

Приложение 1  
к приказу АО «Россельхозбанк»  
от 02.10.2015 № 817-ОД  
(в редакции приказов АО «Россельхозбанк» от  
09.10.2017 № 662-ОД, от 17.08.2018 № 775-ОД, от  
31.05.2019 № 752-ОД)

УТВЕРЖДЕНЫ  
решением Правления АО «Россельхозбанк»  
(протокол от 17.09.2015 № 69)

## ПРАВИЛА ЭКВАЙРИНГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АО «РОССЕЛЬХОЗБАНК»

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – получение одобрения банка - эмитента платежной карты на совершение операции с использованием данной платежной карты при осуществлении соответствующего запроса с использованием электронного терминала

**Администратор торговой точки** – работник Клиента, которому предоставлен доступ к Личному кабинету Клиента.

**Акция** – маркетинговое и (или) рекламное мероприятие Клиента, направленное на стимулирование спроса и повышение объема продаж товаров (работ, услуг) Клиента, посредством активного использования Держателями карт при оплате товаров (работ, услуг), проводимое по инициативе Клиента и сопровождающееся выплатой Клиентом Премии Держателю карты.

**Банк** – Акционерное общество «Российский Сельскохозяйственный банк» (АО «Россельхозбанк»)

**Держатель карты/Держатель** – физическое лицо (в том числе уполномоченное юридическим лицом), являющееся пользователем платежной карты Эмитента.

**Договор эквайринга** – Соглашение об эквайринговом обслуживании клиентов АО «Россельхозбанк» и настоящие Правила эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк» с Приложениями.

**Инструктивные материалы** – документ (комплект документов), описывающий, в том числе, порядок работы с платежными картами и различными электронными терминалами, включая техническую документацию, а также разъяснения к требованиям платежных систем, порядок и правила участия в акциях и программах лояльности, инструкции по работе с Личным кабинетом Клиента. Предоставляются Клиенту посредством размещения на информационных ресурсах Банка в сети интернет по адресу <https://www.rshb.ru> и/или на электронном/бумажном носителе.

**Клиент** – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по реализации товаров (работ, услуг), бюджетное учреждение, осуществляющее прием платежей в бюджетную систему Российской Федерации, нотариус, занимающийся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

**Квитанция электронного терминала** – первичный документ, составляемый в электронной форме или на бумажном носителе с использованием электронного терминала и содержащий реквизиты совершенной операции.

**Личный кабинет Клиента** - модуль в Процессинговом центре Банка с интерфейсом через стандартный браузер (Internet Explorer), к которому предоставляется ограниченный доступ работникам Клиента для получения информации по проведенным ими операциям с использованием mPOS-терминала, включая электронные квитанции по операциям.

**Лицензионное соглашение** – соглашение, заключаемое сторонам в соответствии со статьей 1235 Гражданского кодекса Российской Федерации.

**Маскированный номер карты** – номер платежной карты, в котором часть цифр заменена символами (например, «\*» или «X»). Максимально возможное количество знаков для отображения – первые шесть и последние четыре знака.

**Операция** – операция оплаты и/или операция возврата.

**Операция возврата** - операция возврата/частичного возврата приобретенных ранее товаров (работ, услуг), совершенная Держателем с использованием платежной карты в электронном терминале Клиента (за исключением Бюджетного учреждения) в соответствии с требованиями заключенного с Банком Договора эквайринга.

**Операция оплаты** – операция по приобретению товаров (работ, услуг) у юридического лица/индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность по реализации товаров (работ, услуг), по оплате услуг нотариуса, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой или совершение платежа в пользу Бюджетного учреждения Держателем с использованием платежной карты в электронном терминале Клиента в соответствии с требованиями заключенного с Банком Договора эквайринга.

**Платежная карта (карта)** – карта платежных систем, участником которых Банк является в качестве эмитента или эквайера. Перечень платежных карт, с использованием которых возможно осуществление операций в рамках Договора эквайринга, определен Тарифами.

**Платежная система** – национальная или международная платежная система, участником которой является Банк в качестве эквайера.

**Правила** – настоящие Правила эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк».

**Премия** - денежное поощрение в рамках Программы лояльности в виде возврата Держателю карты части средств, затраченных им на приобретение товаров (работ, услуг) у Клиента, оплаченных с использованием платежной карты, в рамках проводимой Клиентом Акции, которое Клиент обязуется уплатить Держателю.

**Программа лояльности** – комплекс мероприятий, проводимых платежными системами и направленных на повышение привлекательности платежных карт и стимулированию на их активное использование при оплате товаров (работ, услуг). Условия участия Клиента в Программе лояльности, способы и порядок взаимодействия и осуществления расчетов между участниками Программы лояльности, а также определенные права, обязанности, функции и ответственность участников определяются и утверждаются платежными системами в рамках соответствующих условий Программы лояльности.

**Процессинговый центр** – программно-технический комплекс Банка, обеспечивающий сбор, обработку и рассылку информации по операциям с картами.

**Сбойная операция** – операция, которая не может быть успешно завершена в штатном режиме вследствие возникших в ходе ее совершения сбоев оборудования и / или каналов связи.

**Служба поддержки** – круглосуточная служба Банка, ответственная за консультацию Клиента по операциям, совершаемым с использованием карт, в том числе за оказание помощи при выявлении и урегулировании сбойных операций.

**Соглашение** – Соглашение об эквайринговом обслуживании клиентов АО «Россельхозбанк».

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

**Тарифы** - Тарифы комиссионного вознаграждения на услуги АО «Россельхозбанк» юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам, занимающимся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой.

**Техническая документация** – документ (комплект документов), описывающий основные характеристики электронного терминала и устанавливаемого на него программного обеспечения, структуру пользовательского интерфейса и набор доступных для выполнения операций. Передается Клиенту посредством размещения на информационных ресурсах Банка в

сети интернет по адресу <https://www.rshb.ru> и/или на электронном/бумажном носителе одновременно с передачей электронного терминала. Версия передаваемой документации зависит от типа терминала, устанавливаемого программного обеспечения, и обновляется по мере необходимости при модернизации программного обеспечения.

**Торговая точка** – организованное Клиентом место совершения Операций держателями Карт (магазин, офис или иное).

**Эмитент** – кредитная организация (как банковская, так и небанковская), осуществляющая выпуск (эмиссию) карт в соответствии с национальным законодательством.

**Электронный журнал** – документ или совокупность документов в электронной форме, сформированный (сформированных) электронным терминалом за определенный период времени при совершении операций с использованием электронного терминала. Электронный журнал содержит информацию обо всех операциях, совершенных по терминалу за период.

**Электронный терминал (терминал)** – оборудование, используемое для проведения операций с использованием платежной карты. По выбору Клиента им может быть использован один или оба вида оборудования:

POS-терминал – программно-аппаратный модуль, предоставляемый Банком либо приобретаемый Клиентом у согласованного Банком поставщика для проведения операций с использованием платежных карт. В зависимости от модели является стационарным или мобильным (переносным);

mPOS-терминал – совокупность устройств и программного обеспечения, состоящая из смартфона, планшетного компьютера или иного устройства или коммуникационной аппаратуры, принадлежащего Клиенту на праве собственности или используемого на ином законном основании, с установленным программным обеспечением, предоставленным Банком, и подключенного к нему специализированного устройства для считывания данных карты - кардридера, предоставляемого Банком либо приобретаемого Клиентом у согласованного Банком поставщика.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Банк осуществляет эквайринговое обслуживание Клиента, оказывая:

2.1.1. Клиенту - юридическому лицу/индивидуальному предпринимателю, осуществляющему деятельность по реализации товаров (работ, услуг) - услуги по обеспечению осуществления платежей при оплате реализуемых Клиентом товаров (работ, услуг) с использованием платежных карт, указанных в Тарифах.

2.1.2. Клиенту - бюджетному учреждению, осуществляющему прием платежей в бюджетную систему Российской Федерации (далее – Бюджетное учреждение) - услуги по обеспечению осуществления платежей в пользу Бюджетного учреждения с использованием платежных карт, указанных в Тарифах.

2.1.3. Клиенту - нотариусу, занимающемуся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой (далее – Нотариус) - услуги по обеспечению осуществления платежей в оплату оказываемых Нотариусом услуг с использованием платежных карт, указанных в Тарифах.

2.2. Банк осуществляет расчеты с Клиентом в порядке и на условиях, предусмотренных Договором эквайринга.

2.3. Договор эквайринга заключается в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем присоединения Клиента к настоящим Правилам в целом. Клиент считается присоединившимся к Правилам с даты подписания Сторонами Соглашения.

2.4. Права и обязанности Сторон по Договору эквайринга возникают с момента подписания Соглашения Сторонами.

2.5. Заключая Договор эквайринга, Стороны принимают на себя обязательство исполнять в полном объеме требования Соглашения, настоящих Правил, приложений к Правилам, являющимися неотъемлемой частью Договора эквайринга, а также инструктивных материалов (в том числе, Технической документации), размещенных на официальном сайте Банка в сети интернет по адресу: <http://www.rshb.ru>.

2.6. В целях ознакомления Клиентов с настоящими Правилами, приложениями к настоящим Правилам и Тарифами, Банк размещает их на информационных стендах подразделений Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов и/или на официальном сайте Банка в сети интернет по адресу: <http://www.rshb.ru>.

2.7. Внесение изменений и/или дополнений в настоящие Правила, приложения к настоящим Правилам (в том числе, утверждение Банком новой редакции Правил) и/или в Тарифы производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Банк обязан:

3.1.1. По требованию Клиента предоставить POS-терминал/кардридер и материалы, необходимые для обслуживания платежных карт, на основании отдельно заключенного Дополнительного соглашения о передаче оборудования и предоставлении материалов к Договору эквайринга. Перечень оборудования и материалов устанавливается в акте приема-передачи оборудования и материалов (Приложение 1 к Дополнительному соглашению о передаче оборудования и предоставлении материалов к Договору эквайринга), условия их предоставления и эксплуатации оговариваются в тексте Дополнительного соглашения о передаче оборудования и предоставлении материалов к Договору эквайринга.

3.1.2. Обеспечивать в порядке и в сроки, установленные Соглашением, перевод денежных средств по реквизитам, указанным в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам) по действительным операциям, совершенным посредством использования Клиентом оборудования и материалов, полученных от Банка или одобренных Банком.

3.1.3. Переводить Клиенту по реквизитам, указанным в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам) суммы, перечисленные банками-эмитентами в качестве вознаграждения за изъятие карт персоналом Клиента по команде банков-эмитентов в соответствии с Инструкцией по обслуживанию Держателей карт (Приложение 1 к настоящим Правилам, далее – Инструкция), при условии передачи таких карт в Банк в срок, установленный пунктом 3.2.17 настоящих Правил. Размер и порядок оплаты вознаграждения устанавливаются пунктом 5.12 настоящих Правил.

3.1.4. Обеспечивать проведение круглосуточной авторизации операций.

3.1.5. В случае использования Клиентом mPOS-терминалов:

3.1.5.1. Предоставить или обеспечить предоставление одним из поставщиков Банка Клиенту программное обеспечение для смартфона, планшетного компьютера или иного устройства или коммуникационной аппаратуры Клиента, используемого в качестве одного из технических устройств в составе mPOS-терминала.

3.1.5.2. Предоставить Клиенту круглосуточный доступ к личному кабинету Клиента для получения в электронном виде квитанций электронного терминала по операциям, совершенным с использованием mPOS-терминала, в течение действия Договора эквайринга, а также в течение 180 (ста восьмидесяти) дней после направления одной из сторон письменного уведомления о желании расторгнуть Договор эквайринга, в соответствии с пунктом 15.1 настоящих Правил.

#### 3.2. Клиент обязан:

3.2.1. Иметь и предоставлять по требованию Банка документы в соответствии с законодательством Российской Федерации, подтверждающие право Клиента на осуществление им на законных основаниях своей деятельности.

3.2.2. Предоставлять Держателям карт возможность совершения Операций оплаты с использованием всех действующих карт, принимаемых к обслуживанию Клиентом в соответствии с пунктом 3 Соглашения, в течение всего рабочего времени торговых точек Клиента.

3.2.3. Предоставлять Держателям карт полный набор существующих товаров (работ, услуг) по стоимости, не превышающей стоимость, установленную Клиентом на эти же товары (работы, услуги) и на тех же условиях, что и при обслуживании за наличный расчет<sup>1</sup>.

3.2.4. В случае выставления Банком платежного требования в соответствии с пунктом 5.10 настоящих Правил, осуществить перечисление указанной в требовании суммы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения указанного требования Банка.

3.2.5. Обеспечить безусловное выполнение персоналом Клиента требований Договора эквайринга.

3.2.6. Использовать для совершения операций только предоставленные или одобренные Банком оборудование, материалы, программное обеспечение и обеспечить технические условия для подключения оборудования.

3.2.7. Использовать полученные от Банка/согласованные Банком материалы, оборудование и программное обеспечение исключительно для совершения операций в соответствии с профилем работы и только в торговых точках, указанных в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам). Своевременно информировать Банк о необходимости пополнения материалов, ремонта или замены оборудования, предоставленного Банком.

3.2.8. Размещать предоставленные Банком наклейки и иные информационные материалы в торговых точках Клиента с тем, чтобы информировать Держателей карт об имеющейся возможности совершения операций с использованием карт.

3.2.9. Информировать Банк в документированном виде о любых изменениях реквизитов Клиента, указанных в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам соответственно), не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты начала использования новых реквизитов Сторонами в целях исполнения обязательств по Договору.

3.2.10. Не разглашать и не передавать посторонним лицам информацию, полученную при совершении операций с использованием карт, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2.11. Не копировать и не хранить реквизиты принимаемых к оплате карт, а также данные магнитной полосы, за исключением случаев, определенных настоящими Правилами.

3.2.12. Не совершать операции в рамках заключенного с Банком Договора эквайринга по картам, выпущенным на имя Клиента - индивидуального предпринимателя или работников Клиента.

3.2.13. Не совершать операции с использованием карт по оплате денежных обязательств, возникающих на основании сделок, указанных в пункте 12.1 настоящих Правил.

3.2.14. Контролировать суммы возмещения, поступающие от Банка в соответствии с пунктом 5.3 настоящих Правил и Соглашением, путем сверки суммы фактически зачисленных Банком денежных средств с соответствующими учетными данными Клиента. В случае выявления каких-либо расхождений, в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты зачисления Банком денежных средств связываться с Банком для установления причин и дальнейшего устранения расхождений.

3.2.15. Производить процедуру «Сверка итогов» на терминале в соответствии с Инструкцией в конце рабочего дня, если в этот день совершалась хотя бы одна операция с использованием электронного терминала.

3.2.16. Незамедлительно связываться с Банком при получении сообщения электронного терминала о несовпадении итогов дня в ходе выполнения процедуры «Сверка итогов» в соответствии с пунктом 3.2.15 настоящих Правил для установления и дальнейшего устранения причин несовпадения итогов дня.

3.2.17. Передавать в Банк изъятые карты с Актами об изъятии платежной карты (Приложение 5 к настоящим Правилам) не позднее 3-х рабочих дней от даты изъятия карты.

3.2.18. В случае направления одной из сторон письменного уведомления о желании расторгнуть Договор эквайринга, в соответствии с пунктом 15.1 настоящих Правил, Клиент

---

<sup>1</sup> Требования данного пункта не распространяются на Бюджетные учреждения.

обязан в течение 180 (ста восьмидесяти) дней предоставлять запрашиваемые Банком документы, в соответствии с разделом 8 настоящих Правил.

3.2.19. Предоставлять по требованию Банка документы в соответствии с требованиями пункта 4.1.2 настоящих Правил в срок не более 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Банка.

3.2.20. В случае изменения сведений, подлежащих установлению при заключении Договора, в том числе изменения сведений, подлежащих установлению в целях идентификации Клиента, а также (при их наличии) его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, в трехдневный срок со дня регистрации таких изменений и дополнений представлять заверенные в установленном законодательством Российской Федерации порядке копии соответствующих документов и письменно информировать Банк об изменении адреса, телефонов, о реорганизации или ликвидации Клиента, а также о других изменениях, способных повлиять на исполнение Договора.

3.2.21. По запросу Банка и в сроки установленные Банком представлять сведения и документы, необходимые Банку для исполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ: информацию о Клиенте, представителях Клиента, выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах Клиента, в том числе информацию о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с Банком, о целях финансово-хозяйственной деятельности Клиента и финансовом положении Клиента и деловой репутации Клиента.

3.2.22. Обеспечить самостоятельное ознакомление персонала торговых точек с инструктивными материалами, предоставленными Банком. В срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения Договора, приема на работу нового работника или получения от Банка требования о проведении повторного инструктажа, проводить инструктаж и предоставлять в документированном виде в Банк информационные письма о прохождении инструктажа (повторного инструктажа) персоналом Клиента.

3.2.23. Оплачивать ежемесячную комиссию Банка за оказание услуги по сбору, обработке и рассылке участникам расчетов информации по операциям с платежными картами в размере и в сроки, установленные Соглашением.

3.2.24. Не менять место расположения и не производить демонтаж установленного оборудования без согласования с Банком, не вносить какие-либо изменения в настройки оборудования, кроме доступных Клиенту для изменения и описанных в Технической документации.

3.2.25. При изменении данных Клиента/торговой точки своевременно предоставить в Банк актуальную Анкету Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам).

3.2.26. В случае использования mPOS-терминалов в торговых точках Клиента:

3.2.26.1. Предоставлять в Банк/актуализировать данные администратора(ов) торговой точки, использующей mPOS-терминал (Приложение 2.4 к настоящим Правилам), не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты начала их использования Сторонами в целях исполнения обязательств по Договору.

3.2.26.2. Обеспечить наличие уникального адреса электронной почты, указанного в данных администратора торговой точки, использующей mPOS-терминал (Приложении 2.4 к настоящим Правилам), ограничение доступа иных пользователей к электронной почте администратора и его учетным данным.

3.2.26.3. Обеспечить безопасное хранение и постоянный контроль использования только уполномоченными работниками Клиента всех учетных данных, полученных от Банка, а также незамедлительно обновлять учетные данные в случае утери/компрометации/подозрения на компрометацию учетных данных или получения от Банка соответствующего требования.

3.2.26.4. Обеспечить использование mPOS-терминалов и личного кабинета Клиента в строгом соответствии с функциональным назначением, не допуская модификацию имеющего функционала и использование mPOS-терминала и/или личного кабинета Клиента для целей, отличных от обслуживания Держателей карт в рамках Договора эквайринга.

3.2.26.5. Предоставлять в Банк/актуализировать данные о шаблоне Операции оплаты торговой точки клиента, использующей mPOS-терминал (Приложение 2.5 к настоящим

Правилам), в срок не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты начала использования Сторонами в целях исполнения обязательств по Договору.

3.2.26.6. Устанавливать на смартфоны, планшетные компьютеры или иные устройства или коммуникационную аппаратуру и использовать для mPOS-терминалов предоставляемое Банком или согласованным с Банком поставщиком программное обеспечение в соответствии с лицензионным соглашением, незамедлительно обновлять программное обеспечение при получении соответствующего уведомления.

3.2.26.7. Осуществлять отправку квитанции электронного терминала на предоставленный Держателем карты адрес электронной почты по факту совершения операции и повторно на основании соответствующего запроса Держателя карты к Клиенту.

3.2.26.8. При использовании шаблона Операции оплаты заполнять дополнительные поля квитанции электронного терминала информацией, имеющей непосредственное отношение к Операции и нести ответственность за содержание дополнительной информации.

3.2.26.9. В случае использования mPOS-терминала совместно с фискальным регистратором, контролировать работоспособность фискального регистратора, наличие его подключения к оператору фискальных данных, фискализацию операций, совершенных mPOS-терминалом, соблюдение работниками Клиента кассовой дисциплины и корректности вводимых в программном обеспечении mPOS-терминала данных, передаваемых в фискальных регистратор/оператору фискальных данных, и отображающихся на фискальном чеке по операции, а также осуществлять проведения Операций отмена/возврат в случае невозможности фискализации операции, совершенной mPOS-терминалом.

## 4. ПРАВА СТОРОН

### 4.1. Банк вправе:

4.1.1. Не осуществлять возмещение денежных сумм на счет Клиента по действительным Операциям оплаты согласно суммам документов электронного журнала терминала за текущий день, если процедура «Сверка итогов» не была выполнена в соответствии с пунктом 3.2.15 настоящих Правил.

4.1.2. Прекращать авторизации и/или приостанавливать возмещение Клиенту денежных средств по действительным Операциям оплаты до предоставления Клиентом документов, состав которых определен разделом 8 настоящих Правил, в следующих случаях:

- при значительном превышении дневного оборота над среднедневным оборотом Клиента,
- при совершении Клиентом операции, сумма которой значительно превышает среднюю сумму совершаемых Клиентом операций,
- при наличии у Банка оснований считать, что операции осуществлялись не Держателями карт;
- при значительном превышении для mPOS-терминала количества отправленных по электронной почте квитанций электронного терминала над количеством совершенных за тот же период на терминале Операций.

4.1.3. Осуществлять возмещение на счет Клиента денежных сумм по действительным Операциям оплаты не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком документов в случаях, установленных пунктом 4.1.2 настоящих Правил.

4.1.4. Приостановить перечисление возмещения Клиенту (за исключением Бюджетных учреждений) на срок до 180 календарных дней при наличии у Банка оснований полагать, что операции совершались по утерянной/украденной/поддельной карте.

4.1.5. Не осуществлять возмещение по операциям, признанным Банком недействительными.

4.1.6. Списывать со счетов Клиента в Банке (за исключением Бюджетных учреждений) без его дополнительного распоряжения в одностороннем порядке с оформлением банковского ордера:

- суммы по недействительным операциям, Операциям возврата, отменным Операциям оплаты;

- суммы, ошибочно зачисленные Банком на счета Клиента;
- суммы комиссий Банка по Договору эквайринга;
- суммы Премий и комиссий за участие Клиента в Программах лояльности.

Условие в части списания указанных выше сумм также является заранее данным акцептом, который предоставлен Клиентом Банку по Договору эквайринга без ограничения по количеству расчетных документов Банка, выставляемых в соответствии с условиями Договора эквайринга, без ограничения по сумме и требованиям из обязательств, вытекающим из Договора эквайринга. Акцепт действует в течение срока действия Договора эквайринга.

В случае если счет Клиента открыт в иной кредитной организации Банк вправе выставить платежные требования на списание в пользу Банка указанных сумм в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

4.1.7. Расторгнуть Договор эквайринга в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 15 настоящих Правил.

4.1.8. Прекратить проведение авторизаций в следующих случаях:

4.1.8.1. Осуществления Клиентом незаконной деятельности;

4.1.8.2. Осуществления Клиентом видов деятельности, которые могут нанести материальный ущерб и ущерб деловой репутации Банка;

4.1.8.3. Невыполнения Клиентом процедуры «Сверка итогов» на терминале в соответствии с пунктом 3.2.15 настоящих Правил;

4.1.8.4. При наличии оснований для выставления платежного требования Клиенту в соответствии с пунктом 5.10 настоящих Правил или направления информационного письма Бюджетному учреждению в соответствии с разделом 11 настоящих Правил;

4.1.8.5. Нарушения Клиентом условий Договора эквайринга и требований инструктивных материалов, предоставленных Банком в соответствии с пунктом 2.5 настоящих Правил.

4.1.8.6. Совершения операции с использованием карты без цели оплаты товаров (работ, услуг).

4.1.8.7. Не предоставления в Банк информационного письма в соответствии с пунктом 3.2.22 настоящих Правил.

4.1.8.8. Получения соответствующего требования от органов исполнительной власти Российской Федерации.

4.1.8.9. Получения соответствующего требования от платежных систем.

4.1.9. В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, включая приложения к ним, Тарифы с предварительным уведомлением об этом Клиента за 10 (десять) рабочих дней до внесения соответствующих изменений в порядке, предусмотренном пунктом 2.6 настоящих Правил. Изменения, вносимые Банком, вступают в силу для всех Клиентов и изменяют условия заключенных Договоров начиная со дня, следующего за днем истечения срока, указанного в настоящем пункте либо в конкретную дату, указанную Банком, но не ранее указанного в настоящем пункте срока.

## **4.2. Клиент вправе:**

4.2.1. Обращаться на официальный сайт Банка за инструктивными материалами для проведения первичного и дополнительного инструктажа и обучения своего персонала.

4.2.2. Требовать от Банка возмещения сумм по действительным Операциям оплаты (за вычетом сумм отмененных Операций оплаты, сумм Операций возврата, сумм по операциям, признанным Банком недействительными) в сроки, установленные Соглашением, за исключением сумм Операций оплаты, которые не подлежат возмещению или подлежат возмещению в иные сроки в соответствии с Договором эквайринга.

4.2.3. Получать перечисленное банками-эмитентами вознаграждение за изъятие, в соответствии с требованиями настоящего Договора, карты.

4.2.4. По согласованию с Банком размещать собственное либо предоставляемое Банком оборудование для проведения Операций.

4.2.5. По согласованию с Банком принимать участие в Программах лояльности,



проводимых платежными системами, на условиях участия в соответствующей Программе лояльности и проводить Акции для Держателей карт (участников Программы лояльности).

## **5. ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Перечень платежных карт, которые принимаются Клиентом в оплату реализуемых товаров (работы, услуги), определен Тарифами.

5.2. Взаиморасчеты между Банком и Клиентом по Договору эквайринга осуществляются в рублях Российской Федерации.

5.3. Банк осуществляет возмещение на счет Клиента денежных сумм по действительным Операциям оплаты, согласно суммам документов электронного журнала терминала за текущий день, за вычетом комиссии Банка, размер которой устанавливается Соглашением, а также сумм Премий и комиссий за участие в Программах лояльности, рассчитанных Платежными системами.

При совершении держателем карты Операции возврата в ТСП Клиента, являющегося участником Программы лояльности, в сумму перечисляемого Клиенту возмещения Банк включает рассчитанную Платежной системой сумму возврата Премии, удержанной с Клиента ранее.

5.4. Комиссия Банка по Договору эквайринга представляет собой процент, удерживаемый от суммы каждой квитанции электронного терминала, за исключением Операций возврата. Комиссия Банка НДС не облагается на основании подпункта 3.1 пункта 3 статьи 149 Налогового Кодекса Российской Федерации.

5.5. Срок перевод денежных средств Клиенту устанавливается Соглашением за исключением случаев, предусмотренных пунктами 4.1.1-4.1.5 настоящих Правил.

5.6. Перевод денежных средств Банком по Договору эквайринга осуществляется по реквизитам, указанным в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам).

5.7. При отмене Операции оплаты расчеты производятся путем удержания суммы отмененных Операций оплаты из последующего возмещения Клиенту или в соответствии с пунктом 5.10 настоящих Правил. Сумма удержания равна сумме возмещения по исходной операции.

5.8. Расчеты по Операциям возврата производятся путем удержания сумм указанных операций из последующего возмещения или в соответствии с пунктом 5.10 настоящих Правил. Сумма удержания равна сумме Квитанции электронного терминала по Операции возврата.

5.9. Сумма операции, признанной Банком недействительной, Клиенту не перечисляется. Если операция признана недействительной после осуществления расчетов с Клиентом по такой операции, Банк производит удержание суммы недействительной операции из последующего возмещения или осуществляет действия в соответствии с пунктом 5.10 настоящих Правил. Сумма удержания по недействительной операции равна сумме возмещения по исходной операции.

5.10. Если сумма отмененной Операции оплаты, сумма Операции возврата, сумма по операции признанной Банком недействительной, суммы Премий и комиссий за участие Клиента в Программе лояльности, рассчитанных Платежными системами, превышает сумму очередного возмещения Клиенту, либо возмещение в пользу Клиента не перечисляется в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты совершения операции отмены, операции возврата или признания Банком операции недействительной, списания Платежной системой с Банка сумм Премий и комиссий за участие Клиента в Программе лояльности Банк, в целях урегулирования взаиморасчетов по Договору эквайринга может списать со счета Клиента в Банке с оформлением банковского ордера либо выставить Клиенту платежное требование, если счет Клиента открыт в иной кредитной организации, на сумму вышеуказанных операций (за исключением Клиентов, являющихся Бюджетными учреждениями, взаиморасчеты с которыми по отмененным операциям и операциям, признанным Банком недействительными осуществляются в соответствии с разделом 11 настоящих Правил).

5.11. При отмене Операции возврата расчеты производятся путем зачисления сумм указанных операций на счет Клиента. Зачисленная сумма равна сумме удержания по исходной Операции возврата.

5.12. Сумма вознаграждения за изъятую карту определяется правилами платежной системы и составляет:

Платежная карта	Сумма вознаграждения
VISA	100 долларов США
MasterCard (кроме карт с логотипом Maestro)	80 Евро/100 долларов США (в зависимости от страны эмитента)

Перевод суммы вознаграждения за изъятую карту российского банка-эмитента осуществляется Банком в рублях по курсу платежной системы на дату расчета, за изъятую карту иностранного банка - эмитента - в рублях по курсу Банка России на день перевода Клиенту по реквизитам, указанным в Анкете Клиента (Приложения 2.1, 2.2, 2.3 к настоящим Правилам соответственно). Сумма вознаграждения за изъятые карты НДС не облагается на основании подпункта 3.1 пункта 3 статьи 149 Налогового Кодекса Российской Федерации.

## **6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АВТОРИЗАЦИЙ И УСЛОВИЯ ЭКВАЙРИНГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

6.1. Код авторизации должен быть получен в Банке. Код считается полученным в Банке, если он содержится в электронном реестре авторизационных запросов Банка.

6.2. Операция не считается совершенной при получении отказа в авторизации. Квитанция электронного терминала с сообщением об отказе в авторизации несет исключительно информационную нагрузку и не является документом по операции. После получения отказа в авторизации для карт платежной системы Visa International не допускается проведение повторных авторизаций по той же карте в случаях, предусмотренных Инструкцией по обслуживанию держателей карт (Приложение 1 к настоящим Правилам) (далее – Инструкция).

6.3. Если после успешного получения кода авторизации сделка между Клиентом и Держателем карты не была фактически завершена, либо если в процессе совершения операции были допущены какие-либо ошибки, Клиент обязан совершить отмену Операции оплаты на электронном терминале. Если на электронном терминале не удастся совершить отмену Операции оплаты по техническим причинам, Клиент в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты операции направляет в Банк заполненную форму Заявки на отмену операции (Приложение 3 к настоящим Правилам). Указанная Заявка обрабатывается Банком в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее получения Банком при условии ее полного и корректного оформления.

6.4. Если после успешной обработки Операции оплаты Банком и осуществления расчетов по ней сделка между Клиентом и Держателем карты была расторгнута по инициативе любой из указанных сторон Клиент обязан совершить Операцию возврата на электронном терминале в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента расторжения сделки.

6.5. Клиент не имеет права разбивать общую сумму операции на несколько меньших сумм.

6.6. Квитанция электронного терминала, формируемая по каждой успешной операции, содержит следующие обязательные реквизиты: идентификатор электронного терминала, вид операции, дата совершения операции, сумма операции, сумма комиссии (при наличии), валюта операции, код авторизации, реквизиты платежной карты. Качество квитанции электронного терминала, оформляемой на бумажном носителе, должно быть достаточным для однозначной идентификации всех указанных реквизитов.

6.7. Квитанция электронного терминала заверяется Держателем карты собственноручной подписью либо аналогом собственноручной подписи (в случаях, если указанное условие является требованием Инструкции), при этом персонал Клиента строго выполняет положения Инструкции в части проверки собственноручной подписи Держателя карты.

6.8. Текущий день электронного терминала для Московской часовой зоны и для часовых зон, расположенных западнее Московской часовой зоны, устанавливается с 23:45 по московскому времени предыдущего календарного дня по 23:45 по московскому времени текущего календарного дня. Текущий день электронного терминала для часовых зон, расположенных восточнее Московской часовой зоны, устанавливается с 23:55 местного времени предыдущего календарного дня по 23:55 местного времени текущего календарного дня. Документы электронного журнала по операциям, совершенным через электронный терминал после 23:45 московского времени текущего календарного дня (для Московской часовой зоны и часовых зон, расположенных западнее Московской часовой зоны), или после 23:55 местного времени текущего календарного дня (для часовых зон, расположенных восточнее Московской часовой зоны), числятся в следующем дне электронного терминала.

## **7. УРЕГУЛИРОВАНИЕ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ**

7.1. Если в результате сверки, проведенной в соответствии с пунктом 3.2.14 настоящих Правил, было выявлено превышение суммы фактически зачисленных Банком средств над учетными данными Клиента, урегулирование выявленного расхождения производится путем направления Клиентом в Банк заполненной формы Заявки на отмену операции (Приложение 3 к настоящим Правилам) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента установления конкретной операции, явившейся причиной расхождения. Указанная Заявка обрабатывается Банком в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее получения Банком при условии ее полного и корректного оформления.

7.2. Если в результате сверки, проведенной в соответствии с пунктом 3.2.14 настоящих Правил, был выявлен факт недополучения денежных средств Клиентом по причине того, что документ по операции был ошибочно составлен Клиентом на меньшую сумму, либо по причине иных ошибочных действий персонала Клиента, урегулирование такого расхождения может быть произведено путем направления Клиентом в Банк заполненной Заявки на обработку операции (Приложение 4 к настоящим Правилам) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента установления конкретной операции, явившейся причиной расхождения; при этом Клиент прилагает к Заявке на обработку операции все имеющиеся документы, подтверждающие необходимость и правомочность обработки такой операции Банком.

7.3. Срок рассмотрения Банком поступивших от Клиента в соответствии с пунктом 7.2 настоящих Правил Заявок на обработку операций не устанавливается, Банк сохраняет за собой право отказать в обработке операции в случае признания операции недействительной. В случае положительного решения Банка и обработки операции, Банк вправе самостоятельно определить сроки возмещения средств по такой операции; также сам факт зачисления средств не является безусловным признанием Банком действительности данной операции.

## **8. ХРАНЕНИЕ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ**

8.1. Под документами по операции понимается совокупность всех составляемых Клиентом документов, включающая как квитанцию электронного терминала, так и фискальные и иные документы, составляемые Клиентом в соответствии с требованиями законодательства, положениями внутренних учетных процедур и общепринятым деловым обычаем, правилами платежных систем, и, помимо прочего, содержащие описание реализованного товара (работ, услуг)/ проведенного платежа и дополнительно подтверждающие обоснованность совершенной операции.

8.2. При поступлении из Банка запроса на предоставление документов по операции, Клиент в срок не позднее 5 (пяти) календарных дней от даты указанного запроса, за исключением случая, указанного в пункте 4.1.2 настоящих Правил, направляет в Банк четкие, разборчивые копии всех имеющихся документов по операции. Состав документов должен соответствовать приведенному в пункте 8.1 настоящих Правил, если в запросе Банка не оговорен иной состав требуемых документов.

8.3. Запрос Банка на предоставление документов по операции считается корректно исполненным в случае своевременного предоставления Клиентом полного комплекта четких, разборчивых копий всех запрошенных документов по операции.

8.4. Если все или часть запрошенных Банком у Клиента документов по операции отсутствуют либо недействительны, Клиент подтверждает данный факт письмом свободной формы, направляемым в Банк в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты запроса, за исключением случая, указанного в пункте 4.1.2 настоящих Правил.

8.5. Если Клиент не имеет возможности снять с запрошенных Банком документов четкие, разборчивые копии, то Клиент передает в Банк оригиналы указанных документов в стандартный срок, предусмотренный пункте 8.2 настоящих Правил.

8.6. Срок хранения Клиентом всех документов по операции составляет 5 (пять) лет от даты совершения операции.

8.7. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Клиентом требований настоящего раздела, операция признается Банком недействительной в соответствии с разделом 9 настоящих Правил.

## 9. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ

9.1. Операции должны совершаться Клиентом в полном соответствии с требованиями Договора эквайринга, включающего в себя Соглашение, настоящие Правила, Инструкцию и иных приложений к настоящим Правилам, являющихся неотъемлемой частью Правил, а также в соответствии с требованиями инструктивных материалов, предоставленных Банком.

9.2. Операция признается недействительной, в следующих случаях:

9.2.1. В ходе ее совершения допущены нарушения условий Договора эквайринга и/или условий, изложенных в инструктивных материалах по осуществлению проверки подлинности карт при совершении операций, предоставленных Банком;

9.2.2. На Квитанции электронного терминала отсутствует либо нечитаем хотя бы один из обязательных реквизитов, указанных в пункте 6.6 настоящих Правил;

9.2.3. Подпись Держателя карты на квитанции электронного терминала отсутствует или не соответствует подписи на карте (в случае, если наличие подписи Держателя в квитанции является требованием Инструкции);

9.2.4. Операция не была заверена аналогом собственноручной подписи (в случае, если заверение квитанции аналогом собственноручной подписи Держателя является требованием Инструкции);

9.2.5. Данные карты, распечатанные электронным терминалом на квитанции, не соответствуют данным, указанным на карте;

9.2.6. Код авторизации не был запрошен в Банке, не был получен или был получен иным путем;

9.2.7. Клиентом не были предоставлены полностью или частично запрошенные Банком документы по операции в срок и с учетом требований, изложенных в разделе 8 настоящих Правил;

9.2.8. После ее успешного завершения Клиентом была предпринята попытка провести еще одну авторизацию по той же карте, и на повторную авторизацию было получено указание Банка об изъятии карты;

9.2.9. Стоимость товаров (работ, услуг), оплаченная Держателем карты, превышает установленную Клиентом цену на данные товары (работы, услуги) при расчете наличными денежными средствами;

9.2.10. Сделка является незаконной;

9.2.11. Операция совершена по украденной/утерянной/поддельной карте;

9.2.12. Операция признана недействительной платежной системой;

9.2.13. Сумма операции списана с Банка платежной системой и/или эмитентом карты;

9.2.14. Операция с использованием карты совершена без цели оплаты товаров (работ, услуг);

9.2.15. Операция совершена по карте Клиента-индивидуального предпринимателя или с использованием карты работника Клиента.

## **10. ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА**

10.1. Клиент проводит инструктаж работников по вопросам обслуживания Держателей карт, используя инструктивные материалы, предоставленные Банком. Проведение инструктажа подтверждается направлением в Банк информационного письма в документированном виде по форме Банка.

10.2. Банк имеет право требовать проведение повторного (дополнительного) инструктажа работников Клиента в случаях, если Клиентом допускаются значительное количество ошибок при обслуживании Держателей карт, а также наблюдается повышенный уровень недействительных операций либо фиксируются иные нарушения Договора эквайринга, инструктивных материалов, предоставленных Банком. Отказ Клиента в проведении повторного (дополнительного) инструктажа может повлечь за собой расторжение Договора эквайринга.

10.3. Клиент обязуется допускать к совершению операций только тех работников, которые прошли первичный инструктаж в соответствии с пунктом 10.1 настоящих Правил.

## **11. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ЭКВАЙРИНГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ**

11.1. В рамках заключенного Договора эквайринга Бюджетными учреждениями не осуществляются Операции возврата. В этой связи требования настоящих Правил и Приложений к ним в части проведения Операций возврата на Клиентов, являющихся Бюджетными учреждениями, не распространяются.

11.2. Если после успешной обработки Банком Операции оплаты и осуществления расчетов по ней сделка между Бюджетным учреждением и Держателем карты была расторгнута по инициативе любой из указанных сторон, Бюджетное учреждение производит возврат ранее полученной суммы перевода в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Платежные требования в адрес Бюджетных учреждений Банком не выставляются.

11.4. Урегулирование расчетов с Бюджетными учреждениями по отмененным операциям и операциям, признанным Банком недействительными, осуществляются путем удержания сумм таких операций из последующего возмещения Бюджетному учреждению.

11.5. Если сумма удержания по отмененным операциям и операциям, признанным Банком недействительными, превышает сумму очередного(-ых) возмещений Клиенту, либо возмещение в пользу Клиента не перечисляется в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты совершения операции отмены или признания Банком операции недействительной, Банк направляет в адрес Бюджетного учреждения информационное письмо, содержащее сведения о суммах операций, подлежащих перечислению Бюджетным учреждением Банку, и реквизитах для осуществления перевода.

11.6. Бюджетное учреждение обязано перечислить Банку суммы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения информационного письма.

## **12. ДОГОВОРЕННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

12.1. Стороны договорились, что в рамках Договора эквайринга не могут осуществляться операции по оплате денежных обязательств, возникающих на основании:

12.1.1. Сделок с недвижимым имуществом, результатом которых являются возникновение прав собственности и другие вещные права на недвижимые вещи, переход прав собственности, ограничение этих прав, подлежащие государственной регистрации, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

12.1.2. Сделок, связанных с привлечением денежных средств граждан и юридических лиц для долевого строительства многоквартирных домов и(или) иных объектов недвижимости и возникновением у участников долевого строительства права собственности на объекты долевого строительства и право общей долевой собственности на общее имущество в

многоквартирном доме и(или) ином объекте недвижимости, а также сделок, связанных с возникающим у граждан правом собственности на жилые помещения в многоквартирных домах, которые, на момент привлечения таких денежных средств граждан, не введены в эксплуатацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору эквайринга Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями Договора эквайринга.

12.3. При нарушении Банком установленного пунктами 4.1.3, 5.5 настоящих Правил срока перечисления денежных средств Клиент вправе потребовать от Банка уплатить неустойку в размере 0,1% от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки, начиная с даты возникновения просрочки по дату оплаты включительно, но не более 100% от суммы задолженности.

Датой возникновения просрочки будет считаться первый календарный день, следующий за днем окончания срока перечисления денежных средств, установленного пунктами 4.1.3, 5.5 настоящих Правил.

12.4. При виновном нарушении Клиентом установленного пунктом 3.2.4 настоящих Правил и пунктом 6 Соглашения срока перечисления денежных средств Банк вправе потребовать от Клиента (за исключением Бюджетных учреждений) уплатить неустойку в размере 0,1% от суммы, подлежащей перечислению, за каждый день просрочки, начиная с даты возникновения просрочки по дату оплаты включительно, но не более 100% от суммы, не перечисленной в срок.

Датой возникновения просрочки будет считаться первый календарный день, следующий за днем возникновения обязательств Клиента по перечислению денежных средств Банку в соответствии с Договором эквайринга.

12.5. Банк не несет ответственности за задержку платежей в случае, если она вызвана неточными данными в банковских реквизитах, сообщенных Клиентом или несвоевременным сообщением об их изменении.

12.6. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникшим между Клиентом и Держателями карт в отношении оплаты товаров (работ, услуг) с использованием карт, а также во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора эквайринга.

12.7. Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, связанные с прекращением проведения авторизаций в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.8 настоящих Правил.

12.8. Банк имеет право взыскать с Клиента (за исключением Бюджетных учреждений) суммы штрафов, наложенных на Банк платежными системами за превышение допустимого уровня мошеннических операций. Клиент возмещает Банку часть суммы штрафа, наложенного на Банк, пропорциональную доле мошеннических операций в точках обслуживания Клиента от общей суммы мошеннических операций в сети обслуживания Банка.

12.9. Клиент несет ответственность за действия своих работников, связанные с нарушениями условий Договора эквайринга и требований инструктивных материалов, предоставленных Банком.

12.10. При изменении организационно - правовой формы или ликвидации одной из Сторон, она обязуется сообщить об этом другой Стороне в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня изменения организационно-правовой формы или не позднее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до ликвидации.

12.11. При изменении организационно-правовой формы одной из Сторон, права и обязанности по Договору эквайринга переходят ее правопреемнику, определенному в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

12.12. Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, связанные с некорректным изменением доступных настроек работниками Клиента в программном обеспечении mPOS-терминалов и/или в личном кабинете Клиента, явившимися следствием несоблюдения положений настоящих Правил.

### **13. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору эквайринга, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, наступивших после заключения Договора эквайринга в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны ни предвидеть, ни предотвратить не могли.

13.2. Сторона, неисполнение обязательств которой вызвано форс-мажорными обстоятельствами, обязана известить об этом в письменной форме другую Сторону с приложением соответствующих документов в срок не более 3 (трех) рабочих дней с момента их возникновения и на следующий день после прекращения.

Информация о возникновении форс-мажорных обстоятельств должна содержать данные о характере обстоятельств, а также оценку их влияния на исполнение стороной своих обязательств по Договору эквайринга.

13.3. В случае несвоевременного извещения Сторона лишается права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства, как на основание невыполнения своих обязательств по Договору эквайринга.

В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, Стороны в срок не более 7 (семи) рабочих дней с момента получения извещения адресатом согласуют в письменной форме свои дальнейшие действия по Договору эквайринга.

13.4. Достаточным доказательством возникновения и прекращения действия форс-мажорных обстоятельств будут служить свидетельства уполномоченных государственных органов.

13.5. Срок выполнения обязательств по Договору эквайринга переносится соразмерно времени действия форс-мажорных обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более чем на 3 (три) месяца.

Если в результате форс-мажорных обстоятельств условия Договора эквайринга не выполняются более 3 (трех) месяцев, то любая из Сторон имеет право досрочного расторжения Договора эквайринга в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону за 10 (десять) дней.

### **14. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

14.1. Стороны примут все меры к разрешению споров и разногласий, возникших в процессе исполнения Договора эквайринга или в связи с ним, путем переговоров и оформлением письменных соглашений, подписанных Сторонами.

14.2. В случае если возникшие разногласия не могут быть урегулированы путем взаимных переговоров, Стороны в соответствии с законодательством Российской Федерации обращаются в арбитражный суд.

14.3. Стороны признают данные электронных журналов терминалов, выписки по операциям с картами с электронных носителей информации Процессингового центра, электронные реестры авторизационных запросов, а также данные, поступающие из платежных систем и банков-эмитентов в электронном, факсимильном виде и/или на бумажном носителе правомочными и являющимися основанием для расчетов, для разрешения споров и разногласий, в том числе и при разрешении споров в арбитражном суде.

14.4. В случае возникновения споров и разногласий, Стороны имеют право запрашивать дополнительную информацию по вопросам прохождения платежей по картам, если подобная информация не является конфиденциальной.

### **15. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ЭКВАЙРИНГА**

15.1. Стороны имеют право расторгнуть Договор эквайринга, направив письменное уведомление другой Стороне о желании расторгнуть Договор эквайринга и готовности приступить к процедурам, предусмотренным пунктам 15.3 настоящих Правил.

15.2. В случае получения письменного уведомления о желании расторгнуть Договор эквайринга, направленного одной из Сторон, соответственно:

15.3.1. Банк прекращает проведение авторизаций по операциям с использованием карт;

15.3.2. Клиент удаляет информационные материалы, предоставленные Банком, на местах обслуживания Держателей карт;

15.3.3. Стороны производят сверку перечисленного Банком Клиенту возмещения в порядке, установленном пунктом 3.2.14 настоящих Правил.

15.3.4. Стороны производят взаиморасчеты в сроки, установленные Договором.

15.3. Договор эквайринга считается расторгнутым по истечении срока в 180 (сто восемьдесят) дней с момента получения одной из сторон письменного уведомления о желании расторгнуть Договор эквайринга при условии урегулирования Сторонами всех организационно-технических мероприятий и осуществления всех взаиморасчетов.

## 16. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

16.1. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность информации, полученной в рамках исполнения настоящего договора, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В связи с этим, Стороны обязуются не передавать конфиденциальную информацию какой-либо третьей Стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации. Конфиденциальная информация может быть передана государственным органам по их обоснованному требованию, без письменного согласия другой Стороны, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

16.2. Передача конфиденциальной информации по открытым каналам телефонной, телеграфной и факсимильной связи, а также с использованием сети Интернет без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны, запрещается.

16.3. Стороны обязуются обеспечить защиту конфиденциальной информации в течение всего срока действия Договора эквайринга и не менее трех лет после его истечения, в том числе при реорганизации или ликвидации одной из сторон Договора эквайринга.

16.4. Обязательства соблюдения защиты конфиденциальной информации, возложенные на Стороны, не распространяются на общедоступную информацию.

16.5. В случае незаконной передачи конфиденциальной информации вопреки Договору эквайринга виновная Сторона обязуется возместить другой Стороне причиненные убытки.

16.6. Стороны вправе осуществлять обработку персональных данных физических лиц, связанных с заключением Договора эквайринга, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор (получение), запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, в соответствии с требованиями платежных систем и законодательства Российской Федерации, в том числе и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». При этом Стороны вправе осуществлять хранение и уничтожение персональных данных в течение срока хранения документов, установленного архивным делопроизводством.

Приложения:

Приложение 1. Инструкция по обслуживанию держателей карт

Приложение 2.1. Анкета Клиента (юридического лица/индивидуального предпринимателя).

Приложение 2.2. Анкета Клиента (бюджетного учреждения).

Приложение 2.3. Анкета Клиента (нотариуса).

Приложение 2.4. Данные администратора торговой точки Клиента, использующей mPOS –терминал.

Приложение 2.5. Шаблон Операции оплата для торговой точки Клиента, использующей mPOS-терминал.

Приложение 3. Заявка на отмену операции.

Приложение 4. Заявка на обработку операции.

Приложение 5. Акт об изъятии платежной карты.



## **ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкция является неотъемлемой частью Правил эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк» (далее – Правила) и устанавливает порядок обслуживания держателей карт в рамках исполнения Договора эквайринга.

1.2. Все положения Инструкции строго обязательны для выполнения. В соответствии с Договором эквайринга Клиент несет полную финансовую ответственность перед Банком за нарушение любых требований Инструкции персоналом Клиента.

### **2. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ**

#### **2.1. С использованием электронного терминала без возможности проведения считывания карты Держателем самостоятельно:**

2.1.1. Работник Клиента (далее – Кассир) принимает переданную Держателем карту и производит ее проверку в соответствии с материалами, предоставленными Банком для проведения инструктажа, определяющими, в числе прочего, порядок проверки платежных карт при совершении операций.

2.1.2. При наличии на карте фотографии убеждается в ее сходстве с внешним обликом Держателя.

2.1.3. Дальнейшее совершение операции зависит от результата проведенных проверок:

– если Кассиром однозначно установлено, что карта является подделкой, то карта изымается;

– если на карте отсутствует подпись Держателя карты, то Кассир просит Держателя проставить подпись на полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне карты, и предъявить документ, удостоверяющий личность. Полученную на карте подпись Кассир сверяет с подписью в предъявленном документе. При соответствии подписей Кассир совершает операцию с обязательным вводом ПИН-кода Держателем. При несовпадении подписей или при отказе Держателя подписать карту, Кассир отказывает Держателю в совершении операции;

– если фотография Держателя на карте (при ее наличии) не соответствует внешнему облику предъявившего карту лица, Кассир отказывает Держателю в совершении операции;

– если у Кассира имеются какие-либо сомнения в подлинности карты и/или законности ее использования, то он совершает операцию с обязательным вводом ПИН-кода Держателем;

– если все проверки были проведены успешно, Кассир продолжает совершение операции.

2.1.4. Кассир производит считывание карты на терминале в соответствии с требованиями Технической документации конкретной модели терминала, используемой персоналом Клиента.

2.1.5. При считывании магнитной полосы карты Кассир, следуя указаниям терминала, вводит четыре последние цифры номера карты, после чего терминал производит сверку введенных цифр с данными магнитной полосы карты. Если номера совпадают, Кассир продолжает совершение операции. Если номера не совпадают, то Кассир действует в соответствии со следующим порядком:

2.1.5.1. Если обслуживается карта с логотипом Maestro, то Кассир продолжает совершение операции.

2.1.5.2. Если обслуживаемая карта имеет иной логотип, Кассир прерывает операцию, а затем производит повторное считывание магнитной полосы карты с целью исключить вариант ошибки считывающего устройства терминала. Если повторное сопоставление номеров также выявляет расхождение, Кассир окончательно прерывает операцию и изымает карту.

2.1.6. Кассир устанавливает необходимость ввода ПИН-кода Держателем. Процедура ввода ПИН-кода является строго обязательной в следующих случаях:

- при совершении операции с использованием карты с логотипом Maestro;
- в случае соответствующего запроса терминала;
- в случаях, упомянутых в пункте 2.1.3;
- во всех случаях, когда кассовый работник испытывает сомнения в подлинности карты и/или законности ее использования (вне зависимости от типа карты).

В прочих случаях обязательный ввод ПИН-кода не требуется.

2.1.7. Кассир вводит в терминал общую сумму операции, представляющую собой совокупную стоимость всех товаров (работ, услуг), приобретенных Держателем за одно посещение торговой точки Клиента. Разбивать общую сумму операции на несколько мелких сумм категорически запрещено.

2.1.8. Дальнейшие действия Кассира зависят от полученного терминалом ответа на авторизационный запрос:

2.1.8.1. Операция одобрена – Кассир продолжает совершение операции.

2.1.8.2. Отказ – Кассир информирует Держателя об отказе в совершении операции. Значение конкретного кода отказа и дальнейшие действия Кассира следует уточнить, используя Приложение 1 к данной Инструкции.

2.1.8.3. Изъять карту – Кассир изымает карту.

2.1.9. Если Операция оплаты была одобрена, формируется квитанция электронного терминала в электронном или бумажном виде в зависимости от вида используемого оборудования. Квитанция в электронном виде направляется на предоставленный адрес электронной почты Держателя. При формировании квитанции в бумажном виде терминал распечатывает два экземпляра квитанции по операции. Кассир в обязательном порядке контролирует качество печати всех элементов квитанции электронного терминала. Если квитанция была отпечатана в плохом качестве, или хотя бы один из элементов квитанции не был четко пропечатан, Кассир выполняет повторную печать квитанции. Если и при повторной печати не удается добиться требуемого качества печати квитанции, Кассир предпринимает меры по выявлению и устранению неисправности в соответствии с Технической документацией в пределах собственной компетенции (устранение замятия бумаги, проверка подключения кабелей питания и передачи данных и пр.). Если Кассиру не удастся оперативно устранить неисправность, то он отказывает Держателю в совершении операции и возвращает ему карту, после чего производит отмену операции в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 4 настоящей Инструкции.

2.1.10. Если в квитанции электронного терминала присутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», Кассир в обязательном порядке предлагает держателю карты подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования:

один экземпляр распечатанной квитанции передается на подпись Держателю, либо Держатель подписывает квитанцию на дисплее терминала. При отказе Держателя подписать квитанцию Кассир отказывает ему в совершении операции и производит ее отмену в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

2.1.11. Если Держатель подписал квитанцию, Кассир сверяет полученную подпись с подписью на карте:

- если подписи не совпадают, Кассир отказывает Держателю в совершении операции, возвращает ему карту и производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции;

- если подписи совпадают, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.1.13 настоящей Инструкции.

Подписанный Держателем экземпляр квитанции считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен.

2.1.12. Если на квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя, то подпись Держателя на квитанции терминала не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.1.13 настоящей Инструкции.

Кассир завершает успешную Операцию оплаты следующими действиями:

- распечатанный экземпляр квитанции помещает в кассовые документы;
- выдает Держателю распечатанный клиентский экземпляр квитанции электронного терминала по операции или направляет электронный экземпляр квитанции на адрес электронной почты, предоставленный Держателем;
- только после выполнения всех вышеуказанных действий возвращает карту Держателю.

## **2.2. С использованием электронного терминала с возможностью проведения считывания карты Держателем самостоятельно:**

2.2.1. Кассир предлагает Держателю самостоятельно провести считывание карты, давая необходимые пояснения в процессе проведения считывания, в соответствии с требованиями Технической документации модели электронного терминала, установленного в торговой точке Клиента.

2.2.2. При проведении считывания карты Держателем по магнитной полосе, Кассир, следуя указаниям терминала, вводит последние четыре цифры номера карты, названные Держателем, после чего терминал производит сверку введенных цифр с данными магнитной полосы карты. Если номера совпадают, Кассир продолжает совершение операции. Если номера не совпадают, то Кассир действует в соответствии с пунктами 2.1.5.1, 2.1.5.2 настоящей Инструкции.

2.2.3. Дальнейшая последовательность действий Кассира при совершении Операции оплаты соответствует изложенным в пунктах 2.1.6 – 2.1.13 настоящей Инструкции. По операции, заверяемой подписью Держателя, сверка подписи Держателя в квитанции электронного терминала с подписью на карте является обязательной. Для сверки подписи Держатель предоставляет для обозрения обратную сторону карты с подписью Держателя.

## **2.3. С использованием электронного терминала с возможностью бесконтактного обслуживания:**

2.3.1. Совершение Операции оплаты бесконтактным способом производится с использованием карт с технологией совершения бесконтактных платежей, а также предметов с бесконтактным платежным приложением платежных систем, участником которых является Банк в качестве эквайера (браслеты, кольца, брелоки и пр.) и устройств с платежным приложением, использующим токены карт платежных систем, участником

которых является Банком в качестве банка-эквайера (наручные часы, мобильные телефоны и др.) (далее вместе- предметы).

При совершении Операции оплаты карта/предмет на руки Кассиру не передается. Кассир вводит сумму операции на электронном терминале в соответствии с пунктом 2.1.7 настоящей Инструкции, предлагает Держателю самостоятельно поднести карту/предмет к считывающему устройству и переходит к действиям, изложенным в пунктах 2.1.8-2.1.9 настоящей Инструкции.

2.3.2. Если в квитанции электронного терминала присутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», Кассир в обязательном порядке предлагает держателю карты подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования (Держатель подписывает бумажный экземпляр квитанции либо электронный на дисплее терминала). При отказе Держателя подписать квитанцию, Кассир производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

2.3.3. Если Держатель подписал квитанцию, Кассир производит следующие действия:

2.3.3.1. При проведении операции с использованием карты, сверяет подпись в квитанции электронного терминала с подписью на карте. Для сверки подписи Держатель предоставляет для обозрения обратную сторону карты с подписью Держателя. Если подписи не совпадают, Кассир отказывает в совершении операции и производит отмену операции в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции. Если подписи совпадают, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции;

2.3.3.2. При проведении операции с использованием предмета, Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

Подписанный Держателем экземпляр квитанции электронного терминала считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен.

2.3.4. Если в квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», то подписание квитанции Держателем не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

2.3.5. Если операция была совершена с вводом ПИН-кода, и в квитанции электронного терминала отсутствует строка для проставления собственноручной подписи Держателя «Операцию подтверждаю (подпись клиента)», то подписание Держателем квитанции электронного терминала не требуется. Кассир завершает операцию в соответствии с пунктом 2.3.6 настоящей Инструкции.

При наличии в квитанции электронного терминала строки для подписи Держателя, Кассир в обязательном порядке предлагает держателю карты подписать квитанцию. Способ подписания квитанции зависит от вида используемого оборудования (Держатель подписывает бумажный экземпляр квитанции либо электронный на дисплее терминала). При отказе Держателя подписать квитанцию Кассир отказывает ему в совершении операции и производит ее отмену в соответствии с разделом 4 настоящей Инструкции.

2.3.6. Кассир завершает Операцию оплаты следующими действиями:

- распечатанный экземпляр квитанции помещает в кассовые документы;
- выдает Держателю распечатанный клиентский экземпляр квитанции электронного терминала или направляет электронный экземпляр квитанции на адрес электронной почты, предоставленный Держателем.

### **3. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА**

3.1. Если после успешной обработки операции Банком и осуществления расчетов по ней сделка между Клиентом и Держателем была расторгнута по инициативе любой из указанных сторон, Кассир совершает Операцию возврата на электронном терминале. Как

правило, Операция возврата совершается, когда Держатель возвращает Клиенту ранее приобретенные товары либо обращается с заявлением об отказе от работ/услуг.

3.2. Операция возврата совершается на электронном терминале в полном соответствии с Технической документацией конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента.

3.3. Для совершения Операции возврата требуется личное присутствие Держателя. При этом Держатель должен иметь при себе карту, по которой будет произведена Операция возврата и квитанцию (квитанции) терминала по исходной Операции (операциям) оплаты.

3.4. Операцию возврата желательно совершить по той же карте, по которой оформлялась соответствующая Операция оплаты даже в том случае, если срок действия указанной карты истек. Только в том случае, если Держатель уже не располагает данной картой, Кассир может совершить Операцию возврата по любой другой предъявленной Держателем карте.

3.5. Возврат суммы операции наличными денежными средствами вместо осуществления Операции возврата возможен исключительно в том случае, если это прямо требуется законодательством Российской Федерации.

3.6. Сумма Операции возврата представляет собой общую стоимость всех товаров, которые Держатель возвращает Клиенту (общую стоимость работ/услуг, от которых Держатель отказался). При этом сумма Операции возврата может быть менее суммы исходной Операции оплаты, поскольку Держатель может возвращать лишь часть приобретенных товаров.

3.7. После успешного совершения Операции возврата формируется квитанция электронного терминала в бумажном или электронном виде в зависимости от вида используемого оборудования. Терминал распечатывает два экземпляра квитанции либо квитанция формируется на дисплее терминала. Кассир контролирует качество печати квитанции аналогично положениям пункта 2.1.9 настоящей Инструкции. Успешно сформированные квитанции заверяются подписями Держателя и Кассира на бумажном носителе или дисплее терминала. Кассир отдает один экземпляр распечатанной квитанции Держателю (другой считается экземпляром Клиента и должен быть сохранен). Квитанция в электронном виде направляется на предоставленный адрес электронной почты Держателя.

3.8. Кассир должен знать следующие особенности обработки Операции возврата:

3.8.1. Обработка Операций возврата не производится в режиме реального времени; таким образом, Держатель не может рассчитывать на немедленное пополнение своего карточного счета на сумму данной операции.

3.8.2. Главным и единственным документом, подтверждающим факт возврата товара, является квитанция электронного терминала по Операции возврата.

3.8.3. Банк не выдает никаких дополнительных письменных подтверждений факта обработки Операции возврата. Информационный межбанковский обмен регламентирован правилами платежных систем и является конфиденциальным.

3.8.4. Необходимо помнить, что карта является собственностью выпустившего ее банка; техническое управление средствами, находящимися на карточном счете, также осуществляется этим банком в соответствии с договором на выдачу карты и национальным законодательством. Соответственно, единоличное право расследования любых операций с использованием карты принадлежит банку-эмитенту карты.

3.8.5. Внутренние правила банка-эмитента могут не предусматривать немедленного вывода суммы Операции возврата в доступный остаток по факту ее обработки; сумма данной операции может быть заблокирована на срок, определенный договором на выдачу карты.

#### **4. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИИ**

4.1. Если после успешного получения кода авторизации сделка между Держателем и Клиентом по тем или иным причинам не была завершена, Кассир должен совершить отмену операции. Можно привести следующие примеры подобных ситуаций:

4.1.1. Держатель отказался от покупки;

4.1.2. Держатель решил оплатить покупку иным способом (наличными, другой картой);

4.1.3. В ходе совершения операции Держатель решил добавить к своей покупке еще несколько товаров (таким образом, общая сумма операции должна быть скорректирована);

4.1.4. Была выявлена ошибка Кассира в наборе суммы;

4.1.5. Иные ситуации, упомянутые в настоящей Инструкции.

4.2. Отмена операции на электронном терминале совершается в полном соответствии с Технической документацией конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента.

4.3. В общем случае электронные терминалы Банка предусматривают следующие варианты выполнения отмены:

4.3.1. Отказ Кассира в подтверждении совершенной операции;

4.3.2. Отмена последней совершенной операции.

4.3.3. Отмена операции, совершенной в текущем календарном дне, проводимая до выполнения процедуры «Сверка итогов».

4.4. После выполнения отмены, в зависимости от вида используемого оборудования, Кассир распечатывает два экземпляра квитанции об отмене операции, либо направляет квитанцию на адрес электронной почты, предоставленный Держателем карты. Кассовый работник возвращает Держателю карту и документ, удостоверяющий личность, а также один экземпляр распечатанной квитанции (при наличии).

4.5. Если отменить операцию на электронном терминале не представляется возможным, Кассир незамедлительно оформляет Заявку на отмену операции (Приложение 3 к Правилам), заверяет ее подписью и оттиском печати Клиента и направляет в обслуживающий филиал Банка. Заявка может быть направлена с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты (в этом случае направляется сканированная копия Заявки) либо иным, предварительно согласованным с Банком, способом.

#### **5. ПОРЯДОК ВЫЯВЛЕНИЯ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ СБОЙНОЙ ОПЕРАЦИИ**

5.1. При передаче ответа из Процессингового центра на электронный терминал, установленный в торговой точке Клиента, может произойти сбой на коммуникационной линии связи. Следствием данного сбоя будет являться неполучение ответа из Процессингового центра электронным терминалом.

5.2. В процессе работы с терминалом Кассир должен внимательно следить за ходом совершения операции с целью выявления возможных сбоев связи. Признаки возможного сбоя связи могут включать в себя следующее:

5.2.1. Получение держателем SMS-уведомления на мобильный телефон об успешном совершении операции, при этом на электронном терминале операция была неуспешна;

5.2.2. После попытки повторить неуспешную операцию кассовый работник получает отказ электронного терминала по коду причины «дублирование операции» (см. раздел 8 настоящей Инструкции).

5.3. При возникновении подозрений на сбой связи Кассир обращается в Службу поддержки и просит оператора проверить успешность последней совершенной операции.

Для этого Кассир должен назвать наименование организации и сказать: «Проведите проверку операции». Далее Кассир разборчиво и четко называет всю запрашиваемую оператором информацию по операции (номер карты, сумму операции, номер терминала и т.п.).

5.4. Если оператор Службы поддержки подтверждает факт успешного получения кода авторизации по сбойной операции, Кассир предпринимает действия по отмене сбойной операции в соответствии с порядком, предусмотренным Разделом 4 настоящей Инструкции.

5.5. Кассир должен помнить, что сбойная операция вызовет несовпадение итогов дня при выполнении процедуры «Сверка итогов» на электронном терминале.

## **6. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ИЗЪЯТЫМИ КАРТАМИ**

6.1. При изъятии карты Кассиру необходимо помнить следующее:

6.1.1. Необходимо строго выполняет все требования Правил и настоящей Инструкции, а также указания оператора;

6.1.2. Карта является собственностью выпустившего ее банка, который имеет право в любой момент прекратить действие карты и отозвать ее у Держателя;

6.1.3. Предъявление Держателем паспорта или иных документов не является основанием для возврата задержанной карты;

6.1.4. За разъяснениями причин изъятия карты Держателю следует обращаться в банк, выдавший карту.

6.2. При изъятии карты Кассир:

6.2.1. В присутствии Держателя надрезает карту до середины вдоль длинной стороны карты, причем надрез производится между магнитной полосой и полосой для подписи. При этом магнитная полоса карты не должна быть повреждена;

6.2.2. Составляет с Держателем Акт об изъятии платежной карты (Приложение 5 к Правилам) в трех экземплярах (первый экземпляр остается у Клиента, второй будет направлен в Банк, третий – для выдачи Держателю). В случае отказа Держателя в составлении Акта Кассир отражает данное обстоятельство в графе «Дополнительная информация», при этом третий экземпляр Акта не составляется и Держателю не выдается;

6.2.3. Если Держателем был предъявлен документ, удостоверяющий личность, то Кассир делает его ксерокопию, и прилагает ее ко второму (банковскому) экземпляру акта;

6.2.4. Возвращает Держателю документ, удостоверяющий личность (если был предъявлен), и третий экземпляр Акта об изъятии платежной карты (при наличии).

6.3. Изъятые карты передаются в обслуживающий филиал Банка не позднее 3-х рабочих дней после изъятия. К каждой передаваемой карте прилагается банковский экземпляр составленного Акта об изъятии платежной карты с приложениями (при наличии таковых).

## **7. СВЕРКА ИТОГОВ**

7.1. После окончания рабочего дня торговой точки Клиента (либо в период «пересменки» для круглосуточных точек обслуживания) Кассир выполняет операцию «Сверка итогов» на электронном терминале. Порядок выполнения данной операции определяется Технической документацией конкретной модели терминала, установленного в торговой точке Клиента. После завершения операции электронный терминал печатает отчет «Итоги дня» по всем операциям, совершенным по данному терминалу с момента проведения предыдущей операции «Сверка итогов» до текущего момента.

7.2. В ходе выполнения операции «Сверка итогов» электронный терминал производит передачу в Банк электронного журнала терминала. При этом данные электронного терминала о сумме и количестве совершенных операций сверяются с аналогичными данными Процессингового центра.

7.3. Если данные электронного журнала терминала и Процессингового центра не совпали, терминал отображает на экране и / или распечатывает сообщение «Несовпадение итогов дня». После этого Кассир обязан:

7.3.1. Обратиться в Службу поддержки и сверить с оператором информацию о совершенных за день операциях;

7.3.2. По итогам сверки определить операцию, вызвавшую несовпадение итогов дня;

7.3.3. Если несовпадение итогов было вызвано сбойной операцией, урегулированной в полном соответствии с требованиями раздела 5, Кассир прилагает к сообщению о несовпадении итогов либо квитанцию терминала по отмененной операции, либо копию отправленной Заявки на отмену операции;

7.3.4. Если несовпадение итогов было вызвано сбойной операцией, которая по тем или иным причинам не была своевременно урегулирована, Кассир производит отмену сбойной операции в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 4 настоящей Инструкции. Квитанция терминала по отмененной операции либо копия отправленной Заявки на отмену операции прилагается к сообщению о несовпадении итогов дня, после чего указанные документы передаются на хранение в соответствии с положениями внутренних учетных процедур Клиента.

## 8. СПИСОК КОДОВ ОТВЕТА ЭЛЕКТРОННОГО ТЕРМИНАЛА

### 8.1. Коды одобрения транзакции (000-009)

Код одобрения	Значение	Последовательность действий кассира
000-009	Транзакция одобрена	Сообщить Держателю об одобрении транзакции, далее действовать в соответствии с настоящим Порядком

### 8.2. Коды отказа транзакции (50-951)

В данной таблице приведены основные коды отказа. За разъяснениями по дополнительным кодам отказа следует обращаться в Службу поддержки

Код отказа	Значение кода отказа	Последовательность действий кассира
50	Отказ без уточнения причины	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
51	Срок действия карты истек	Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с истечением срока действия карты
52	Превышено количество неверных попыток ввода ПИН-кода	Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с превышением количества неверных попыток ввода ПИН-кода
53	Операция по карте запрещена	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции.



		2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
55	Операция по карте запрещена	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
58	Неверный статус карты	Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснениями точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
59	Операция с использованием карты запрещена	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
64	Неверный номер карты	1. Ошибочные данные магнитной полосы. Если операция совершалась с чтением магнитной полосы, следует повторить операцию, используя чип или магнитную полосу карты Держателя. Запрещено для карт Visa. 2. В случае повторения данного кода отказа посоветовать Держателю совершить операцию по другой карте или обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
69	Неверное сообщение	Ошибка при передаче данных. Необходимо совершить операцию еще раз. Запрещено для карт Visa
73	Отсутствует связь с банком-эмитентом	1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший карту, в данный момент недоступен. 2. Предложить совершить операцию через некоторый промежуток времени. Запрещено для карт Visa
74	Отсутствует связь с банком-эмитентом	1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший карту, в данный момент недоступен. 2. Предложить совершить операцию через некоторый промежуток времени. Запрещено для карт Visa
76	Недостаточно средств на карте	1. Сообщить Держателю об отказе банка, выпустившего карту, в совершении операции по причине нехватки средств на счете. 2. Категорически запрещено осуществлять попытки подбора суммы операции на терминале! 3. Необходимо посоветовать Держателю выполнить операцию запроса остатка либо обратиться в банк, выпустивший карту, за информацией о состоянии счета (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
78	Дублированная транзакция	Сообщить Держателю о возможном сбое связи при совершении операции. При необходимости, повторить операцию через 10-15 минут. Запрещено для карт Visa
82	Достигнут предел количества операций за период	1. Сообщить Держателю что банк, выпустивший карту, ограничивает количество операций по данной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)

89	Неверный статус карты	1. Сообщить Держателю о невозможности совершения операции по карте, имеющей статус «закрыта». 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за информацией о статусе карты (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
96	Требуется ввод ПИН-кода	1. Данный тип карты обслуживается только с обязательным вводом ПИН-кода. 2. Необходимо провести авторизацию карты ещё раз с обязательным вводом ПИН-кода Держателем
97	Номер карты неверен	1. Немедленно прекратить обслуживание карты. 2. Обратиться в службу поддержки с сообщением «Код 10». 3. Следуя инструкциям оператора, произвести тщательную проверку подлинности карты
101	Отказ в проведении <u>электронной</u> авторизации	Данный отказ терминала не является окончательным – необходимо в обязательном порядке обратиться в службу поддержки для завершения операции
105	Не поддерживается обслуживание данного типа карты	1. Еще раз проверить логотип карты и убедиться, что данный тип карты обслуживается Клиентом. 2. Если предъявленная Держателем карта не подлежит обслуживанию, следует отказать Держателю в совершении операции. 3. Если карта подлежит обслуживанию, следует обратиться в службу поддержки для дополнительных консультаций по причинам данного кода отказа
107	Достигнут предел суммы операций за период	1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший карту, ограничивает сумму операций по данной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
150	Карта не предназначена для совершения данного типа операции	Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, для уточнения перечня доступных операций (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
200	Номер карты неверен	a. Немедленно прекратить обслуживание карты. b. Обратиться в службу поддержки с сообщением «Код 10». c. Следуя инструкциям оператора, произвести тщательную проверку подлинности карты
201	Введен неверный ПИН-код	1. Сообщить Держателю, что введенный им ПИН-код неверен. 2. Предложить повторить операцию. Запрещено для карт Visa 3. Внимание!!! При многократном подборе ПИН-кода через терминал может поступить сообщение "Арестовать карту"
204	Превышен лимит суммы	1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший карту, ограничивает сумму операций по данной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
205	Достигнут предел суммы операций за период	1. Сообщить Держателю, что банк, выпустивший карту, ограничивает сумму операций по данной карте. 2. Посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, для дополнительных консультаций по тарифной политике банка (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
208	Неверный срок	Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой

	действия карты	карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснением точной причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
210	Неверный ПИН администратора	Повторить операцию, ввести правильный ПИН-код администратора для данной административной карты
405	Неверный CVR	Необходимо предложить Держателю совершить операцию по другой карте или посоветовать Держателю обратиться в банк, выпустивший карту, за разъяснениями точно причины отказа совершения операции (телефон горячей линии банка, как правило, указывается на оборотной стороне карты)
408	Отказ в операции по магнитной полосе	Совершить операцию по чипу
410	Превышено количество неверных попыток ввода ПИН-кода	Сообщить Держателю о невозможности совершения операции в связи с превышением количества неверных попыток ввода ПИН-кода
898	Ошибка MAC	Необходимо провести сверку итогов и повторить операцию. Если при повторном совершении операции опять получен отказ с кодом «898», необходимо обратиться в Банк
900	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Причина изъятия – превышение количества неверных попыток ввода ПИН-кода. Кассир обязан принять разумные меры по изъятию карты
903	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Кассир обязан принять разумные меры по изъятию карты
909	Карта подлежит изъятию	Карта подлежит изъятию согласно указанию банка, выпустившего карту. Кассир обязан принять разумные меры по изъятию карты
950	Административная карта не найдена	Необходимо использовать административную карту, зарегистрированную для данного Клиента. При невозможности ее использования Держателю административной карты необходимо обратиться в службу поддержки
951	Неразрешенная административная карта	Необходимо использовать административную карту, зарегистрированную для данного Клиента. При невозможности ее использования Держателю административной карты необходимо обратиться в службу поддержки
Z1	Отказ в проведении офф-лайн авторизации	Необходимо предпринять усилия для восстановления связи терминала с Банком. Когда связь будет восстановлена, провести операцию еще раз

Приложение 2.1  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от  
31.05.2019 № 752-ОД)

**АНКЕТА КЛИЕНТА  
(ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА/ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ)**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Данные Клиента:**

Наименование юридического лица	Полное	
	Сокращенное	
Фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя		
Юридический адрес	□ □ □ □ □ □ □ □	
Фактический адрес	□ □ □ □ □ □ □ □	
Телефон	Код города:	номер телефона:
Факс	Код города:	номер телефона:
ИНН		
КПП		
Расчетный счет		
Наименование Банка		
БИК Банка		
Кор. счет Банка		
Коды ОКАТО		
Код отрасли по ОКВЭД		
Код отрасли по ОКПО		
Орган регистрации и дата		
Налоговая инспекция №		
Ф.И.О. ответственного лица		
Телефон ответств. лица	Код города:	номер телефона:
Адрес электронной почты		

**Данные о руководстве Клиента:**

Ф.И.О. руководителя <sup>2</sup>												
Должность												
Дата и место рождения												
Гражданство												
Паспортные данные (номер, серия, кем и когда выдан, код подразделения)												
Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания												
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table>												
Телефон	Код города:	номер телефона:										
Факс	Код города:	номер телефона:										

Ф.И.О. главного бухгалтера												
Дата и место рождения												
Гражданство												
Паспортные данные (номер, серия, кем и когда выдан, код подразделения)												
Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания												
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table>												
Телефон	Код города:	номер телефона:										
Факс	Код города:	номер телефона:										

**Информация о торговой точке<sup>3</sup>:**

Название торговой точки (указанное на вывеске)												
Адрес торговой точки												
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table>												
Коды ОКАТО <sup>4</sup>												
Режим работы												
Профиль торговой точки												
Наличие ККТ (выбрать нужное)	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет <sup>5</sup>										
Ф.И.О. ответственного лица												
Телефон	Код города:	номер телефона:										

<sup>2</sup> Руководитель Клиента в обязательном порядке заполняет по форме Приложения 6 к Правилам эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк» и передает в Банк Согласие на обработку персональных данных.

<sup>3</sup> При добавлении новой торговой точки или изменении данных действующей торговой точки, при условии отсутствия изменений данных о Клиенте или руководстве Клиента, в блоке «Данные Клиента» заполняются поля «Наименование Клиента» и «ИНН», блок «Данные о руководстве Клиента» не заполняется.

<sup>4</sup> Указывается для торговой точки, если регион ее местонахождения отличается от региона местонахождения Клиента.

<sup>5</sup> При отсутствии ККТ Клиентом предоставляется документ, подтверждающий право проведения операций без использования ККТ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ответственного лица		
Использует mPOS-терминалы (выбрать нужное) <sup>6</sup>	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет
Проводит операции преавторизации и завершения преавторизации (выбрать нужное) <sup>7</sup>	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет
Проводит операции оплаты с получением наличных (выбрать нужное) <sup>8</sup>	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_  
 (должность уполномоченного лица Клиента) (подпись) (расшифровка подписи)  
 М.П.

<sup>6</sup> Если выбрано значение «Да», то для торговой точки необходимо заполнить Приложение 2.4 и 2.5 к Правилам эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк».

<sup>7</sup> Значение «Да» может быть выбрано только при наличии заключенного Дополнительного соглашения о преавторизации.

<sup>8</sup> Значение «Да» может быть выбрано только при наличии заключенного Дополнительного соглашения о совершении операций оплаты с получением наличных.



(номер, серия, кем и когда выдан)		
Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания	<input type="text"/>	
Телефон	Код города:	номер телефона:
Факс	Код города:	номер телефона:

Ф.И.О. главного бухгалтера		
Дата рождения		
Паспортные данные (номер, серия, кем и когда выдан)		
Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания	<input type="text"/>	
Телефон	Код города:	номер телефона:
Факс	Код города:	номер телефона:

**Информация о торговой точке (месте совершения операций по карте)<sup>9</sup>:**

Название торговой точки (места совершения операций по карте)		
Адрес точки обслуживания (места совершения операций по карте)	<input type="text"/>	
Коды ОКАТО <sup>10</sup>		
Режим работы		
Профиль точки обслуживания		
Ф.И.О. ответственного лица		
Телефон ответственного лица	Код города:	номер телефона:
Использует mPOS-терминалы (выбрать нужное) <sup>11</sup>	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
 (должность уполномоченного лица Клиента) (подпись) (расшифровка подписи)  
 М.П.

<sup>9</sup> При добавлении новой торговой точки или изменении данных действующей торговой точки, при условии отсутствия изменений данных о бюджетном учреждении или руководстве бюджетного учреждения, в блоке «Данные Клиента» заполняются поля «Наименование Клиента» и «ИНН», блок «Данные о руководстве бюджетного учреждения» не заполняется.

<sup>10</sup> Указывается для торговой точки, если регион ее местонахождения отличается от региона местонахождения Клиента.

<sup>11</sup> Если выбрано значение «Да», то для торговой точки необходимо заполнить Приложение 2.4 и 2.5 к Правилам эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк».



Приложение 2.3  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от 17.08.2018 № 775-ОД)

**АНКЕТА КЛИЕНТА  
(НОТАРИУСА)**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Данные о нотариусе:**

Наименование	полное	
	сокращенное	
Юридический адрес	□ □ □ □ □ □ □ □	
Фактический адрес	□ □ □ □ □ □ □ □	
Телефон	Код города:	номер телефона:
Факс	Код города:	номер телефона:
ИНН		
Расчетный счет		
Наименование банка		
БИК банка		
Кор. счет банка		
Реквизиты свидетельства о постановке на учет в налоговом органе		
Реквизиты лицензии на право нотариальной деятельности	(наименование органа, выдавшего лицензию, дата, номер)	
Реквизиты приказа о назначении на должность нотариуса, занимающегося частной практикой	(наименование органа, издавшего приказ, дата, номер и заголовок)	
Ф.И.О. нотариуса		
Дата рождения		
Паспортные данные	(номер, серия, кем и когда выдан)	
Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания	□ □ □ □ □ □ □ □	
Телефон	Код города:	номер телефона:
Адрес электронной почты		

**Информация о торговой точке (нотариальной конторе):**

Название торговой точки (нотариальной конторы)		
Адрес торговой точки (нотариальной конторы)	<input type="text"/>	
Режим работы		
Использует mPOS-терминалы (выбрать нужное) <sup>12</sup>	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет

Нотариус \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 (подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

<sup>12</sup> Если выбрано значение «Да», то для торговой точки необходимо заполнить Приложения 2.4 и 2.5 к Правилам эквайрингового обслуживания клиентов АО «Россельхозбанк».

Приложение 2.4  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от 17.08.2018 № 775-ОД)

**ДАнные АДМИНИСТРАТОРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ КЛИЕНТА,  
ИСПОЛЬЗУЮЩЕЙ mPOS-ТЕРМИНАЛ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Данные Клиента/о бюджетном учреждении/о нотариусе:**

Наименование юридического лица/ нотариуса	полное	
	сокращенное	
Юридический адрес	<input type="text"/>	
Фактический адрес	<input type="text"/>	

**Информация о торговой точке, использующей mPOS-терминалы:**

Название торговой точки (места совершения операций по карте)	
Адрес точки обслуживания (места совершения операций по карте)	<input type="text"/>

<b>Данные администратора mPOS-терминалов</b>		
Ф.И.О администратора		
Адрес электронной почты администратора		
Телефон администратора	Код города:	номер телефона:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица Клиента) (подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

Приложение 2.5  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от 17.08.2018 № 775-ОД)

**ШАБЛОН ОПЕРАЦИИ ОПЛАТА ДЛЯ ТОРГОВОЙ ТОЧКИ КЛИЕНТА,  
ИСПОЛЬЗУЮЩЕЙ mPOS-ТЕРМИНАЛ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Данные Клиента/о бюджетном учреждении/о нотариусе:**

Наименование юридического лица/ нотариуса	полное	
	сокращенное	
Юридический адрес	<input type="text"/>	
Фактический адрес	<input type="text"/>	

**Информация о торговой точке, использующей mPOS-терминалы:**

Название торговой точки (места совершения операций по карте)	
Адрес точки обслуживания (места совершения операций по карте)	<input type="text"/>

**Данные о шаблоне Операции оплата mPOS-терминалов торговой точки**

Использовать шаблон «Стандартный»	<input type="checkbox"/> - да	<input type="checkbox"/> - нет <sup>13</sup>
--------------------------------------	-------------------------------	--

Код шаблона <sup>14</sup>	нестандартного	<input type="text"/>
------------------------------	----------------	----------------------

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица Клиента) (подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

<sup>13</sup> В случае выбора значения «Нет» в обязательном порядке должен быть указан код выбранного нестандартного шаблона.

<sup>14</sup> Указывается код одного из предустановленных шаблонов проведения операции. Информация о предустановленных шаблонах размещена на сайте Банка в разделе «Торговый эквайринг».

Приложение 3  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от  
31.05.2019 № 752-ОД)

### ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<b>Клиент</b> (указать наименование)	
<b>Торговая точка</b> (указать наименование)	
<b>Операция</b> (выбрать нужное)	<input type="checkbox"/> Операция оплаты <input type="checkbox"/> Операция «завершение преавторизации»* <input type="checkbox"/> Операция возврата <input type="checkbox"/> Операция получения наличных**
<b>Маскированный номер карты***</b>	
<b>Дата операции</b>	
<b>Время операции</b>	
<b>Код авторизации</b>	
<b>Номер терминала</b>	
<b>Сумма операции, руб.</b>	
<b>Сумма к отмене, руб.</b>	

Причина отмены (отметить нужное):

- Сбой связи  
 Ошибка Кассира  
 Другое (указать):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подтверждаем правильность всех вышеуказанных сведений и просим Банк отменить данную операцию и произвести соответствующие расчеты.

\* Для Клиентов, заключивших Дополнительное соглашение о преавторизации.

\*\* Для Клиентов, заключивших Дополнительное соглашение о совершении операций оплаты с получением наличных.

\*\*\* Максимально возможное количество знаков для отображения – первые шесть и последние четыре знака.

**Заявку на отмену операции составил и подписал:**

<b>Ф.И.О.</b>	
<b>Подпись</b>	
<b>Должность</b>	
<b>Телефон</b>	

**М.П.**

Приложение 4  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от  
31.05.2019 № 752-ОД)

### ЗАЯВКА НА ОБРАБОТКУ ОПЕРАЦИИ

«    »                      20    г.

<b>Клиент</b> (указать наименование)	
<b>Торговая точка</b> (указать наименование)	
<b>Операция</b> (выбрать нужное)	<input type="checkbox"/> Операция оплаты <input type="checkbox"/> Операция «завершение преавторизации»* <input type="checkbox"/> Операция возврата <input type="checkbox"/> Операция получения наличных**
<b>Маскированный номер карты***</b>	
<b>Дата операции</b>	
<b>Время операции</b>	
<b>Код авторизации</b>	
<b>Номер терминала</b>	
<b>Сумма операции, руб.</b>	
<b>Сумма операции к обработке, руб.</b>	

Необходимость нештатной обработки вызвана следующим (*отметить нужное*):

- По ошибке Кассира операция не была подтверждена на терминале  
 Операция была ошибочно отменена Кассиром  
 Другое (*указать подробно*):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Прилагаем следующие документы по данной операции:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\* Для Клиентов, заключивших Дополнительное соглашение о преавторизации.

\*\* Для Клиентов, заключивших Дополнительное соглашение о совершении операций оплаты с получением наличных.

\*\*\* Максимально возможное количество знаков для отображения – первые шесть и последние четыре знака.

Подтверждаем правильность всех вышеуказанных сведений и просим Банк рассмотреть возможность обработки данной операции.

Генеральный  
директор

\_\_\_\_\_

*(подпись)*

\_\_\_\_\_

*(расшифровка подписи)*

Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_

*(подпись)*

\_\_\_\_\_

*(расшифровка подписи)*

М.П.



**АКТ**  
**об изъятии платежной карты № \_\_\_\_\_**

г. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

<b>Клиент</b> (указать наименование)	
<b>Маскированный номер карты*</b>	
<b>Срок действия карты</b>	
<b>Имя держателя</b> (как указано на карте)	
<b>Причины изъятия карты</b> (отметить нужное)	<input type="checkbox"/> Код ответа электронного терминала <input type="checkbox"/> Указание Службы поддержки <input type="checkbox"/> Другое (указать): _____ _____ _____ _____
<b>Дополнительная информация</b>	_____ _____ _____ _____

Акт составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах,  
(кол-во экз.)

- 1 экз. – Клиенту,  
2 экз. – Банку,  
3 экз. – Держателю карты

**Работник Клиента** \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)  
**Держатель карты** \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\* Максимально возможное количество знаков для отображения – первые шесть и последние четыре знака

Приложение 6  
к Правилам эквайрингового обслуживания  
клиентов АО «Россельхозбанк»  
(в редакции приказа АО «Россельхозбанк» от  
31.05.2019 № 752-ОД)

### Согласие на обработку персональных данных

Настоящим я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество физического лица – субъекта персональных данных) зарегистрированный  
по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование, серия и номер удостоверяющего личность документа, сведения о дате выдачи удостоверяющего личность документа и выдавшем его органе)

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон) даю свое согласие АО «Россельхозбанк» (далее – Банк), место нахождения: Российская Федерация, 119034, город Москва, Гагаринский переулок, дом 3, на осуществление со всеми персональными данными, указанными в настоящем Согласии, а также в документах, которые будут представлены в Банк в соответствии с Договором эквайринга или поступят в Банк иными законными способами, следующих действий (с использованием и без использования средств автоматизации): сбор (получение), запись, систематизация, накопление, обобщение, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), в том числе передача уполномоченным работникам Банка и передача в платежные системы, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных (далее – «обработка») в целях реализации вытекающих из заключенного Договора эквайринга прав и обязанностей, а также в целях осуществления Банком функций, возложенных на Банк законодательством Российской Федерации и требованиями платежных систем.

Предупрежден(а), что обработка персональных данных осуществляется Банком на бумажных и электронных носителях с использованием и без использования средств автоматизации.

Настоящее Согласие действует с даты подписания мной настоящего Согласия до полного исполнения обязательств Клиента и Банка по Договору эквайринга, а также последующие 5 (Пять) лет. Согласие может быть отозвано путем предоставления в Банк письменного заявления. При этом Банк вправе осуществлять хранение и уничтожение персональных данных в течение срока хранения документов, установленного законодательством Российской Федерации, связанным с архивным делопроизводством. Я уведомлен о том, что в случаях и в сроки, установленные Законом, Банк уничтожит соответствующие персональные данные, дополнительное уведомление меня Банком об уничтожении персональных данных предоставляется по моему запросу.

Указанные в настоящем Согласии сведения не являются моей личной и/или семейной тайной, тайной частной жизни.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

### ОТМЕТКИ БАНКА

\_\_\_\_\_ (указывается сокращенное наименование регионального филиала Банка)

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество и подпись должностного лица Банка, принявшего Согласие)