

**ЗАЯВА ПРО ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ
У ТОРГОВІЙ І СЕРВІСНІЙ МЕРЕЖАХ**

Найменування клієнта банку

Місцезнаходження

Код за ЄДРПОУ/реєстраційний
(обліковий) номер платника

Просимо Банк: відповідно до умов цього Договору про використання електронних платіжних засобів у торговій і сервісній мережі, перераховувати покриття по операціях з платіжними картками в торговій і сервісній мережі за наступними реквізитами:

№ рахунку	
Код Банку	
Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ	
Найменування банку	
Призначення платежу	Відшкодування по еквайринговим операціям « <i>НАЗВА ТОРГОВОЇ ТОЧКИ</i> » за « <i>ДАТА</i> » на суму {FULLSUM} грн. по угоді № _____ від «___» _____ 20__ року
Тарифи за надані послуги	Плата за надані послуги здійснюється згідно Тарифів Банку визначених в Додатку № 1 до цієї Заяви про використання електронних платіжних засобів у торговій і сервісній мережі.

Додаткова інформація:

Термін здійснення Банком переказу грошових коштів на користь Клієнта на суму всіх операцій, здійснених з використанням електронних платіжних засобів їх законними держателями в місцях реалізації товарів, робіт або послуг Клієнтом.

Протягом _____ (_____) банківських днів з моменту передачі Клієнтом електронного звіту по операціях через POS-термінал в Процесинговий центр ПАТ «ПУМБ» або ПЦ АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

Комісія за розрахункове обслуговування операцій покупки*

Види карток, що приймаються до оплати.	Комісії, що стягуються Банком, % від суми кожної операції
Картки міжнародних платіжних систем VISA International і MASTERCARD Worldwide, емітовані третіми банками	
Картки міжнародних платіжних систем VISA International і MASTERCARD Worldwide, емітовані ПУМБ і банками – партнерами ПУМБ	
Картки міжнародних платіжних систем VISA International і MASTERCARD Worldwide, емітовані АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»	

Комісія за технологічне обслуговування операцій (за один термінал)

Оборот по 1 терміналу за місяць	Комісії, що стягуються Банком, грн. (щомісячно)
Менше _____ грн.	
Більше _____ грн.	

БанкВ особі
(Керівник)

(прізвище, ініціали)

Діючий на підставі

М.П.

Підпис

КлієнтВ особі
(Керівник)

(прізвище, ініціали)

Діючий на підставі

М.П.

Підпис* (власника рахунку)

Підписом також підтверджується, що

*Підписом Клієнта також підтверджується отримання другого екземпляру Заяви.

Додаток № 1 до Заяви про використання електронних платіжних засобів у торговій і сервісній мережах

Анкета Клієнта для укладення Договору про використання електронних платіжних засобів в торговій і сервісній мережі

Анкета підприємства для укладення Договору про використання електронних платіжних засобів в торговій і сервісній мережі/заповнюється на кожну окрему торгову і сервісну точку/

Інформація про підприємство:

1. Юридична назва підприємства:
2. Назва підприємства в латинській транслітерації:
3. Юридична адреса підприємства:
4. Фактична адреса підприємства:
5. Телефон, факс:
6. Номер поточного рахунку, банк:
7. Код ЄДРПОУ
8. Місце і дата реєстрації:
9. Номер свідоцтва про сплату єдиного податку:
10. Реєстраційний номер платника єдиного податку:
11. Види діяльності:
12. Наявність ліцензії на види діяльності:
13. Кількість співробітників на підприємстві:
 - з них тимчасових:
14. Основні фінансові показники за останні півроку:
 - прибуток:
 - дохід:
 - кредиторська заборгованість:
 - дебіторська заборгованість:
15. Участь підприємства в арбітражних або судових процесах:
16. Співпраця підприємства з іншими банками по обслуговуванню платіжних карток в торговій і сервісній мережі:
 - банк:
 - тривалість роботи:
 - причина розірвання договору:

Інформація про керівництво підприємства, засновників (учасників, акціонерів)

1. Керівник підприємства:
 - Службовий телефон:
 - Контактний телефон:
 - Попереднє місце роботи:*
2. Головний бухгалтер:
 - Службовий телефон:
 - Контактний телефон:
 - Попереднє місце роботи:
3. Контактна особа, відповідальна за обслуговування карток на підприємстві:

 - Посада:
 - Службовий телефон:
 - Контактний телефон:
4. Дані про засновників (учасників, акціонерів):
5. Відомості про участь керівництва в інших підприємницьких структурах:
6. Відомості про участь засновників (учасників, акціонерів) в інших підприємницьких структурах:
7. Відомості про участь керівництва в арбітражних і судових процесах:
8. Відомості про участь засновників (учасників, акціонерів) в арбітражних і судових процесах:
9. Участь в збанкрутілих підприємствах з описом конкретних випадків:

* - якщо можливо

ПОРЯДОК РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ПЛАТІЖНИМИ ЗАСОБАМИ

Банківська платіжна картка (далі – БПК) є власністю Банку-емітента і може бути використана Держателем як засіб розрахунку за товари і послуги, що надаються Клієнтом Держателю БПК, чие ім'я вказане на її лицьовій стороні, зразок підпису є на її зворотній стороні, а дані пред'явленого, у разі потреби, документу, що засвідчують особу, співпадають з даними на БПК. Держатель БПК має право одержати товар або послуги тільки по дійсних БПК.

Співробітник Клієнта повинен здійснювати всі дії з БПК у присутності клієнта, при цьому клієнт повинен бачити всі дії з БПК. Співробітнику Клієнта заборонено передавати БПК третім особам, виносити її в інші приміщення, здійснювати будь-які дії з БПК, окрім тих, які передбачені нижченаведеними правилами роботи з БПК.

Приймаючи БПК до оплати, Клієнт повинен слідувати наступним положенням і правилам, які дозволять уникнути фінансових втрат, пов'язаних з шахрайством або невірно оформленими документами.

1. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ПРЕД'ЯВЛЕНОЇ БПК

При пред'явленні БПК представнику Клієнта необхідно:

- оглянути картку на предмет наявності відмітних особливостей та основних характеристик, описаних нижче. Картка в цілому і її окремі реквізити (смуга для підпису, магнітна смуга, номер, захисні символи) не повинні мати зовнішніх пошкоджень: подряпин, сколів, тріщин і т.д.;

- перевірити термін її дії (місяць і рік включно), вказаний на лицьовій стороні. Термін дії БПК містить в собі дату його початку і дату його закінчення (наприклад: 01/08 01/09). Іноді термін дії БПК може містити тільки дату його закінчення. БПК починає свою дію в 00 годин першого дня того місяця, який вказаний на ній (в даному випадку - в 00 годин 1 січня 2008 року). Термін дії БПК закінчується також в 00 годин першого дня, наступного за місяцем, вказаним на ній (в даному випадку - в 00 годин 1 лютого 2009 року);

- перевірити наявність підпису клієнта на зворотній стороні БПК, причому смуга для підпису не повинна мати зовнішніх пошкоджень, а підпис повинен бути виразно видно;

- перевірити перші 4 цифри номера БПК з цифрами попередньо надрукованого BIN-у. Дані цифри повинні співпадати (для карток Cirrus/Maestro попередньо надрукований BIN в дизайні карток не передбачено);

- переконатися, що БПК відповідає стандартам даної платіжної системи, і її використання не обмежене однією країною, вказаною на БПК (наприклад: valid only in ...) (це обмеження не відноситься до карток з написом Valid in Ukraine).

ВІДМІТНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ БПК

Відмітні особливості і основні характеристики карток «VISA International»

Лицьова і зворотна сторони пластикової картки VISA мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток даного типу.

1. Реквізити лицьової сторони:

1.1. Найменування емітента (Банку або фінансової компанії, що випустила картку) та/або їх емблема, розташовані у верхній частині картки.

1.2. Номер картки. Номер пластикової картки знаходиться на лицьовій стороні картки. Номер картки VISA завжди починається з цифри «4» і складається з 13 або 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4. Останні чотири цифри номеру картки знаходяться в полі голограми, яка впресована в пластик картки.

1.3. Над або під першою групою цифр номеру картки повинен бути нанесений друкарським способом чотиризначний BIN (Pre-printed BIN – попередньо надрукований ідентифікатор банку), такий самий, як перша група цифр.

1.4. Логотип VISA у вигляді трибарвного прапора (блакитний, білий, золотий) з написом VISA на білій смугі, знаходиться в правому верхньому або нижньому кутку картки. В даний час вводяться в обіг карти, що містять логотип Visa на білому фоні напис VISA: буква V синього і жовтого кольору, решта букв синього кольору.



1.5. Голограма (об'ємне зображення) голуба, що летить, розташована на правій стороні картки.

1.6. Термін дії картки. Зазвичай термін дії картки позначає дату його закінчення (наприклад, 03/09). Іноді термін дії картки може містити дату його початку і дату його закінчення (наприклад, 03/08 03/09). Дати початку і закінчення терміну дії картки розташовуються на лицьовій стороні нижче номеру. Картка починає свою дію в 00 годин першого дня того місяця, який вказаний на ній (в даному випадку – 00 годин 1 березня 2008 року). Термін дії картки закінчується також в 00 годин першого дня, наступного за місяцем, вказаним на ній (в даному випадку – в 00 годин 1 квітня 2009 року).

1.7. Захисний символ карток VISA – буква «V» – виконаний спеціальним шрифтом (що так звана «летюча V»), розташований з правого боку на одному рівні з датою терміну дії. На картах з новим логотипом не використовується.

1.8. Ім'я та прізвище держателя картки, розташовані в нижній її частині, під датою терміну дії.

1.9. Під ультрафіолетовим освітленням в центрі картки, на її лицьовій стороні, видно голуба, що летить, який непомітний в звичному світлі. На картах з новим логотипом під ультрафіолетовим освітленням в центрі логотипу видно стилізовану букву «V», зображення голуба, що летить, на лицьовій стороні карти немає.

1.10. Навколо логотипу VISA мікродруком виконаний BIN або код фірми-виробника пластику (на картах з новим логотипом така інформація навколо логотипу відсутня). Необхідно звернути увагу на те, що номер картки, термін її дії, прізвище і ім'я держателя повинні бути ембосовані (видавлені) і на картці немає напису, який вказує, що картка є локальною, для використання тільки в певній країні (не в Україні) (наприклад, «VALID ONLY», назва країни).

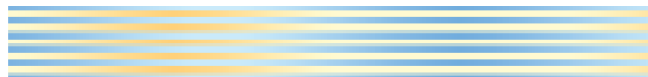
1.11. Зліва на картах, що підтримують чипові технології, розташований чип.

1.12. На лицьовій стороні БПК Visa Instant і Visa Classic Unembossed* може бути відсутнім ім'я держателя БПК.

2. Реквізити зворотної сторони:

2.1. Магнітна смуга, розташована у верхній частині зворотної сторони картки.

2.2. Під магнітною смугою знаходиться панель для зразка підпису Клієнта («AUTHORISED SIGNATURE»), який він ставить при отриманні картки. Підпис повинен бути чітко написаний кульовою ручкою. Картка повинна мати на панелі для підпису текст із слів «VISA», що повторюються (написаних блакитним та золотим кольором під кутом 45 градусів). На картах з новим дизайном на смугі для підпису нанесені горизонтальні смуги блакитного та жовтого кольору, що чергуються.



На смугі для підпису також знаходиться надрукований номер карти або його останні 4 цифри, які повинні відповідати номеру, нанесеному на лицьовій стороні карти, і 3 цифри коду перевірки карти (CVV2). Залежно від дизайну карти, CVV2 код може знаходитися в прямокутній ділянці білого кольору біля смуги для підпису.

2.3. На зворотній стороні картки звичайно вказується, що вона є власністю банку-емітента і може бути використана тільки тією особою, чие ім'я вказане на лицьовій стороні, що незалежно застосування пластикової картки переслідується згідно із законом, а також вказується адреса банку-емітента.

В рамках платіжної системи VISA International емітуються також картки Visa Electron. Відмінність карток у тому, що номер картки може бути надрукований на лицьовій стороні карти, але не ембосований. На картці є напис «ELECTRON». На картах «VISA Electron» наявність голограми із зображенням голуба не обов'язкова. Прийм таких карток можливий тільки в точках, обладнаних POS-терміналами. Текст «Electronic use only» означає тільки електронне використання карти – шляхом зчитування інформації з магнітної смуги або чипу карти.

Відмітні особливості та основні характеристики карток «MasterCard»

Лицьова і зворотна сторони пластикової картки MasterCard мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток даного типу.

3. Реквізити лицьової сторони:

3.1. Номер картки. Номер пластикової картки знаходиться на лицьовій стороні картки. Номер кредитної картки MasterCard завжди починається з цифри «5» і складається з 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4.

3.2. Логотип MasterCard (два кола червоного та жовтого кольорів, що перетинаються, з написом MasterCard білого кольору, нанесеного на їх фоні) – присутність даного логотипу обов'язкова для всіх карток. Дані логотипи розміщуються в правому верхньому або нижньому кутку картки.



3.3. Голограма є зображенням двох півкуль Земної кулі, що перехрещуються, оточені написом MasterCard, що повторюється, і розташована на правій стороні картки. Останні чотири цифри номера картки заходять на голограму.

3.4. Термін дії картки. Зазвичай термін дії картки містить в собі дату його закінчення (наприклад, 11/09). Дата закінчення терміну дії картки розташовується на лицьовій стороні нижче номеру.

3.5. Можлива наявність захисного символу (стилізовані букви MC) розташованого з правого боку, на одному рівні з датою терміну дії.

3.6. Ім'я та прізвище держателя картки, розташовані в нижній її частині, під датою терміну дії.

3.7. Букви «MC», видимі в ультрафіолетовому промінні.

3.8. Над або під першою групою цифр номеру картки повинен бути нанесений друкарським способом чотиризначний BIN (Pre-printed BIN – попередньо надрукований ідентифікатор банку), такий самий, як перша група цифр.

3.9. Зліва на картах, що підтримують чипові технології, розташований чип.

4. Реквізити зворотної сторони:

4.1. Магнітна смуга, розташована у верхній частині зворотної сторони картки.

4.2. Під магнітною смугою знаходиться місце для зразка підпису Клієнта («AUTHORISED SIGNATURE»), який він ставить при отриманні картки. Підпис повинен бути чітко написаний кульовою ручкою. На смугі для підпису також знаходиться надрукований номер карти або його останні 4 цифри, які повинні відповідати номеру, нанесеному на лицьовій стороні карти, і 3 цифри коду перевірки карти (CVV2). Залежно від дизайну карти, CVV2 код може знаходитися в прямокутній ділянці білого кольору біля смуги для підпису. На панелі для підпису під кутом 45 градусів нанесений червоно-жовто-синій напис MasterCard.



- 4.3. На зворотній стороні картки зазвичай вказується, що вона є власністю банку-емітента і може бути використана тільки тією особою, чие ім'я вказане на лицьовій стороні, що незаконне застосування пластикової картки переслідується згідно із законом, а також вказується адреса Банку-емітента.
- 4.4. На зворотній стороні картки в нижній частині можуть бути розташовані логотипи MasterCard.

Основні відмінні особливості і характеристики картки «Cirrus/Maestro»

Лицьова і зворотна сторони пластикової картки Cirrus/Maestro мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток даного типу. Картки Cirrus/Maestro приймаються тільки в електронних терміналах.

5. Реквізити лицьової сторони:

- 5.1. Всі картки мають логотип Maestro (два кола блакитного та червоного кольорів, що перетинаються, з написом Maestro білого кольору, нанесеного на їх фоні) – присутність даного логотипу обов'язково для всіх карток. Дані логотипи розміщуються в правому нижньому кутку картки.



- 5.2. Номер картки починається з цифри «6», рідше з «5», і складається з 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4. Номер карти може бути від 13 до 19 цифр.
- 5.3. Термін дії картки повинен бути вказаний на лицьовій стороні картки (наприклад, 03/09).
- 5.4. Ім'я та прізвище держателя картки наноситься шляхом індентного друку або ембоскування на лицьовій стороні картки.
- 5.5. Зліва на картах, що підтримують чипові технології, розташований чип.

6. Реквізити зворотної сторони:

- 6.1. На зворотному боці картки розташована панель для підпису.



- 6.2. Магнітна смуга уявлена в пластик і містить закодовану інформацію про картку.

- 6.3. На зворотному боці картки може знаходитися логотип Cirrus (два кола синього та блакитного кольорів, що перетинаються, з написом Cirrus білого кольору, нанесеного на їх фоні).



Якщо БПК відповідає вищенаведеним стандартам, то необхідно провести авторизацію і оформити чек/сліп.

2. ЕЛЕКТРОННА АВТОРИЗАЦІЯ

(проводиться за допомогою електронного POS-терміналу)

- Перевірка оригінальності БПК.
 - При прийомі БПК з чипом:
 - Помістити БПК в зчитувач чипу (чип-рідер);
 - БПК повинна залишатися в зчитувальному пристрої до завершення транзакції (співробітник Клієнта не повинен проводити БПК через зчитувач магнітної смуги, якщо цього не вимагає POS - термінал);
 - Обов'язково слідувати вказівкам, що з'являються на дисплеї терміналу (може знадобитися введення ПІН-коду. В даному випадку співробітник Клієнта не повинен вимагати від клієнта підписати чек по транзакції);
 - Якщо на терміналі з'явилася повідомлення про необхідність отримати дані магнітної смуги, провести БПК через зчитувач магнітної смуги.
 - При прийомі БПК без чипу співробітник Клієнта відразу проводить БПК клієнта через пристрій зчитування магнітної смуги БПК та слідує вказівкам, що з'являються на дисплеї терміналу (Може знадобитися введення ПІН-коду. В даному випадку співробітник Клієнта не повинен вимагати від клієнта підписати чек по транзакції).
- Набирає на основній клавіатурі терміналу суму операції, що проводиться.
- Якщо оплата дозволена, то через деякий час термінал надрукує подвійний чек на якому вказані: сума операції, реквізити БПК клієнта, дата операції та код авторизації.
- Перевіряє чек на збіг надрукованих реквізитів БПК клієнта і даних, вибитих на самій БПК (дані повинні співпадати).
- На спеціально відведеному місці ручкою записуються цифри попередньо надрукованого БІН-у, які повинні співпадати з 4 першими цифрами номера БПК, якщо операція проводиться в казино або є оплатою грального бізнесу, лотереї і т.п.
- Утримувач БПК повинен розписатися на чеках.
 - Якщо підписи співпадають, необхідно повернути картку клієнту разом з його екземпляром чеку;
 - Якщо підписи не співпадають (або введений невірний PIN), не оформлювати транзакцію. В даному випадку необхідно подзвонити в центр голосової авторизації для отримання інструкцій, якщо клієнт наполягає на проведенні транзакції;
- Одна копія чека передається клієнту, друга – залишається у представника Клієнта. Наявність чека у представника Клієнта є підтвердженням факту проведення операції.

При проведенні електронної авторизації з Процесингового Центру можуть бути отримані наступні повідомлення:

- «ЗАБОРОНЕНА ТРАНЗАКЦІЯ»**
Операція заборонена для даної картки. Необхідно рекомендувати Держателю БПК звернутися в банк, що випустив дану картку.
- «ВІДМОВА В АВТОРИЗАЦІЇ»**
В цьому випадку банк-емітент відмовляє в проведенні операції на необхідну суму по даній картці. Необхідно рекомендувати Держателю БПК звернутися в банк, що випустив дану картку.
- «КАРТА ВКРАДЕНА / КАРТА ЗАГУБЛЕНА»**
Якщо Ви, запрошуючи код авторизації, отримувате відповідь «КАРТА ВКРАДЕНА / КАРТА ЗАГУБЛЕНА», необхідно вилучити дану картку без пояснення причин і порекомендувати Держателю звернутися в банк за місцем її видачі. При цьому повідомте про факт вилучення в Процесинговий Центр за телефонами: **+38 (062) 332-495-00, +38-800-50-555-50**.
Після вилучення картки заповніть повідомлення про факт знахідки/вилучення платіжної картки (Доповнення №1 цього Договору).
Вилучена платіжна картка разом з документом, передбаченим договором з Клієнтом, передається в Банк.
- «АВТОРИЗАЦІЯ ПО ТЕЛЕФОНУ»**
У разі отримання відповіді «АВТОРИЗАЦІЯ ПО ТЕЛЕФОНУ» (REFERRAL) необхідно зателефонувати в Процесинговий Центр за телефоном **+38 (062) 332-495-00, +38-800-50-555-50** для отримання додаткових інструкцій.
Процедура «REFERRAL» включає складання запиту банку-емітенту для отримання коду авторизації на підставі додаткових даних, які касир повинен отримати у клієнта. Обов'язковою умовою для проведення даної процедури є наявність імпрінтера і сліпів. Слід також враховувати той факт, що вказана процедура займає деякий проміжок часу.
- «ТЕЛЕФОНУЙТЕ В БАНК»**
Для завершення операції представнику Клієнта необхідно зателефонувати в Процесинговий Центр за телефоном **+38 (062) 332-495-00, +38-800-50-555-50**.

3. ВІДМІНА ОПЕРАЦІЙ

Відміна операції повинна здійснюватися в той же бізнес-день (для електронної авторизації – в той же бізнес-день до балансування терміналу). Інакше необхідно робити повернення.

При відміні електронної авторизації:

- Представник Клієнта на основній клавіатурі терміналу натискає клавішу АНУЛЮВАННЯ, потім вводить поточний пароль і натискає ВВЕСТИ.
- Вводить номер чеку транзакції, що анулюється (транзакція повинна знаходитися в поточному пакеті транзакцій). Для підтвердження відміни авторизації необхідно натиснути ВВЕСТИ.
- Якщо відміна пройшла успішно, то через деякий час термінал надрукує подвійний чек на якому вказані: сума операції, реквізити БПК клієнта, дата операції та код авторизації.
- Одна копія чека передається клієнту, друга - залишається у представника Клієнта.

Зауваження: Анульована транзакція залишається в журналі транзакцій, але помічена як «анульована». Дану транзакцію можна проглянути, але не можна змінити.

Для здійснення повної або часткової відміни операцій, здійснених з використанням POS-терміналу, після балансування терміналу, і списання по яких було здійснене в результаті помилки, направити в Банк письмовий запит на здійснення відміни де вказати реквізити оригінальної транзакції, суми і причини відміни.

4. ОБМІНИ ТА ПОВЕРНЕННЯ

Оскільки існує декілька ситуацій, при яких може відбуватися обмін або повернення, кожна буде пояснена окремо.

У будь-якому випадку:

- не пропонуйте готівку при поверненні товарів, куплених по БПК;**

Ситуація	Дія
----------	-----

Обмін на товар тієї ж вартості	Ніякі дії не потрібні.
Обмін на товар більшої вартості	Провести звичайну операцію оплати товару за допомогою POS-терміналу на суму, рівну різниці вартості старих і нових товарів.
Обмін на товар меншої вартості	Проведіть операцію повернення на суму, рівну різниці вартості з використанням: - POS-терміналу, натисніть на POS-терміналі кнопку «Повернення» (або виберіть в меню POS-терміналу операцію «Повернення»). Проведіть БПК через зчитувач пристрій POS-терміналу. Введіть суму повернення і реквізити оригінальної транзакції, запитані терміналом. Якщо операція пройшла успішно, POS-термінал надрукує чек з реквізитами БПК та сумою повернення. Розлишіться і передайте чек на підпис держателю БПК. Зверте підпис на чекові і на БПК. БПК і другий чек поверніть Клієнту.
Повернення	Ніколи не пропонуйте готівку за повернений товар, раніше сплачений БПК. Операція повернення всієї суми вартості товару здійснюється з використанням: - POS-терміналу. Виконайте процедуру, ідентичну обміну на товар меншої вартості. Якщо операція пройшла успішно, POS-термінал надрукує чек з реквізитами БПК та сумою повернення. Розлишіться і передайте чек на підпис держателю БПК. Зверте підпис на чекові і на БПК. БПК і другий чек поверніть Клієнту.

5. ВИЛУЧЕННЯ БПК

Підставою для вилучення БПК представником Клієнта є:

- Наявність явних ознак підробки картки:
 - Підробка магнітної смуги (номер БПК, роздрукований електронним терміналом, не відповідає номеру, нанесеному на передній стороні пред'явленої БПК).
 - Перебиті або переклеєні окремі цифри номеру БПК, терміну її дії або букв прізвища та імені, що зазвичай приводить до порушення глянцевого покриття в окремих місцях БПК.
 - Цифри або букви вибиті на БПК різним шрифтом (різний розмір, нахил, символи розташовані нерівно, на різних рівнях)
 - Не співпадають цифри попередньо надрукованого БІН-у (4 цифри, нанесені на лицьову сторону БПК друкарським способом як елемент дизайну) і перші 4 цифри номера БПК (для карток Cirrus/Maestro попередньо надрукований БІН в дизайні карток не передбачений).
 - Справжній зразок підпису розмитий або напівстертий, нанесений новий підпис.

2. Картка має серйозні пошкодження (зламана, надрізана і т.п.).

3. Спроба використати БПК на чуже ім'я (невідповідність підпису особи, що пред'явила картку, зразку підпису законного держателя на картці і одночасна невідповідність ПІБ на пред'явленій або знайдених у цієї особи документах даним на картці, а також невідповідність особи пред'явника БПК з фотографією на документах).

Особа громадянина України може бути встановлена по внутрішньому (загальногромадянському) або закордонному паспорту (майте на увазі, що з підробленими БПК можуть пред'являтися підроблені закордонні паспорти), а також по посвідченню особи офіцера, військового квитку.

Особа іноземця може бути встановлена по національному паспорту, акредитивній картці дипломата, журналіста, бізнесмена.

За відсутності паспорта можуть бути, в крайньому випадку, також прийняті інші документи з фотографіями власника, наприклад посвідчення водія, національне посвідчення особи і т.п.

У всіх випадках, коли Ви просите пред'явити документи, по можливості, зніміть з них ксерокопію або запишіть дані.

4. Отримання з Центру Авторизації усних команд від оператора або повідомлення на електронному POS-терміналі:

Повідомлення	Значення
«КАРТА ЗАГУБЛЕНА»	Картка заявлена як втрачена і підлягає вилученню.
«КАРТА ВКРАДЕНА»	Картка заявлена як вкрадена і підлягає вилученню.
"ВИЛУЧИТИ" / PICK UP	Вилучити картку без пояснення причин.
PICK UP FRAUD	Вилучити картку – шахрайство.

Для вилучення БПК викликаються співробітники внутрішньої служби безпеки (якщо така є) та органів внутрішніх справ з місцевого або територіального відділення міліції для вирішення ситуації, що склалася, в порядку, передбаченому їх службовими обов'язками і чинним законодавством.

Крім того, може бути використаний умовний сигнал при запиті авторизації – **"КОД 10"**, що дає можливість касиру повідомити про спробу незаконного використання БПК, не викликаючи підозри у злочинця. Оператор служби авторизації сам зв'яжеться із службою безпеки.

У Вас також **можуть виникнути підозри**, якщо пред'явник БПК, наприклад:

- Намагається відволікти Вас під час проведення операції або чинить психологічний тиск;
- Непевнено розписується і намагається підробити підпис;
- Своїм зовнішнім виглядом не відповідає високій вартості і характеру здійснюваної покупки;
- Пропонує залишити БПК в заставу і т.п.

Вилучена або знайдена БПК підлягає передачі в Банк протягом 2 днів з дня її вилучення або знаходження. При цьому заповнюється форма «Акт вилучення картки» (Доповнення № 1 цього Договору про використання електронних платіжних засобів у торговій і сервісній мережі), а пред'явнику БПК надається розписка (Доповнення № 2 цього Договору про використання електронних платіжних засобів у торговій і сервісній мережі).

Якщо в процесі проведення операції у Вас виникають які-небудь сумніви в правильності Ваших дій або які-небудь питання, Центр авторизації ПУМБ завжди готовий допомогти Вам.

Наш телефон: +38 (062) 332-495-00, +38-800-50-555-50 (цілодобово)

Інструкція про заходи безпеки при обслуговуванні електронних платіжних засобів платіжних систем
Visa International і MasterCard Worldwide.

Платіжна картка є власністю банку, що її випустив, і використовується для оплати послуг, покупки товарів або зняття готівкових грошових коштів тільки законним держателем картки, чий ім'я вказане на лицьовій стороні картки, а зразок підпису є на її зворотній стороні (для Instant Issue або Pre-Paid карток ім'я клієнта може бути відсутнім на лицьовій стороні картки).

Картка не може бути передана її держателем кому-небудь, ні за яких обставин.

Під незаконною операцією з картою розуміється:

- використання або спроба використання картки на чуже ім'я;
- використання підробленої картки або підробка самої картки;
- використання незаконно одержаних бланків сліпів і бланків сліпів не свого підприємства/банку;
- нанесення на відтиск з картки додаткових символів/записів - підробка сліпу;
- використання замість картки чистого пластику з вибитими на ньому тільки даними із справжньої картки (т.з. «білий пластик»);
- занесення в сліп недержаного в Центрі Авторизації коду авторизації;
- протиправне використання картки її законним держателем.

1. **Приймаючи картки, керуйтеся наступними правилами, які забезпечать Вашу фінансову безпеку:**

- 1.1 Перевірте термін дії (місяць і рік включно), вказаний на лицьовій стороні. Термін дії БПК містить в собі дату його початку і дату його закінчення (наприклад: 01/08 01/09). Іноді термін дії БПК може містити тільки дату його закінчення. БПК починає свою дію в 00 годин першого дня того місяця, який вказаний на ній (в даному випадку - в 00 годин 1 січня 2008 року). Термін дії БПК закінчується також в 00 годин першого дня, наступного за місяцем, вказаним на ній (в даному випадку - в 00 годин 1 лютого 2009 року);
- 1.2 Переконайтеся, що картка відповідає стандартам даної платіжної системи, і її використання не обмежене однією країною, вказаною на картці (наприклад: valid only in ...) (це обмеження не відноситься до карток з написом Valid in Ukraine);
- 1.3 Перевірити перші 4 цифри номера БПК з цифрами попередньо надрукованого БІН-у (чотиризначний номер, нанесений друкарським способом на лицьовій стороні картки над або під першою групою цифр номеру картки). Дані цифри повинні співпадати (для карток Cirrus/Maestro попередньо надрукований БІН в дизайні карток не передбачений);
- 1.4 Переконайтеся, що картка не пошкоджена;
- 1.5 Перевірте, чи немає на картці сторонніх наклеювань - зніміть їх;
- 1.6 Перевірте наявність підпису держателя на картці - без підпису картка не приймається до обслуговування;
- 1.7 Переконайтеся, що підпис на сліпі/чекові електронного терміналу відповідає зразку підпису на картці;
- 1.8 Переконайтеся, що номер, термін дії картки, прізвище і ім'я на чекові POS-терміналу співпадають з даними на пред'явленій картці - у разі невідповідності даних можливо була пред'явлена БПК з підробленою магнітною смугою.

До закінчення оформлення операції картка і пред'явлені документи повинні знаходитися у касира і, по можливості, за межами досяжності клієнта, якщо виникли які-небудь підозри.

У Вас можуть виникнути підозри, якщо пред'явник картки, наприклад:

- Намагається відволікти Вас під час проведення операції або чинить психологічний тиск;
- Невпевнено розписується і намагається підробити підпис;
- Пропонує залишити картку в заставу;
- Здійснює покупки які не відповідають зовнішньому виду/статусу клієнта;
- Здійснює покупки дорогих товарів без їх попередньої перевірки;
- Здійснює покупки великої кількості товару або покупки на значну суму відразу після відкриття або безпосередньо перед закриттям торговельної точки і т.п.

При щонайменшій підозрі, що картка є підробленою або пред'явлена не її законним держателем, необхідно вимагати у клієнта документи, що засвідчують особу, і, у разі потреби, звернутися в Центр авторизації за телефоном: 8(062) 332-45-56. У всіх випадках, коли Ви просите пред'явити документи, по можливості, зніміть з них ксерокопію або запишіть дані, вказані в них.

Особа громадянина України може бути встановлена по внутрішньому (загальногромадянському) або закордонному паспорту (майте на увазі, що з підробленими БПК можуть пред'являтися підроблені закордонні паспорти), а також по посвідченню особи офіцера, військовому квитку.

Особа іноземця може бути встановлена по національному паспорту, акредитаційній картці дипломата, журналіста, бізнесмена.

За відсутності паспорта можуть бути, в крайньому випадку, також прийняті інші документи з фотографіями власника, наприклад посвідчення водія, національне посвідчення особи і т.п.

Зверніть фотографію в документі з особою держателя картки.

При встановленні факту використання картки на чуже ім'я або підробленої картки прийміть міри для того, щоб забезпечити можливість затримання злочинця за допомогою охорони або співробітників міліції, але тільки якщо це можна зробити мирним шляхом і без будь-якого ризику для Вас.

2. **Підставою для вилучення картки є:**

- Отримання з Центру авторизації ПУМБ або по електронному терміналу команд
 - "ВИЛУЧИТИ" / PICK UP (вилучити картку без пояснення причин);
 - PICK UP FRAUD (вилучити картку – шахрайство);
 - "КАРТА ВКРАДЕНА" / "КАРТА ЗАГУБЛЕНА";
- Неспівпадіння даних на лицьовій стороні картки з даними на чекові POS-терміналу;
- Неспівпадіння перших чотирьох цифр номера картки, нанесеного на лицьовій стороні картки, з попередньо надрукованим БІН-ом.

3. **Наступні події є підставами для письмового попередження/застереження ПУМБ Банку щодо діяльності Клієнта:**

- 3.1 Якщо поточний обсяг транзакцій за місяць, оскаржених держателями або банком-емітентом в одній і тій же торговельній точці Клієнта перевищує 1,5 % від кількості здійснених транзакцій за допомогою платіжних карток.
- 3.2 Якщо в одній і тій же торговельній точці Клієнта відбудеться, більше ніж два рази, збільшення об'єму/кількості транзакцій, зроблених за допомогою карток, в порівнянні з попередніми трьома місяцями або відбудеться перевищення типового для цього пункту продажів обороту.
- 3.3 Якщо в одній і тій же торговельній точці Клієнта протягом одного дня, більше ніж на 30% запитів на авторизацію ініційованих POS-терміналом, буде відмовлено (не включаючи відмови в авторизації унаслідок несправності терміналу).
- 3.4 Якщо в одній і тій же торговельній точці Клієнта протягом 24 годин було проведено більш ніж 2 транзакції з однією і тією ж картою, і відсутнє підтвердження правомірності їх здійснення банком-емітентом.

Якщо в процесі проведення операції у Вас виникають які-небудь сумніви в правильності Ваших дій або які-небудь питання, Центр авторизації ПУМБ завжди готовий допомогти Вам.

Наш телефон: +38 (062) 332-495-00, +38-800-50-555-50 (цілодобово)

Порядок обробки електронних платіжних засобів, вилучених банками-партнерами ПАТ «ПУМБ» при виконанні операцій по обслуговуванню електронних платіжних засобів в торговій і сервісній мережі.

1. Загальні положення:

- 1.1. Ця інструкція не розповсюджується на вилучені картки, у тому випадку, коли банк-еквайєр є емітентом вилученої картки.
- 1.2. Картка може бути вилучена касиром в точці обслуговування банку-партнера ПУМБ в наступних випадках:
 - при отриманні на запит авторизації з Процесингового Центру відповіді «КАРТА УКРАДЕНА/КАРТА ЗАГУБЛЕНА»;
 - при отриманні повідомлення про вилучення картки від банку-емітента або обслуговуючого його процесингового центру у відповідь на запит коду авторизації через процедуру Referral;
 - за рекомендацією оператора Центру Авторизації Процесингового Центру ПУМБ у разі підозри на шахрайське використання картки, спробу використання підробленої картки (т.з. дзвінок за кодом 10);
 - у разі невідповідності картки хоча б одному із стандартів, що пред'являються до пластикових карток МПС Visa International/MasterCard Worldwide;
 - при спробі використання картки незаконним власником;
 - у випадку якщо картка була забута власником в точці обслуговування.

2. Процедура обробки вилученої картки під час її знаходження у банку-партнера ПУМБ у випадку, якщо картка вилучена продавцем в торговій точці:

- 2.1. При вилученні картки касир торгової точки складає 1 (один) екземпляр розписки про вилучення картки (Доповнення № 2). Розписка про вилучення картки передається держателю картки, і є підставою для написання банком-емітентом клопотання про повернення картки. Після цього, відповідальна особа точки обслуговування не пізніше наступного дня з моменту вилучення картки передає картку відповідальному співробітнику банку-партнера ПУМБ. При передачі картки співробітник точки обслуговування складає 3 (три) екземпляри акту об вилучення картки (Доповнення № 1). Два екземпляри акту про вилучення картки передаються банку-партнеру ПУМБ разом з картою, а один екземпляр залишається у розпорядженні торгової точки. У разі вилучення картки внаслідок її невідповідності стандартам МПС Visa International/MasterCard Worldwide співробітник точки обслуговування повинен описати суму покупки, тип товарів, людини, що пред'явила картку, для подальшої передачі даної інформації в Процесинговий Центр ПУМБ.
- 2.2. Одержана з точки обслуговування картка негайно кладеться в сейф. Відповідальність за запобігання незаконному використанню картки під час її знаходження у банку-партнера покладається на начальника підговору, відповідальному за зберігання платіжних карток. Пересилка платіжних карток здійснюється за допомогою "листів з повідомленням про отримання", тобто для отримання винагороди за вилучену картку банк-еквайєр повинен мати підтвердження отримання Процесинговим Центром пересланих карток.
- 2.3. Якщо було встановлено, що картка не відповідає стандартам платіжних карток МПС Visa International/MasterCard Worldwide, уповноважений співробітник банку-партнера негайно направляє картку у відділ розслідувань ПЦ ПУМБ разом з одним екземпляром акту про вилучення картки (другий екземпляр залишається у банку-партнера). Картка необхідно розрізати вздовж магнітної смуги, при цьому не порушуючи цілісності магнітної смуги.
- 2.4. У випадку якщо картка була вилучена співробітниками правоохоронних органів, вона приймається по акту прийому-передачі, складеному у трьох екземплярах – один для організації що передає картку, один для звіту в банку-партнері, третій разом з картою відправляється у відділ розслідувань ПЦ ПУМБ.
- 2.5. Картка зберігається у банку-партнера протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту передачі картки банку касиром торговця.
- 2.6. Якщо власник картки протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту поміщення картки в сейф, звертається в банк з проханням повернути залишену картку, а також банк-емітент вилученої картки письмово (факсом) клопоче про повернення картки клієнту, у обов'язковому порядку ретельно перевірюється особа клієнта.
- 2.7. Перевірка особи клієнта проводиться на підставі присланого від банку-емітента листу (яке містить П.І.Б. клієнта, № паспорта, № вилученої картки) і посвідчення, що містить фотографію та підпис клієнта (ім'я і підпис на картці повинні відповідати імені і підпису, вказаним в посвідченні); якщо на картці є фотографія, вона повинна відповідати зовнішності клієнта. Відповідальним співробітником банку-партнера знімається копія з пред'явлених клієнтом посвідчень особи. Якщо особа клієнта і його права на вилучену картку встановлені, то картка передається клієнту, при виконанні наступної послідовності дій (проставлення позначки начальником підрозділу ПК "прошу видати", проставлення позначки "видано" відповідальним співробітником підрозділу ПК, проставлення клієнтом позначки "одержав"). Всі вищеперераховані позначки на акті вилучення картки візуються підписами відповідних осіб. Відповідальність за правильність встановлення особи клієнта, якому передається вилучена картка, покладається на співробітника банку-партнера, що перевіряв особу клієнта і того хто завізував акт вилучення картки.
- 2.8. Якщо протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту поміщення картки в сейф, її власник не звертається в банк, то картка разом з одним з екземплярів акту про вилучення (Доповнення № 1) картки передається в ПЦ ПУМБ. Картка висилається у відділ ведення рахунків ПЦ ПУМБ, якщо картка емітована банком-учасником платіжної мережі ПУМБ (оновлений список банків учасників мережі ПУМБ розміщений на FTP-сервері ПУМБ). Картка висилається у відділ розслідувань ПЦ ПУМБ – якщо картка емітована будь-яким третім банком. Пересилка платіжних карток здійснюється за допомогою "листів з повідомленням про отримання", тобто для отримання винагороди за вилучену картку банк-еквайєр повинен мати підтвердження отримання Процесинговим Центром пересланих карток.
- 2.9. Перед відправкою в ПУМБ, всі вилучені картки (за винятком випадків, описаних в п.2.3. цього Додатку), що підлягають передачі в ПУМБ, у обов'язковому порядку розрізають таким чином:
 - для карток Visa – **без чипу**: БПК надрізається горизонтально наполовину довжини так, щоб не пошкодити магнітну смугу, голограму або номер БПК на її лицьовій стороні; **з чипом**: проколює або надрізає магнітну смугу для того, щоб вона не читалася, і відрізає протилежний від чипа кут БПК під кутом 45 градусів на відстані приблизно 25 мм від кута БПК.
 - Для карток MasterCard – **БПК надрізається вертикально так, щоб пошкодити магнітну смугу БПК і зробити її зчитування неможливим.**