТА, БАНК уплачивает в пользу КЛИЕНТА пеню в размере 0,05% (ноль целых пять сотых процента) за каждый день просрочки от суммы несвоевременного зачисления, но не более 100% (Ста процентов) от суммы задолженности. БАНК не несет ответственности за задержку платежа, если такая задержка вызвана не своевременным перечислением возмещения по проведенным операциям со стороны контрагентов по международным расчетам.

8.3. БАНК не несет ответственности за задержку в платежах, если задержка произошла не по вине БАНКА.

8.4. БАНК не несет ответственности за несвоевременное перечисление сумм операций по причине проведения расследования БАНКОМ при подозрении на проведение операции с нарушением Договора.

8.5. КЛИЕНТ несет ответственность за достоверность сведений, указываемых в Заявке на регистрацию (Приложение №2), за предоставленную информацию о расположении торговых точек (Приложение № 2.1) и строгое соблюдение инструкций по работе с пластиковыми картами.

8.6. КЛИЕНТ несет ответственность перед БАНКОМ в полном размере убытков в случае утраты, порчи, потери товарного вида (за исключением естественного амортизационного износа) Оборудования.

КЛИЕНТ несет ответственность:

- за сохранность Оборудования в размере стоимости указанной в акте приема-передачи Оборудования (Приложение № 8 к настоящему Договору);
- за повреждение Оборудования в размере нанесенного материального ущерба;
- за хищение комплектующих частей Оборудования в размере нанесенного материального ущерба.

Возмещение убытков производится КЛИЕНТОМ в течение 5 (пяти) рабочих дней после представления БАНКОМ, КЛИЕНТУ документов определяющих размер убытков.

За просрочку возмещения убытков КЛИЕНТ уплачивает БАНКУ неустойку в виде пени в размере 0,05% (ноль целых пять сотых процента) от установленной суммы убытков за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за последним днем срока возмещения убытков, и до даты фактического поступления средств на корреспондентский счет БАНКА, но не более 10% (десяти процентов) от суммы убытка.

Оплата пени не освобождает КЛИЕНТА от полного возмещения убытков.

8.7. За нарушение срока возврата Оборудования, согласно п. 4.2.23 настоящего Договора КЛИЕНТ уплачивает БАНКУ неустойку в виде пени в размере рублевого эквивалента 10 (десяти) долларов США за каждую единицу Оборудования, рассчитанную по курсу Банка России на дату прекращения действия Договора или на дату получения от БАНКА требования о возврате Оборудования, за каждый день просрочки.

8.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Сторонами своих обязательств, ответственность за которые не установлена настоящим Договором, Стороны несут ответственность в соответствии с Правилами Платежной системы и действующим законодательством РФ.

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут, по возможности, разрешаться путем переговоров между Сторонами.

9.2. В случае если Стороны не придут к соглашению, споры и разногласия подлежат разрешению, согласно действующему законодательству РФ в Арбитражном суде Новосибирской области.

9.3. Стороны согласны признавать данные электронных журналов, выписки по операциям с картами, а также данные, поступающие из платежных систем в электронном виде и/или на бумажном носителе правомочными и являющимися основанием для разрешения споров и разногласий, в том числе и при разрешении споров в Арбитражном Суде.

10. СРОКИ ДОГОВОРА И УСЛОВИЯ ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЯ

10.1. Настоящий Договор составлен в двух оригинальных идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Настоящий Договор вступает в действие с момента подписания его сторонами и действует неопределенный срок.

10.2. Сторона имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом другие Стороны за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения.

10.3. С момента получения письменного уведомления о намерении прекратить действие настоящего Договора БАНК прекращает электронную авторизацию в торговой сети КЛИЕНТА.

10.4. Договор считается расторгнутым на следующий день после урегулирования Сторонами всех организационно-технических мероприятий и осуществления всех взаиморасчетов.

10.5. В случае расторжения Договора КЛИЕНТ обязуется удалить рекламно-информационные материалы, предоставленные в ее распоряжение БАНКОМ, из мест обслуживания держателей карточек.

10.6. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются в письменном виде и вступают в силу с момента их подписания двумя Сторонами.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам относятся: наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также война, военные действия, любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон.

11.2. При наступлении указанных в п. 11.1. обстоятельств, Сторона должна не позднее 3 (трех) рабочих дней известить о них в письменном виде другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, что должно быть подтверждено компетентной организацией, а также, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной обязательств по настоящему Договору и срок исполнения обязательств.

11.3. В случае невыполнения одной из Сторон действий, предусмотренных п. 11.2., Сторона теряет в дальнейшем право на них ссылаться.

12. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. «Правила обслуживания держателей банковских карт»

Приложение №2. «Заявка на регистрацию КЛИЕНТА».

Приложение № 2.1. «Информация о торгово-сервисном Предприятии»

Приложение №3. «Заявка на отмену совершенной операции».

Приложение №4. «Инструкция по мерам безопасности при обслуживании держателей банковских карточек».

Приложение № 5 «Отчет об изъятии карты»

Приложение № 6 «Заявка на проведение обучения (образец)»

Приложение № 7 «Акт о проведении обучения (образец)»

Приложение № 8 «Акт приема-передачи оборудования (образец)»

Все Приложения являются неотъемлемыми частями настоящего Договора на момент подписания настоящего Договора:

КЛИЕНТ с Приложениями к настоящему Договору ознакомлен и согласен.

13. ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ БАНКА

БАНК:

ПАО «Совкомбанк»

Юридический адрес: 156000, Кострома, пр-т Текстильщиков, д. 46.

к/с 30101810300000000743 в ГРКЦ ГУ Банка России по Костромской области

БИК 043469743 ИНН 4401116480

КПП 440101001 ОКПО 09139030

ОКВЭД 65.12

ОГРН 1144400000425

Тел. (4942)39-09-09

Факс. (4942)39-09-09

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ

Банковская карта позволяет ее законному держателю (далее “держатель карты”) производить оплату товаров и услуг.

1. ОПИСАНИЕ КАРТ

Карты изготавливаются из пластика и имеют одинаковую прямоугольную форму и определенные размеры. На лицевой стороне карты эмбоссируется (или печатается методом индент-печати) номер карты, имя держателя карты (для персональных карт) и срок ее действия.

На оборотной стороне всех карт имеется высокочувствительная панель с личной подписью держателя карты. При стирании подписи на панели проявляется слово “VOID” (“VOID” - недействительно).

Карта должна иметь четкий срез (торец карты), не должна иметь отверстий, порезов, трещин, сколов, края карты не должны расслаиваться. Карта может быть вертикально ориентирована.

Подпись держателя карты должна быть им сделана шариковой ручкой при получении карты.

Каждая карта платежных систем MasterCard и Visa на лицевой стороне имеет следующие реквизиты:

- номер карты (может находиться часть номера карты, не менее 4 последних символов),
- срок действия карты,
- наименование платежной системы (может находиться на оборотной стороне),
- голограмму (Maestro, Visa Electron - не всегда),
- имя и фамилию ее держателя (не всегда).

На оборотной стороне карта имеет:

- магнитную полосу,
- панель для подписи держателя карты.

Региональная карта отличается от международной надписью “Valid only in” и принимается к оплате только в указанной стране.

Каждая платежная система имеет свою отличительную эмблему (логотип).

Карточка, не отвечающая обязательным требованиям платежной системы к внешнему виду карточки, является недействительной и не должна приниматься кассиром к обслуживанию.

Банковская карта может быть использована только держателем (имя держателя может быть эмбоссировано на лицевой стороне карты).

Для идентификации держателя карты кассир может попросить предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности офицера, военный билет, загранпаспорт, или водительское удостоверение), при этом, в случае наличия подписи клиента на полосе для подписи, размещенной на оборотной стороне магнитной карточки, кассир обязан провести визуальную проверку идентичности подписи на карточке и подписи на документе, удостоверяющем личность клиента.

2. ВИДЫ КАРТ

MasterCard:



Лицевая и оборотная стороны карточки **MasterCard** имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карточек данного типа.

На лицевой стороне расположены:

- Эмбоссированный (нанесенный рельефной печатью), либо нанесенный при помощи индент-печати номер карточки. Номер карточки MasterCard всегда начинается с цифры "5" и состоит из 16 цифр (четыре группы по четыре цифры). Под или над первыми эмбоссированными цифрами номера карты напечатаны четыре цифры, которые должны совпадать с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты. При несовпадении номеров карта является поддельной и должна быть изъята.
- Логотип MasterCard (два пересекающихся круга красного и желтого цветов с надписью MasterCard белого цвета, нанесенной на их фоне), размещенный в правом верхнем или правом нижнем углу карточки.
- Голограмма с изображением двух перекрещивающихся полушарий - на правой стороне карточки (над или под логотипом MasterCard). Голограмма может размещаться на оборотной стороне в левой части карты, либо отсутствовать (в случае размещения голографической магнитной полосы MasterCard на оборотной стороне карты). Голограмма имеет следующий дизайн: Пересекающиеся полушария с объёмным изображением континентов на фоне повторяющегося видимого невооружённым глазом многоцветного текста "MasterCard". Кольца вокруг полушарий выполнены из микробукв "МС". Меридианная сетка отсутствует.
- Срок действия карточки, эмбоссированный под номером карточки. Он может включать дату начала и окончания срока действия. В том случае, когда дата включает только месяц и год, карточка действует до последнего дня указанного месяца. Карточка не должна приниматься к оплате до даты начала и после окончания срока ее действия.
- Защитный символ MasterCard (стилизованные буквы МС, объединенные в один символ) с правой стороны, на одном уровне с датой срока действия. На картах MasterCard, выпущенных после 01.06. 2006г., символ МС должен отсутствовать.
- Имя и фамилия держателя карточки, эмбоссированные под датой срока действия карточки латинскими буквами. Ниже может быть эмбоссировано название организации или Банка. Имя и фамилия держателя может отсутствовать.
- В ультрафиолетовых лучах в левом нижнем углу карточки высвечивается буква "М", а в правом нижнем (около голограммы) - буква "С".

На оборотной стороне расположены:

- *Магнитная полоса - в верхней части карточки.*
- *Под магнитной полосой располагается полоса для подписи клиента. Карты без образца подписи (со стёртой полосой для подписи) к обслуживанию не принимаются. Подпись должна быть четко написана шариковой ручкой. На полосе для подписи под углом 45 градусов нанесены надписи MasterCard красного, синего и желтого цвета. Кроме того, на полосе для подписи должен быть нанесен номер карты, и трехзначный код безопасности. Также допускается нанесения на полосу последних четырех цифр номера карты и трех кода безопасности. С 01.06.2006г. 3-х значный код безопасности печатается на отдельной полосе белого цвета.*

Maestro:



Лицевая и оборотная стороны карточки **Maestro** имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карточек данного типа.

Логотип Maestro (два пересекающихся круга голубого и красного цветов с надписью Maestro белого цвета, нанесенной на их фоне) - данный логотип может быть нанесен на лицевой или оборотной стороне карточки.

Любая сделка по карте Maestro независимо от суммы должна быть авторизована электронным способом (на POS-терминале) при условии считывания магнитной полосы карты, а также обязательным вводом PIN кода. Делать голосовую авторизацию или вводить в терминал реквизиты такой карты вручную категорически запрещается!

На лицевой стороне расположены:

- Эмбосированный (нанесенный рельефной печатью) или нанесенный плоской печатью номер карточки. Номер карточки начинается с цифр “50”, “56”, “58”, “60”, “69”. На некоторых картах Maestro номер может отсутствовать или быть указан не полностью.
- Дата окончания срока действия карточки, эмбосированная или нанесенная плоской печатью под номером карточки. Она включает только месяц и год. Карточка действует до последнего дня указанного месяца. Карточка не должна приниматься к оплате после окончания срока ее действия.
- Имя и фамилия Владельца карточки, эмбосированные или нанесенные плоской печатью под датой срока действия карточки латинскими буквами. Ниже может быть напечатано или эмбосировано название организации или Банка. Имя и фамилия могут быть написаны кириллицей - в этом случае на карте должно быть указано «VALID ONLY IN RUSSIA». Также, на карте могут отсутствовать фамилия и имя держателя карты.
- Голограмма Maestro располагается в правой части карточки. Голограмма Maestro содержит изображение земного шара с материками и меридианной сеткой, при изменении угла зрения вместо изображения земного шара появляется изображение циферблата часов; вокруг изображения земного шара/циферблата часов располагаются концентрические круги, переливающиеся всеми цветами радуги, и овалы, состоящие из микротекста (повторяющиеся слова “maestro”). Присутствие голограммы на картах Maestro не обязательно.

На оборотной стороне расположены:

- Магнитная полоса - в верхней части карточки.
- Под магнитной полосой располагается полоса для подписи клиента. Карты без образца подписи (со стертой полосой для подписи) к обслуживанию не принимаются. Подпись должна быть четко написана шариковой ручкой. Полоса для подписи состоит из поля белого цвета и может содержать орнамент или защитный текст. Также на полосе может присутствовать номер карты, совпадающий с номером, напечатанным/эмбосированным на лицевой стороне карты. Также допускается нанесение на полосу последних четырех цифр номера карты. Номер карты нанесен специальным вдавленным шрифтом, с наклоном влево.
- На оборотной стороне карточки, как правило, указывается, адрес Банка эмитента и в нижней части карты могут быть расположены логотипы Citrus и обслуживающих систем.

MasterCard Electronic:



Лицевая и оборотная стороны карточки **MasterCard Electronic** имеют определенные реквизиты, которые являются обязательными для всех карточек данного типа.

На лицевой стороне расположены:

- Голограмма MasterCard: Пересекающиеся полушария с объемным изображением континентов на фоне повторяющегося видимого невооруженным глазом многоцветного текста MasterCard. Кольца вокруг полушарий выполнены из микробукв MC.
- Логотип **MasterCard Electronic**: два пересекающихся круга красного и желтого цветов со словами: **MasterCard** белого цвета с синей тенью и **Electronic** синего цвета. Под логотипом надпись **100% Electronic** белого цвета.

- Номер карты начинается с 5, количество цифр в номере 16. Номер наносится лазерным способом или термальной печатью под ламинатом.
- BIN соответствует первым четырем цифрам номера. Наносится печатью под ламинатом.
- Надпись: "*Valid only where MasterCard Electronic is accepted*" ("Действительно только там, где принимают МастерКард Электроник").
- Сроки действия карты и имя держателя карты наносятся лазерным способом или термальной печатью под ламинатом.
- После срока действия напечатан под ламинатом стилизованный символ - **К**. На картах, выпущенных после 01.06. 2006г., символ МС должен отсутствовать.

На оборотной стороне расположены:

- Магнитная полоса - в верхней части карточки.
- Панель для подписи имеет рисунок из повторяющихся слов *MasterCard* красного, синего и желтого цвета. На панели лазерным способом наносится номер карты (полностью или только последние четыре цифры) и трехзначный код безопасности.

Любая сделка по карте MasterCard Electronic независимо от суммы должна быть авторизована электронным способом (на POS-терминале) при условии считывания магнитной полосы карты. Делать голосовую авторизацию или вводить в терминал реквизиты такой карты вручную категорически запрещается!

VISA:



Логотип платежной системы VISA содержит голубые буквы VISA на белом фоне, а буква V имеет оранжевую полосу.

На лицевой стороне карт VISA расположены:

- В месте эмbossирования 4 последних цифр полного номера карты Visa находится прямоугольная голограмма с голубем:



- Логотип должен располагаться в правом верхнем, в правом нижнем или левом верхнем углу карты.
- Изображение буквы «V» - видно поверх логотипа при просмотре карты под ультрафиолетовым светом.
- Номер карты в первой эмbossированной/напечатанной строке на карте. Цифры номера карты должны выглядеть четко, иметь стандартные размер и расстояние между собой и не должны быть каким-либо образом изменены (смазаны, исправлены, подклеены и т.п.). Номер карты всегда начинается с цифры 4, состоит из 16, сгруппированных по четыре цифры. На картах с неэмbossированными данными номер карты может быть указан не полностью (не менее последних 4-х цифр номера карты должны быть указаны на карте).
- Четыре цифры, совпадающие с первыми четырьмя цифрами номера карты (БИН), должны быть напечатаны типографским способом контрастной цвету карты краской под первыми цифрами номера карты. Цифры не должны стираться.

- Вторая эмбоссируемая/напечатанная строка содержит срок действия карты. Срок действия карты может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока возможного использования карты.
- Третья эмбоссируемая/напечатанная строка содержит имя и фамилию держателя карты латинским шрифтом. Имя и фамилия держателя может отсутствовать на картах Visa TravelMoney, выдаваемых в подарок картах, предоплаченных картах, картах мгновенного выпуска (Instant Issue). Вместо имени и фамилии держателя могут использоваться иные идентификаторы держателя (например, Club Member).
- На лицевой стороне карты может присутствовать название продукта (например, Visa Platinum, Visa TravelMoney).

На оборотной стороне расположены:

- Магнитная полоса - в верхней части карточки.
- Панель для подписи сделана из сверхчувствительного гладкого материала. При нарушении верхнего слоя (при попытках подчистки) проявляется слово "VOID" ("недействительно"). Повторяющееся слово Visa видно на панели для подписи при просмотре карты под ультрафиолетовым светом. Специальные требования к внешнему виду панели для подписи отсутствуют. Панель для подписи может иметь стандартный вид: цветные (состоят из частей синего и золотистого цвета) полосы на белом фоне. На панели для подписи должен быть нанесен специальным шрифтом с наклоном влево номер карты, либо последние 4 цифры номера карты. Три цифры кода безопасности должны быть нанесены специальным шрифтом с наклоном влево либо на специальном квадратном белом поле справа от полосы для подписи, либо на полосе для подписи.

Visa Electron:



Лицевая сторона карты:

- Логотип **Visa Electron** располагается в правом верхнем или в правом нижнем углу карты. По белому контуру логотипа нанесена микропечать (видимая при пятикратном увеличении), состоящая из цифр и букв латинского алфавита и включающая слово ELECTRON. Логотип Visa Electron может располагаться на оборотной стороне карты.
- Голограмма и изображение голубя, видимое в ультрафиолетовом свете, могут присутствовать, но их присутствие не является обязательным.
- Номер карты наносится способом лазерной гравировки или индент-печати контрастным к цвету карты цветом, может быть указан не полностью (но не менее последних 4-х цифр номера).
- Номер карты всегда начинается с цифры 4 и состоит из 16 или 13 цифр, сгруппированных по четыре или по четыре и три цифры (4-4-4-4 или 4-3-3-3). Цифры номера карты не должны быть каким-либо образом исправлены.
- Четыре цифры, совпадающие с первыми четырьмя цифрами номера карты (БИН), должны быть напечатаны типографским способом контрастной к цвету карты краской под первыми цифрами номера карты. Цифры не должны стираться.
- Имя и фамилия держателя карты (латинским шрифтом) и срок действия карты наносятся способом лазерной гравировки или индент-печати контрастным к цвету карты цветом.
- Срок действия карты может содержать дату начала и дату окончания или только дату окончания срока возможного использования карты. На картах Visa Electron имя и фамилия держателя карты и срок действия карты могут отсутствовать (карты Visa Electron Instant Issue).

- На лицевой стороне карты обязательно присутствует надпись "ELECTRONIC USE ONLY", нанесенная типографским способом, надпись не должна стираться.

Оборотная сторона карты:

- Магнитная полоса впаивается в пластик и содержит номер карты и дополнительные закодированные данные, записанные электронным способом. Она не должна отслаиваться или иметь видимых повреждений.
- Панель для подписи располагается под магнитной полосой. Панель сделана из чувствительного и гладкого материала. На первый защитный слой панели нанесено повторяющееся под углом слово "ELECTRON" желтого, красного и синего цвета, либо слово "VISA" синего и желтого цвета. При нарушении верхнего слоя панель начинает отслаиваться, проявляется слово "VOID" ("недействительно"). Вместо панели для подписи на оборотной стороне карты может присутствовать фотографическая репродукция подписи Держателя на фоне повторяющихся слов Visa, расположенных под углом.

Золотая Корона:



Логотип российской платежной системы «Золотая Корона» имеет форму прямоугольника, в котором белыми буквами на красном фоне написано наименование платежной системы «Золотая Корона», а также находится изображение короны цвета золота.

На лицевой стороне расположены:

- логотип платежной системы «Золотая Корона»,
- полное официальное наименование Банка-Эмитента,
- микропроцессорный чип (для чиповых карт).

На оборотной стороне расположены:

- магнитная полоса (для магнитных карт).
- полоса подписи держателя (на усмотрение ЭМИТЕНТА.)
- полное официальное наименование ЭМИТЕНТА.

МИР:



Российская многонациональная платёжная система. Оператор ПС «Мир» — АО «Национальная система платёжных карт». Номера пластиковых карт "Мир" начинаются с цифры «2», что указывает на принадлежность карты к российской национальной платежной системе "Мир".

Логотип ПС «Мир»:

- всегда размещается на лицевой стороне карты;
- охранное поле вокруг логотипа ПС «Мир» не должно содержать посторонних графических элементов;
- Цветовая палитра логотипа ПС «Мир» всегда должна соответствовать Pantone 7739 и

Pantone 2191.

В оформлении карт «Мир» используется несколько фирменных элементов, гарантирующих безопасность использования, в том числе:

- Графический символ рубля, видимый в ультрафиолетовом излучении;
- Чип (микропроцессор) золотого или серебряного цвета;

Фирменная голограмма «Мир» с элементом фигурной линзы — при изменении угла наблюдения должна создаваться иллюзия перехода от выпуклой поверхности в центре к ровной по краям голограммы. Также в голограмме присутствует скрытый графический символ рубля.



На лицевой стороне расположены:

- наименование продукта (возможны вариации, расположение на обратной стороне в левом нижнем углу);
- наименование эмитента;
- ультрафиолетовый элемент в виде графического символа рубля;
- современный чип, хранящий информацию для совершения платежей по карте;
- номер карты (первых шести цифрах номера карты закодирована информация о платежной системе и о банке, выпустившем карту);
- срок действия карты;
- имя держателя карты;

- логотип платежной системы «Мир».

На оборотной стороне расположены:

- магнитная полоса;
- полоса подписи держателя, без подписи карта считается недействительной;
- последние 4 цифры номера карты и проверочный код CVC2;
- полное официальное наименование эмитента;
- голограмма «Мир» (возможно расположение на лицевой стороне);
- фотография держателя карты (зависит от возможностей Эмитента и Персбюро);
- идентификационный код производителя.

3. ПРОВЕРКА КАРТЫ

1. Прежде чем оформлять операцию по карте необходимо проверить:
 - а) фактурный вид карты;
 - б) наличие подписи клиента (по картам МПС).
2. Служба авторизации по картам МПС работает круглосуточно 7 дней в неделю без перерыва на обед и праздничные дни. Многоканальный телефон – **8-800-200-45-75**.
3. При малейшем подозрении, что карта является поддельной или предъявлена не ее законным держателем, необходимо руководствоваться инструкцией о мерах безопасности при предоставлении обслуживания по картам (Приложение 4).

4. ДЕЙСТВИЯ КАССИРА ПРИ ПРИЕМЕ К ОБСЛУЖИВАНИЮ МАГНИТНОЙ КАРТОЧКИ:

1. Убедитесь, что внешний вид МАГНИТНОЙ карточки отвечает обязательным требованиям платежной системы. А именно: на лицевой стороне карточки присутствует логотип соответствующей платежной системы, полное официальное наименование Банка-Эмитента. На обратной стороне - магнитная полоса, полоса подписи держателя (на усмотрение ЭМИТЕНТА.) и полного официального наименования ЭМИТЕНТА.
2. Карточка, не отвечающая обязательным требованиям платежной системы к внешнему виду карточки, является недействительной и к обслуживанию кассиром приниматься не должна.
3. Продавец проверяет карту в соответствии с Приложением №4.
4. Для проведения электронной транзакции по карте:
 - Введите сумму операции;
 - проведите карту через считывающее устройство терминала;
 - попросите клиента убедиться, что сумма, указанная на экране терминала, соответствует сумме операции;
 - при совершении операции без ввода ПИН-кода, попросите клиента поставить подпись на копии чека, предназначенной для точки обслуживания
5. Если получен отрицательный авторизационный ответ, не связанный с изъятием карты, нужно попросить клиента оплатить товар в любой другой форме.

6. Если получен отрицательный авторизационный ответ со статусом «Изъятие карты», необходимо по возможности изъять карту для дальнейшей передачи ее в Банк-эквайер.
7. При обслуживании магнитной карты обязательно должна ставиться подпись клиента (при операциях без ввода ПИН-кода) и подпись кассира на чеке, в противном случае операция считается недействительной.

5. ДЕЙСТВИЯ КАССИРА ПРИ ПРИЕМЕ К ОБСЛУЖИВАНИЮ МИКРОПРОЦЕССОРНОЙ (ЧИПОВОЙ) КАРТОЧКИ:

1. Убедитесь, что внешний вид ЧИПОВОЙ карточки отвечает обязательным требованиям платежной системы. На лицевой стороне карточки присутствует логотип соответствующей платежной системы, полное официальное наименование Банка-Эмитента. На обратной стороне – телефоны информационного центра платежной системы, Банка-Эмитента. Запрещено принимать карточку к обслуживанию, если ее внешний вид не соответствует описанным выше требованиям.
2. Для проведения электронной транзакции по карте:
 - введите сумму операции;
 - попросите клиента вставить карту в считывающее устройство платежного терминала и далее следуйте инструкциям, появляющимся на дисплее терминала. Чиповая карта остается в считывающем устройстве терминала на протяжении всей операции и не вынимается из него до момента ее полного завершения. Преждевременное удаление чиповой карты из считывающего устройства прервет выполнение операции;
 - попросите клиента убедиться, что сумма, указанная на экране терминала, соответствует сумме операции;
 - попросите клиента ввести ПИН-код. При вводе ПИН-кода необходимо предоставить клиенту максимум возможностей, позволяющих предотвратить компрометацию ПИН-кода.
3. Если получен отрицательный авторизационный ответ, не связанный с изъятием карты, нужно попросить клиента оплатить товар в любой другой форме.

При малейшем подозрении, что карта является поддельной или предъявлена не ее законным держателем, необходимо установить личность держателя карты, попросив предъявить удостоверяющие личность документы. Идентифицируйте фотографию в документе с личностью предъявителя карты.

При установлении факта использования карты на чужое имя или поддельной карты, примите возможные меры для того, чтобы обеспечить возможность задержания преступника с помощью охраны/сотрудников районных отделений милиции.

Предприятия могут непосредственно сообщить о попытке незаконного использования карты в местное отделение милиции города или по контактным телефонам правоохранительных органов (Отдел «К» ГУВД по соответствующей области).

Изъятая или найденная карта подлежит сдаче Банку в трехдневный срок для последующего возвращения карты ее владельцу – Банку-Эмитенту.

Приложение № 2
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

ПАО «Совкомбанк»

ЗАЯВКА на регистрацию КЛИЕНТА

Юридическое название	
Юридический адрес	
Орган регистрации	
Налоговая инспекция	
ИНН	

Банковские реквизиты организации		
БИК		

ФИО Руководителя	
Паспортные данные руководителя организации (документ, номер, серия, кем и когда выдан, дата рождения, домашний адрес)	

Главный бухгалтер ФИО	
Паспортные данные (документ, номер, серия, кем и когда выдан, дата рождения, домашний адрес)	

КЛИЕНТ

_____ / _____

М.П.

Приложение № 2.1
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании банковских карт
в качестве платежного средства

ИНФОРМАЦИЯ О ТОРГОВО-СЕРВИСНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Название торговой точки латинскими буквами	
Вид деятельности	
Фактический адрес с обязательным указанием почтового индекса	

Обслуживаемые карты:

✓	Mastercard	✓	VISA	✓	Золотая Корона
Администрация торговой точки (должность, ФИО)					
Телефон					
E-mail					
Электронный терминал (кол-во)					

КЛИЕНТ

_____ / _____

М.П.

Приложение № 3
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ СОВЕРШЕННОЙ ОПЕРАЦИИ

_____ в _____ была произведена
(дата) (официальное название организации)
операция платежа/возврата покупки по карте _____ № _____
(необходимое оставить) (тип карты) (номер карты)
на сумму _____, код авторизации _____.
(сумма цифрами и прописью)
При проведении операции _____
(указать подробно обстоятельства проведения операции)

_____ подтверждает правильность выше
(официальное название клиента)
указанных сведений и просит провести отмену совершенной операции

Копии всех чеков электронного терминала по корректно совершенным операциям по данной карте за вышеуказанный день прилагаются.

Представитель КЛИЕНТА

(Должность сотрудника,
имеющего право подписи
от имени КЛИЕНТА)

_____ г.

М.П.

ИНСТРУКЦИЯ

О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ ДЕРЖАТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ КАРТ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Карточка является собственностью эмитента - члена соответствующей платежной системы. Карточка может быть предъявлена для оплаты товаров и услуг только законным держателем. Имя держателя указано на лицевой стороне карточки, а образец его подписи на оборотной стороне карточки на панели для подписи. Оплата товаров и услуг карточкой не её законным держателем не допускается.

Под незаконным использованием карточки понимается:

- использование карточки не ее законным держателем;
- использование поддельной карточки;
- использование вместо карточки пластиковых заготовок без логотипов и других идентификационных элементов эмитента и/или платежной системы (т.н. "белый пластик");
- нанесение на любой экземпляр счета с оттиском карточки дополнительных символов/записей (подделка счета);
- фальсификация кода авторизации;
- противоправное использование карточки ее законным держателем.

2. ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ПЛАСТИКОВОЙ КАРТОЧКОЙ

При совершении операции с карточкой руководствуйтесь следующими правилами:

- убедитесь, что карточка не повреждена, не сломана и не имеет посторонних наклеек;
- убедитесь, что карточка отвечает стандартам данной платежной системы и на карточке присутствуют защитные символы соответствующей платёжной системы;
- использование карточки не ограничено какой-либо страной, указанной на карточке (например, VALID ONLY IN FRANCE), кроме России;
- проверьте наличие подписи держателя на карточке (Запрещается прием в оплату карточки, не имеющей образца подписи держателя). Подчистки на панели для подписи, видимость надписи «VOID» не допускаются.
- во время осуществления операции карточка должна находиться у кассира, вне досягаемости держателя карточки.
- после получения кода авторизации и распечатывания чека, предложите клиенту подписать чек (в случае проведения операции без ввода ПИН-кода). Карточка в этот момент должна находиться у Вас;
- убедитесь, что подпись клиента на счете соответствует образцу подписи держателя на карточке (в случае проведения операции без ввода ПИН-кода).

3. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

Обращайте особое внимание в случаях, если лицо предъявившее карточку к оплате:

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

Следует иметь в виду, что профессиональный преступник выглядит весьма rispetабельно, хорошо знаком с правилами приема карточек.

При возникновении любых подозрений в отношении подлинности предъявленной карточки и/или держателя, предложите держателю предъявить документ, удостоверяющий его личность. Имя

держателя, эмбоссированное или нанесенное плоской печатью на карточке, должно совпадать с данными предъявленного документа, а внешность и возраст держателя должны соответствовать фотографии и дате рождения в документе.

Следует обращать внимание на отсутствие каких-либо подчисток и следов переклеивания фотографии в документе. Реквизиты предъявленного документа необходимо переписать на все экземпляры счета или оборотную сторону чека.

При малейшем подозрении, что карточка является поддельной или предъявлена не ее законным держателем, необходимо обратиться по телефону в авторизационный центр с запросом "Код авторизации 10". В дальнейшем следовать инструкциям оператора.

4. ИЗЪЯТИЕ КАРТОЧЕК

Основанием для изъятия карточки является:

- получение из авторизационного центра Банка команды об изъятии;
- предъявление к оплате чужой карточки (несоответствие подписи лица, предъявившего карточку, образцу подписи на карточке и одновременно несоответствие данных в предъявленных документах данным на карточке, а также, если карточку, выпущенную на женское имя, предъявляет мужчина и наоборот);
- наличие на карточке повреждений (карточка надломана, надрезана, проглажена утюгом и т.п.).

При установлении факта использования карточки на чужое имя или поддельной карты, или при получении авторизационной команды "изъять карту" необходимо:

1. Оформить чек.
2. Дать предъявителю расписаться на нем.
3. Попросить предъявить паспорт или иной документ удостоверяющий личность
4. В том случае, если это необходимо, может быть использован условный сигнал при запросе авторизации – «КОД 10». Сотрудник авторизации сам проинформирует и вызовет на Предприятие представителей органов милиции.

Принять меры к задержанию мошенника с помощью сотрудников охраны Вашего предприятия.

Вызвать сотрудников местного отделения милиции по телефону 02;

5. Оформить протокол задержания (в случае если сотрудник милиции намерен забрать с собой изъятую карточку и чек в качестве вещественных доказательств – оформить на месте официальный протокол изъятия этих документов);
6. Записать данные сотрудника, прибывшего на задержание, а также его должность и рабочий телефон;
7. Проинформировать сотрудника милиции, что о попытке незаконного использования карточки будет незамедлительно поставлен в известность отдел Управления по борьбе с экономическими преступлениями (УБЭП).
8. Сообщить о случившемся в УБЭП ГУВД города местонахождения офиса Банка и в информационный центр процессингового центра круглосуточно по телефону **8 800 200 45 75**.
9. Составить отчет об изъятии (Приложение №1), в котором необходимо указать, где и кем была изъята карточка, номер карточки, срок ее действия, а также имя и фамилию держателя;
10. В течение трех рабочих дней переслать изъятую карточку в Управление электронного банкинга Департамента маркетинга и развития розничного бизнеса ПАО «Совкомбанк» по адресу: 633011, Новосибирская область, г. Бердск, ул. Попова, д. 11 вместе с сопроводительной запиской.

Тел. ПАО «Совкомбанк»: (495) 988-93-70 (Москва), (383) 33 40 606 (Новосибирск)

Тел. службы авторизации ПЦ (круглосуточно) 8 800 200 45 75.

5. ДОКУМЕНТЫ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ЛИЧНОСТЬ

Личность гражданина России устанавливается по общегражданскому паспорту (с поддельными карточками обычно предъявляются поддельные загранпаспорта); военнослужащего - по удостоверению личности офицера или военному билету.

Личность иностранца можно установить по национальному паспорту, аккредитационной карточке дипломата, журналиста, бизнесмена.

Во всех случаях, когда Вы просите предъявить документ, запишите данные документа на чеке.

Приложение № 5
к Инструкции о мерах безопасности
при обслуживании держателей Банковских карт.

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ КАРТЫ

(PICK UP CARDREPORT)

Номер карты
Card number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Срок действия карты
Expiry date

		/		
--	--	---	--	--

Код организации
Merchant ID

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Владелец карты
Cardholder

Причина изъятия
Reason for recovery

Дополнительная информация
Additional information

Отчет составлен:

Reported by:

Фамилия _____

Имя, Отчество _____

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

Телефон _____

Telephone _____

Подпись _____

Signature _____

Подпись владельца карты _____

Cardholder signature | _____

Заполняется сотрудником Банка

Карту и отчет получил (Ф.И.О.) _____

Карта отправлена _____

Получил (Ф.И.О.) _____

Дата _____ / _____ / _____

Подпись _____

Приложение № 6
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

Заявка на проведение обучения (образец)

Нижеперечисленные сотрудники _____
 (название клиента)

расположенного по адресу: _____ в соответствии с условиями Договора об использовании Банковских карт в качестве платежного средства № ___ от «_» _____ 20__ г. нуждаются в первичном/очередном обучении по теме: "Правила приема и обслуживания Держателей банковских карт и оформления операций по оплате товаров (работ, услуг) с использованием карт в качестве платежного средства"

Предполагаемая дата проведения обучения: “_” _____ 20__ г.

№	Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Заявку оформил(а)

	Фамилия Имя Отчество	Должность	Подпись

<p>БАНК</p> <p>_____</p> <p><i>должность</i></p> <p>_____</p> <p><i>подпись, инициалы, фамилия</i></p> <p>М.П.</p>	<p>КЛИЕНТ</p> <p>_____</p> <p><i>должность</i></p> <p>_____</p> <p><i>подпись, инициалы, фамилия</i></p> <p>М.П.</p>
---	---

Приложение № 7
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

Акт о проведении обучения (образец)

Нижеперечисленные сотрудники _____
 (название клиента)

расположенного по адресу: _____ в соответствии с условиями Договора об использовании Банковских карт в качестве платежного средства № ___ от «_» _____ 20__ г. прошли обучение по теме: “Правила приема и обслуживания Держателей банковских карт и оформления операций по оплате товаров (работ, услуг) с использованием карт в качестве платежного средства”, с рассмотрением следующих вопросов:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

№	Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Обучение провел (а):

	Фамилия Имя Отчество	Должность	Подпись

Дата проведения обучения: “ ___ ” _____ 20__ г.

БАНК	КЛИЕНТ
_____	_____
<i>должность</i>	<i>должность</i>
_____	_____
<i>подпись, инициалы, фамилия</i>	<i>подпись, инициалы, фамилия</i>
М.П.	М.П.

Приложение № 8
к Договору № _____ -ТЭ от _____ г.
об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства

Акт приема-передачи оборудования (образец)

г. _____ « _____ » _____ г.

Настоящий Акт составлен в том, что ПАО «Совкомбанк», в лице _____, действующего на основании доверенности _____ (далее «Банк»), предоставил _____ в лице _____, действующего на основании _____ (далее «Клиент»), в соответствии с Договором об использовании банковских карт в качестве платежного средства № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г. (далее «Договор») во временное пользование оборудование согласно нижеприведенному перечню, а Клиент принял на себя ответственность за сохранность оборудования и обязуется возместить в полном объеме стоимость оборудования, определенную в настоящем Акте, в случае его повреждения, порчи или утраты.

В случае расторжения Договора по любой причине, включая, но не ограничиваясь, по вине Банка, Клиент обязуется вернуть Банку оборудование или оплатить его полную стоимость, определенную в настоящем Акте в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты направления уведомления о расторжении Договора.

Оборудование передается по стоимости, определенной на дату составления настоящего акта:

№ п/п	Наименование оборудования	Инв. Номер	Кол-во	Стоимость (руб.)
1.				
2.				
3.				
ИТОГО				

Оборудование передано в исправном состоянии. Организация не имеет претензий к количеству, внешнему виду и работоспособности оборудования, переданного Банком в соответствии с настоящим Актом.

Оборудование передал

Оборудование принял

БАНК	КЛИЕНТ
_____ должность	_____ должность
_____ подпись, инициалы, фамилия	_____ подпись, инициалы, фамилия
М.П.	М.П.

Протокол обучения

« ____ » _____ 20__ г.

Персонал _____
(наименование кассового узла, клиента, адрес)

в составе:

ФИО	Должность	Подпись

Прошёл обучение по следующим позициям:

- Работа с POS-терминалом (модель _____) по оплате товаров и услуг (ПЦ _____);
- Операции, выполняемые на терминале и способы их проведения;
- Правила приёма платежных карт, элементы и средства защиты, безопасность при работе с платежными картами, правила оплаты товаров и услуг.
- Особенности приёма карт Maestro (PIN-based транзакции).

Претензий и вопросов по обучению не имеется.

Оборудование для совершения операций по пластиковым картам установлено и функционирует нормально.

Телефоны центра авторизации и служб поддержки персоналу сообщены.

Внимание! Только вышеперечисленные сотрудники имеют право проводить операции с пластиковыми картами.

Обучение провёл

должность

_____ /

Руководитель кассового отдела/
Руководитель организации

_____ /

М.П.

Приложение №10
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

АКТ О ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ
(замена ранее установленного оборудования)

г. _____

«__»__20__г.

ПАО «Совкомбанк», далее по тексту «Банк», в лице _____,
действующего на основании _____, и _____, далее по
тексту «Клиент», в лице _____, действующего на основании
_____, составили настоящий Акт о нижеследующем:

- В соответствии с Договором об использовании банковских карт в качестве платежного средства., заключенным между Банком и Клиентом, Банк передает Клиенту взамен возвращенного Клиентом по настоящему Акту оборудование согласно нижеприведенному перечню:

№	Наименование оборудования	Количество (шт.)	Стоимость единицы оборудования	Примечания (юридическое, фактическое название и адрес эквайринговой точки)
1.	POS-терминал VeriFone OMNI _____ (с блоком питания и шнуром питания)			S/n: _____ (для: _____)
2.	PINpad _____ с кабелем			
3.	Административная карта			

2. Клиент возвращает, а Банк принимает оборудование, согласно нижеприведенному перечню:

№	Наименование оборудования	Количество (шт.)	Стоимость единицы оборудования	Примечания (юридическое, фактическое название и адрес эквайринговой точки или пункта выдачи наличных)
1.	POS-терминал VeriFone OMNI _____ (с блоком питания и шнуром питания)			S/n: _____ (для: _____)

2.	PINpad _____ с кабелем			
3.	Административная карта			

Стороны взаимных претензий друг к другу не имеют.

Причина замены оборудования: _____

От имени ПАО "Совкомбанк"

От имени _____

_____ /

_____ /

М.П.

М.П.

Приложение №11
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

ОТЧЕТ ПО ПРОВЕДЕННОЙ ПРОВЕРКЕ У КЛИЕНТА

Название клиента _____

Адрес клиента _____

Дата проведения проверки ____ / ____ / ____

1. Наименование операции	Успешно/Неуспешно (п.1) Да/Нет (п.2-4)	Комментарии/Замечания
Безналичный расчет		
Возврат		
2. Наличие подписи клиента на чеке		
3. Сверка подписи на карте и на чеке кассиром		
4. Наличие подписи кассира на чеке		

Другие замечания:

Ф.И.О. сотрудника, проводившего проверку _____

Должность сотрудника _____

Подпись _____

Приложение №12
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

Реестр по эквайринговым операциям. Дата построения: 01.01.2011 00:00:00

Название мерчанта: [0017000000] РОГА И КОПЫТА

Юридический адрес мерчанта: МОСКВА Г, УЛ. ЛЕНИНА, Д. 1

Номер устройства: J000001

Адрес устройства: Г.МОСКВА, УЛ. ЛЕНИНА, Д. 1

Счет магазина: 40700000000000000000

Номер обнуляющего документа: 7654321012

01.01.2011 14:03:49	5486736888139160	9HU864	6500.00
02.01.2011 20:31:11	4277600102621872	702306	12000.00

Сумма транзакций: 18500.00

Сумма комиссии: 370.00

Сумма возмещения: 18130.00

Приложение №13
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

АКТ ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ

г. _____

«__» _____ 20__ г.

ПАО «Совкомбанк», далее по тексту «Банк», в лице _____,
действующего на основании _____, и _____, далее по
тексту «Клиент», в лице _____, действующего на основании
_____, составили настоящий Акт о нижеследующем:

В соответствии с Договором об использовании банковских карт в качестве платежного средства, заключенным между Банком и Клиентом, Клиент возвращает, а Банк принимает оборудование согласно нижеприведенному перечню:

№	Наименование оборудования	Количество (шт.)	Стоимость единицы оборудования	Примечание Серийный номер (S/n); Юридическое, фактическое название и адрес эквайринговой точки
1.	POS-терминал OMNI _____ (с блоком питания и шнуром питания)			S/n: _____ (для: _____)
2.	PINpad _____			S/n: _____
3.	Административная карта			

Оборудование передано в исправном состоянии.
Стороны претензий друг к другу не имеют.

От имени ПАО «Совкомбанк»

От имени _____

_____/

_____/

Приложение №14
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

АКТ ВОЗВРАТА НЕИСПРАВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

от «__» _____ 20__ г.

ПАО «Совкомбанк», далее по тексту «Банк», в лице _____,
действующего на основании _____, и _____, далее по
тексту «Клиент», в лице _____, действующего на основании
_____, составили настоящий Акт о нижеследующем:

В соответствии с Договором об использовании банковских карт в качестве платежного средства, заключенным между Банком и Клиентом, Клиент возвращает, а Банк принимает неисправное оборудование согласно нижеприведенному перечню:

№	Наименование оборудования	Количество (шт.)	Стоимость единицы оборудования	Примечания (юридическое, фактическое название, адрес эквайринговой точки и замечания по исправности оборудования)
1.	POS-терминал VeriFone OMNI _____ (с блоком питания и шнуром питания)			S/n: _____ (для: _____) Неисправность _____ _____
2.	PINpad _____ с кабелем			S/n: _____ Неисправность _____ _____
3.	Административная карта			

От имени ПАО «Совкомбанк»

От имени _____

_____ /

_____ /

Приложение №15
к Договору об использовании Банковских карт
в качестве платежного средства
ПАО «Совкомбанк»

АКТ ОБ УТРАТЕ/ХИЩЕНИИ ОБОРУДОВАНИЯ

г. _____

« » _____ 20__ г.

ПАО «Совкомбанк», далее по тексту «Банк», в лице _____, действующего на основании _____, и _____, далее по тексту «Клиент», в лице _____, действующего на основании _____, составили настоящий Акт о нижеследующем:

В соответствии с Договором об использовании банковских карт в качестве платежного средства, заключенным между ПАО «Совкомбанк» и Клиентом, нижеуказанное оборудование было утрачено/похищено, что подтверждают стороны, подписавшие настоящий Акт.

№	Наименование оборудования	Количество (шт.)	Стоимость единицы оборудования	Примечание S/n; (юридическое, фактическое название и адрес эквайринговой точки)
1	POS-терминал VeriFone OMNI (с блоком питания и шнуром питания)			S/n: _____ (для: _____)
2.	PINpad _____			S/n: _____
3	Административная карта			

Обстоятельства утраты/хищения: _____

От имени ПАО «Совкомбанк»

От имени _____

М.П.

М.П.

