

ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ В ТСП

1. Общие положения

- 1.1. Правила совершения Операций с использованием Карт в ТСП (далее – Правила) устанавливают порядок обслуживания Держателей в рамках исполнения Договора, заключенного между юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем (далее - Организация) и Банком.
- 1.2. Все положения Правил строго обязательны для выполнения.
- 1.3. В настоящих Правилах используются термины и определения, установленные Договором, если настоящими Правилами не установлено иное.

2. Проверка подлинности Карты и идентификация личности Держателя

- 2.1. Перед совершением Операции с использованием Карты сотрудник Организации, прошедший инструктаж о порядке проведения операций с Картами, и осуществляющий работу с Оборудованием (далее – Сотрудник ТСП), должен произвести внешний осмотр предъявляемой Карты с целью определения ее подлинности и действительности. Необходимо проверить:
 - наличие на Карте обязательных реквизитов и защитных элементов (логотип Платежной системы, наименование Эмитента, его логотип и адрес, номер Карты, подпись Держателя, голограмма и пр.);
 - отсутствие видимых изменений (в т.ч. номера Карты, поля для подписи Держателя) или деформаций и повреждений, посторонних наклеек на Карте;
 - срок действия Карты, указанный на ее лицевой стороне (уже наступил и еще не истек). Карта действительна до последнего числа указанного на ней месяца;
 - является ли Карта региональной. На региональной Карте присутствует надпись «Valid only in...» («Действительна только в (страна)»), которая может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне Карты. Карта с такой надписью принимается к обслуживанию только в указанной стране. В России принимаются к обслуживанию региональные Карты с надписью «Valid only in Russia»;
 - наличие подписи владельца на Карте (если полоса для подписи предусмотрена). В случае осуществления попыток стереть/изменить подпись в поле для подписи появляется слово «VOID» (недействительный).
- 2.2. Карта должна предъявляться только Держателем, указанным на лицевой стороне Карты и ни при каких обстоятельствах не может быть передана какому – либо иному лицу (за исключением Карт, на лицевой стороне которых имя Держателя может не указываться).
- 2.3. В случае отсутствия образца подписи Держателя на оборотной стороне Карты, необходимо предложить Держателю проставить подпись на полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне Карты, и предъявить документ, удостоверяющий личность. Сверить подпись, имя и фамилию, указанные на Карте, с данными в документе, удостоверяющем личность, сличить внешность с фотографией в предъявленном документе. Если Держатель отказался от проставления подписи и предъявления документа, удостоверяющего личность, следует отказать в приеме Карты к оплате.
- 2.4. При возникновении сомнений в законности использования Карты, Сотруднику ТСП необходимо предложить Держателю предъявить документ, удостоверяющий его личность. Необходимо сверить ФИО, указанные на Карте с данными, содержащимися в документе, удостоверяющем личность, а также сличить внешность Держателя с фотографией на предъявленном документе (если таковая имеется).
- 2.5. Карта и документы, предъявленные Сотруднику ТСП, должны всегда находиться в поле зрения лица, предъявившего Карту, но вне пределов его досягаемости до завершения Операции.
- 2.6. К документам, удостоверяющим личность Держателя, относятся:
 - паспорт гражданина РФ;
 - временное удостоверение личности гражданина РФ (выдаваемое на срок оформления паспорта гражданина РФ);
 - заграничный паспорт;
 - удостоверение личности военнослужащего РФ;
 - военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса;
 - паспорт иностранного гражданина;
 - вид на жительство в РФ;

- иные документы, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- 2.7. Если Операция осуществляется с введением Pin-кода, документ, удостоверяющий личность, не запрашивается, за исключением случаев, когда есть сомнения в подлинности Карты, или в том, что она предъявлена законным Держателем.
- 2.8. Для Операций, осуществляемых с использованием бесконтактных технологий, проверка Карты может не осуществляться.

3. Оформление Операций с Картами в ТСП

- 3.1. Все Операции с использованием Терминала совершаются в порядке, предусмотренном инструктивными материалами Банка по работе с Терминалами.
- 3.2. По каждой завершенной Операции Сотрудник ТСП формирует с использованием Терминала квитанцию на бумажном носителе (далее - Чек), являющуюся подтверждением совершения Операции, и содержащую следующие обязательные реквизиты:
 - наименование Платежной системы;
 - идентификатор Терминала, с использованием которого осуществляется Операция;
 - наименование ТСП Организации, адрес, код, присвоенный в информационной базе Банка;
 - последние четыре цифры номера Карты;
 - тип Операции, дату и время ее совершения;
 - сумму Операции;
 - код/обозначение валюты Операции;
 - код (уникальный идентификатор) Операции;
 - Код Авторизации;
 - подпись Сотрудника ТСП, оформившего Операцию;
 - иные реквизиты, установленные стандартами Платежных систем, законодательством РФ.
- 3.3. Если в Чеке предусмотрена строка для проставления подписи Держателя, необходимо предложить Держателю подписать Чек в присутствии Сотрудника ТСП и сверить подпись с образцом, проставленным на оборотной стороне Карты. В случае отказа Держателя от проставления подписи или ее несоответствия образцу на Карте, в совершении Операции оплаты отказывается.
- 3.4. Во всех случаях предъявления Держателем документа удостоверяющего личность, на лицевой стороне Чека необходимо указывать данные предъявленного документа.
- 3.5. Один экземпляр Чека, оформленного по Операции, Сотрудник ТСП отдает Держателю, второй (с подписью Держателя, если таковая предусмотрена) оставляет у себя.
- 3.6. Организация обязана хранить Чеки по Операциям, совершенным с использованием Терминалов, установленных в его ТСП в течение 4 (Четырех) лет с момента совершения Операции.

4. Порядок совершения Операции оплаты

- 4.1. Сумма Операции оплаты должна вводиться в рублях РФ.
- 4.2. В зависимости от типа Карты для совершения Операции оплаты необходимо:
 - поднести Карту к считывающему устройству Терминала (при использовании бесконтактной Карты);
 - вставить карту в считыватель чиповых карт Терминала;
 - провести Карту магнитной полосой через считывающее устройство Терминала.
- 4.3. В случае если Операция оплаты совершена успешно, Сотрудник ТСП должен сверить номер Карты с номером, отпечатанным на Чеке (должны соответствовать).
- 4.4. Держатель обязан подписать Чек, если на нем присутствует поле «Подпись». Подписи на Карте и на Чеке должны совпадать.
- 4.5. Если проведение Операции оплаты запрещено (не получен Чек об успешной Операции) необходимо порекомендовать Держателю обратиться к Эмитенту для выяснения причины отказа. Если в ответ на Авторизацию получено сообщение о необходимости изъятия Карты, Сотрудник ТСП должен действовать в соответствии с указаниями Банка в разделе 7 Правил.

5. Порядок совершения Операции отмены

- 5.1. Если после успешного завершения Операции оплаты Товара (Услуги), Держатель по тем или иным причинам отказался от покупки или решил оплатить покупку иным способом, или подпись Держателя на Чеке не соответствует образцу, проставленному на Карте, и т.п., Сотрудник ТСП

должен произвести отмену Операции оплаты.

- 5.2. Операция отмены осуществляется полностью или частично в день совершения Операции оплаты до момента отправки Организацией Отчета Электронного терминала в Процессинговый центр (сверки итогов на Терминале). В противном случае Сотрудник ТСП должен оформить Операцию возврата.
- 5.3. Операция отмены совершается на Терминале, с использованием которого была проведена отменяемая Операция оплаты.
- 5.4. При выполнении Операции отмены Сотрудник ТСП обязан:
 - получить от Держателя Чек по отменяемой Операции оплаты;
 - сверить последние 4 цифры номера на Карте с 4 цифрами номера Карты на Чеке (должны совпадать);
 - сверить подпись, проставленную Держателем на Чеке по Операции отмены, с подписью на Карте или в документе, удостоверяющем личность Держателя.
- 5.5. Один экземпляр Чека по Операции отмены (с подписью Держателя) должен храниться у Организации вместе с Чеком по Операции оплаты. Второй экземпляр передается Держателю.
- 5.6. При проведении Операции отмены, Операция оплаты и соответствующая ей Операция отмены в Отчет Электронного терминала не включаются.

6. Порядок совершения операции возврата

- 6.1. Если Операция отмены невозможна (проведена сверка итогов на Терминале и Документы по Операции оплаты переданы в Процессинговый центр), а Организацией принято решение о возврате суммы Операции оплаты (полностью или частично) Держателю, то необходимо произвести Операцию возврата.
- 6.2. Возврат денежных средств Держателю осуществляется в случаях:
 - ошибочного совершения в ТСП Организации платежа с использованием Карты на сумму большую, чем требуется для оплаты приобретаемого Держателем Товара (Услуги);
 - многократного списания денежных средств со счета Держателя, произошедшего вследствие технических причин или нарушения Сотрудником ТСП требований инструктивных материалов Банка по работе с Терминалами;
 - полного или частичного отказа Держателя карты от приобретения Товара (Услуги) после оформления платежа с использованием Карты.
- 6.3. Операция возврата осуществляется полностью или частично с использованием той Карты, по которой была осуществлена оплата возвращаемого Товара (Услуги) в ТСП. Если возврат денежных средств не может быть совершен на данную Карту (в связи с истечением срока действия, утратой, закрытием банковского счета, открытого для совершения Операций с использованием Карты и пр.), то денежные средства возвращаются на другой счет Держателя, указанный им в заявлении на возврат.
- 6.4. Запрещено производить возврат Держателю наличными деньгами.
- 6.5. Сумма Операции возврата не должна превышать сумму Операции оплаты Товара (Услуги).
- 6.6. При выполнении Операции возврата Сотрудник ТСП обязан:
 - получить от Держателя Чек по Операции, по которой осуществляется возврат;
 - сверить последние 4 цифры номера на Карте с 4 цифрами номера Карты на Чеке (должны совпадать);
 - проверить идентификатор Терминала, с использованием которого осуществляется Операция возврата, с идентификатором Терминала, указанным на Чеке по возвращаемой Операции оплаты (должны совпадать);
 - сверить подпись, проставленную Держателем на Чеке по Операции возврата, с подписью на Карте или в документе, удостоверяющем личность Держателя.
- 6.7. Один экземпляр Чека по Операции возврата (с подписью Держателя) должен храниться у Организации вместе с Чеком по Операции оплаты. Второй экземпляр передается Держателю.

7. Изъятие карт

- 7.1. Карта является собственностью Эмитента, который имеет право в любой момент прекратить действие Карты и отозвать ее у Держателя.
- 7.2. Основанием для изъятия Карты является:
 - 7.2.1. получение команды об изъятии Карты при проведении Авторизации;

- 7.2.2. несоответствие информации, указанной на Карте (в т.ч. подписи) данным в предъявленном документе, удостоверяющем личность;
- 7.2.3. наличие явных признаков подделки Карты, несовпадение номера Карты на Чеке с номером на лицевой стороне Карты.
- 7.3. Изъятие Карты осуществляется Сотрудником ТСП, если это не угрожает его безопасности и безопасности окружающих людей.
- 7.4. В присутствии лица, предъявившего Карту, необходимо надрезать изымаемую Карту ножницами по всей ее длине выше номера Карты до голограммы, но так, чтобы не повредить голограмму, номер Карты, чип, магнитную полосу.
- 7.5. При установлении факта использования Карты с явными признаками подделки Сотрудник ТСП обязан вызвать сотрудника службы безопасности Организации или сотрудников полиции для обеспечения безопасности изъятия Карты и возможного задержания предъявителя Карты.
- 7.6. Изъятие Карты сопровождается составлением Расписки об изъятии Карты (далее - Расписка), Акта приема-передачи изъятой Карты (далее - Акт). Примерные образцы Акта и Расписки приведены в Приложениях №№ 1-2 Правил.
- 7.7. Расписка составляется Сотрудником ТСП в двух экземплярах: первый остается у лица, у которого была изъята Карта, второй подлежит передаче в Банк. В случае если лицо, у которого изымается Карта, отказывается от оформления и подписания Расписки, то в Расписке проставляется отметка об отказе.
- 7.8. Сотрудник ТСП должен передать лицу, у которого изымается Карта, Расписку и порекомендовать обратиться за разъяснениями о причинах изъятия к Эмитенту.
- 7.9. Акт составляется в двух экземплярах, которые подлежат передаче в Банк вместе с изъятой Картой. После проставления на обоих экземплярах отметки Банка о принятии изъятой Карты один экземпляр возвращается Организации.
- 7.10. Изъятая Карта (если она не изъята сотрудником полиции) вместе с Распиской и Актом должна быть передана Организацией в Банк не позднее 3 (Трех) рабочих дней от даты ее изъятия.
- 7.11. В случае задержания незаконного предъявителя Карты сотрудником полиции в Расписке об изъятии Карты следует дополнительно получить подпись сотрудника полиции, осуществившего задержание/изъятие Карты, указать его ФИО и номер служебного удостоверения, номер и телефон отделения полиции.

РАСПИСКА
об изъятии карты
(примерный образец)

Организация:

Полное наименование ТСП, адрес:

ФИО, должность сотрудника ТСП, изъявшего карту

В соответствии с указанием, полученным из Процессингового центра, была изъята карта

№ _____

Срок действия: _____

Выпущена на имя: _____

Карта изъята у: _____

(ФИО лица, предъявившего карту, данные документа, удостоверяющего личность)

Для выяснения причин изъятия рекомендуем обратиться в банк-эмитент, выдавший карту

Дата «__» ____ 20__ г.

Время: _____ час. _____ мин.

М.П.

Сотрудник ТСП _____

(подпись) (расшифровка подписи)

Предъявитель карты _____

(подпись) (расшифровка подписи)

