Приложение 3

к Условиям интернет-эквайрингового

обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк»

(приказ АО «Россельхозбанк» от \_\_.\_\_.20\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_)

**Инструкция по обслуживанию Держателей платежных** **карт**

1. **Общие положения**
   1. Настоящая Инструкция по обслуживанию Держателей платежных карт (далее Инструкция) и ЭС (при наличии) является неотъемлемой частью Условий и заключаемого Сторонами Договора, и устанавливает порядок обслуживания Держателей платежных карт и ЭС (при наличии), в рамках исполнения заключаемого Сторонами Договора.
   2. Все положения Инструкции обязательны для выполнения. В соответствии с заключаемым Сторонами Договором, Клиент несет полную финансовую ответственность перед Банком за нарушение любых требований Инструкции работниками Клиента.
   3. По вопросам, связанным с обслуживанием Держателей платежных карт и ЭС (при наличии) в рамках заключаемого Сторонами Договора, Клиент может обратиться по следующим контактным данным:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ АПК БАНКА  (консультативная помощь по вопросам работы аппаратно-программного комплекса Банка, обеспечивающего Авторизацию Операций Электронных магазинов) | | |
| Время работы | Пн. – Пт.: с 09:00 до 18:00 | +7 (495) 788-95-25  support@rbs-payments.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ТЕЛЕФОНЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО КЛИЕНТА  (решение организационных, финансовых и иных вопросов) | | |
| Время работы  (регионального филиала Банка) | Пн. – Чт.: с 09:00 до 18:00  Пт.: с 09:00 до 16:45 | [8 (800) 100-78-70](tel:8%20(800)%20200-02-90) или номер телефон регионального филиала |

1. **Порядок совершения Операции оплаты**
   1. Держатель платежной карты и ЭС (при наличии) обращается в Электронный магазин Клиента и формирует заказ на оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), подтверждает условия оформления заказа (наименование товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), способ доставки, выбор средства оплаты, сумма платежа) и выбирает в качестве средства оплаты платежную карту.
   2. Электронный магазин обрабатывает заказ и формирует запрос в АПК Банка, направляя Держателя платежной карты и ЭС (при наличии) на авторизационную интернет-страницу Банка, на которой отображаются параметры платежа, и на которой Держателю платежной карты и ЭС (при наличии) предлагается ввести реквизиты платежной карты и (если необходимо) выбрать использование ЭС. На авторизационной интернет-странице Держатель платежной карты вводит информацию о реквизитах своей платежной карты, выбирает возможность использования ЭС (если необходимо) для совершения Операций оплаты, установив символ галочки в специальном поле, и совершает иные действия (если необходимо) в соответствии со сведениями, размещенными на авторизационной интернет-странице.
   3. В случае участия платежной карты в программе MirAccept и программах аутентификации иных международных платежных систем осуществление операций по платежным картам которых обеспечивается АО «Национальная система платежных карт», Банк на своё усмотрение может производить дополнительные проверки и переадресацию Держателя платежной карты на специализированную страницу Эмитента для ввода специального пароля (3D-пароль). Специальный пароль представляет собой цифровую/буквенно-цифровую последовательность, предоставленную Эмитентом Держателю карты, однозначно идентифицирующую клиента как Держателя карты. Проверка специального пароля обеспечивается Эмитентом.
   4. Банк может проверять корректность формата вводимых параметров платежной карты и осуществлять дополнительные процедуры аутентификации Держателя платежной карты в соответствии с международными стандартами (3DSecure); проверять право Электронного магазина инициировать проведение Операции оплаты и направлять запрос на получение Авторизации в установленном соответствующей ПС порядке через АПК Банка.
   5. Банк автоматически проводит оценку Авторизации на соответствие установленным правилам выявления признаков мошенничества и осуществляет автоматическую блокировку Авторизаций, если данные признаки будут выявлены при оценке, с отображением в Личном Кабинете как Авторизации с соответствующим статусом. При необходимости уточнить характер выявленного признака мошенничества Клиент обращается в Службу поддержки пользователей АПК Банка.
   6. При получении отказа в Авторизации, Банк отправляет уведомление Клиенту в электронном виде с использованием АПК Банка, Клиент, в свою очередь, передает данную информацию Держателю платежной карты и ЭС (при наличии) в электронном виде по согласованным с Держателем платежной карты и ЭС (при наличии) каналам связи, с указанием причин отказа.
   7. При получении положительного результата Авторизации, Банк, в электронном виде с использованием АПК Банка, информирует Клиента о положительной Авторизации, Клиент, в свою очередь, передает данную информацию Держателю платежной карты и ЭС (при наличии), в электронном виде по согласованным с Держателем платежной карты и ЭС (при наличии) каналам связи.
   8. Обработка успешно авторизованных Операций осуществляется Банком автоматически не позднее следующего рабочего Текущего дня, следующего за днём совершения Операции.
   9. При совершении Операции оплаты с использования ЭС в АПК Банка автоматически на авторизационной интернет-странице Банка формируется на основании ранее подтвержденного Держателем платежной карты заказа список отдельных видов товаров, работ, услуг, которые могут быть оплачены за счет ЭС, сумма к оплате собственными средствами (может принимать нулевое значение) и сумма к оплате за счет ЭС.
      1. В случае, если стоимость единицы отдельного вида товара, работы, услуги, приобретаемых с использованием ЭС, превышает сумму, в пределах которой возможна оплата ЭС, Держатель платежной карты вправе осуществить доплату до их фактической стоимости за счет собственных денежных средств на платежной карте ПС «Мир» сведения о которой содержатся в ЭС. Частичная или полная доплата разницы фактической стоимости и ЭС за счет собственных денежных средств на платежной карте сведения о которой не содержатся в ЭС невозможна.
      2. Если сумма к оплате за счет ЭС окажется нулевой, Держатель платежной карты вправе совершить Операцию оплаты за счет собственных денежных средств на платежной карте ПС «Мир», сведения о которой содержатся в ЭС или за счет собственных денежных средств на платежной карте, сведения о которой не содержатся в ЭС. Для оплаты платежной картой сведения о которой не содержатся в ЭС необходимо вернуться на этап ввода реквизитов новой платежной карты и совершить Операцию оплаты без выбора варианта оплаты с использованием ЭС.
2. **Порядок совершения Операции отмены оплаты**
   1. В случае если после проведения Операции оплаты, в течение 24 часов с момента проведения Операции оплаты, возникла необходимость ее отмены (например: Держатель платежной карты отказался от оплаченных товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), то Клиент может провести Операцию отмены, передав в АПК Банка запрос на отмену Операции оплаты. Операция отмены оплаты может быть проведена только на полную сумму Операции оплаты. Операция отмены оплаты считается успешно совершенной только в случае, если поле «Статус» ответа АПК Банка на запрос, принимает значение «0». Любое другое значение указанного поля означает, что Операция отмены оплаты не выполнена. Операцию Отмены оплаты можно провести только один раз, а в случае получения отрицательного ответа (со значением отличным от «0») на авторизационный запрос на проведение Операции отмены, все последующие запросы будут отклоняться АПК Банка и для возврата средств Держателю платежной карты Клиенту необходимо провести Операцию возврата.
   2. О результатах Операции отмены оплаты Клиент информирует Держателя платежной карты путем направления уведомления в электронном виде по согласованным с Держателем платежной карты каналам связи.
   3. Для проведения Операции отмены Клиенту дополнительно может быть доступно (на усмотрение Банка) проведение Операции отмены с использованием Личного кабинета.
   4. Операция отмены оплаты является основанием для не списания с банковского счета Держателя платежной карты, к которому выпущена платежная карта, денежных средств по Операции оплаты.
3. **Порядок совершения Операции возврата**
   1. В случае если необходимо отменить Операцию оплаты, по истечению 24 часов с момента проведения Операции оплаты или при необходимости вернуть Держателю платежной карты часть суммы Операции оплаты и возврата за счет ЭС (при наличии), а также в случае невозможности проведения Операции отмены, выполняется Операция возврата. Для совершения Операции возврата Клиент формирует запрос на Операцию возврата в АПК Банка. Операция возврата может производиться как на полную сумму Операции оплаты, так и на ее часть и возврата за счет ЭС (при наличии), допускается проведение нескольких Операций возврата, но суммарно не более суммы Операции оплаты. Операция возврата является основанием для зачисления на банковский счет Держателя платежной карты денежных средств в сумме, на которую проведена Операция возврата. Операция возврата оплаты товаров, работ, услуг, приобретенных с использованием ЭС, осуществляется по сценарию возврата, аналогичному со сценарием возврата Операции оплаты. Операция возврата/частичного возврата считается успешно совершенной, только если, поле ответа АПК Банка «Статус» принимает значение «Успешно». По факту совершения Клиентом Операции возврата Банк формирует и направляет Клиенту через АПК Банка информацию о статусе Операции, дополнительно Банк не выдает никаких дополнительных письменных подтверждений факта обработки Операции возврата. Успешно совершенная Операция возврата является безотзывной и окончательной.
   2. Клиент информирует Держателя платежной карты и ЭС (при наличии) о результатах проведения Операции возврата, путем направления уведомления в электронном виде по согласованным с Держателем платежной карты и ЭС (при наличии) каналам связи, с указанием сведений об Операции оплаты.
   3. Для проведения Операции возврата Клиенту доступно проведение Операции возврата с использованием соответствующего функционала веб-интерфейса Личного кабинета или формирование запрос на обработку Операции возврата в АПК Банка.
   4. Внутренние правила Эмитента могут не предусматривать немедленного вывода суммы Операции возврата в доступный остаток по факту ее обработки и сумма данной Операции может быть блокирована на срок, определенный договором на выдачу и обслуживание платежной карты.