

Утверждено
Распоряжением N 44-L
Председателя Правления ЗАО «АйДи Банк»
от 10 апреля- 2024 года

Правила обслуживания карт в качестве средства платежа
в пунктах торговли и обслуживания

Ответственное подразделение	Отдел разработки продуктов директората по корпоративному бизнесу
Дата вступления в силу	15/04/2024
Сопутствующие документы	Правила «Открытия и обслуживания банковских счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

Содержание

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ.....	3
ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
ГЛАВА 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЭКСПЛУАТАЦИИ.....	6
ГЛАВА 5. ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ В СЛУЧАЕ МОШЕННИЧЕСТВА И ОБЖАЛУЕМЫХ ОПЕРАЦИЙ	8
ГЛАВА 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	10
ГЛАВА 7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ.....	15
ГЛАВА 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.....	17
ГЛАВА 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.....	17
ГЛАВА 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР).....	18
ГЛАВА 11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ	19
ГЛАВА 12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	19

	RL-0230-0001-01			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
Правила обслуживания карт в качестве средства платежа в пунктах торговли и обслуживания	Дата применения: 15/04/2024	Редакция 1	стр 3 /26	

ГЛАВА 1. ЦЕЛЬ

1. Целью настоящего документа является определение общих условий предоставления и обслуживания Банком Терминалов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также организации и осуществления иных операций, предусмотренных настоящими Правилами.

ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2. Определения и сокращения, используемые в настоящих Правилах, имеют следующее значение.
 - 1) **Банк** - ЗАО «АйДи Банк»,
 - 2) **ПТО** – Пункт торговли и обслуживания по продаже товаров и/или оказанию услуг (в том числе электронный ПТО, работающий в онлайн-домене),
 - 3) **Стороны** – Банк и ПТО вместе,
 - 4) **Карта(ы)** - Карты платежных систем, обслуживаемых Банком в рамках Договора, с помощью которых можно осуществлять безналичные расчеты,
 - 5) **Владелец карты** – Лицо, использующее Карту для осуществления платежей в ПТО,
 - 6) **Процессинговый центр** - ЗАО «Армениян Кард», осуществляющее удостоверение транзакций, финансовую обработку и вычисления,
 - 7) **POS-терминал** - Физические устройства для обслуживания карт, через которые ПТО принимает безналичные платежи,
 - 8) **ККМ** - Контрольно-кассовая машина, на которой Банком активирована возможность осуществления платежей по карте,
 - 9) **Приложение SoftPOS** - приложение, предназначенное для устройств с операционными системами Android 8.1 и выше, которое позволяет принимать бесконтактные платежи по картам с помощью смартфона и/или планшета,
 - 10) **VPOS (Виртуальный POS-терминал)** - предоставляемая Банком услуга, с помощью которой Банк обеспечивает прием платежей картой за продажу товаров и/или оказание услуг ПТО через сайт или мобильное приложение,
 - 11) **ArCalink** - возможность приема безналичной оплаты через платежные карты путем создания ссылки или QR-кода через сервис ArCalink в пунктах торговли/обслуживания
 - 12) **Терминал** - POS-терминал, ККМ терминал, приложение SoftPOS, VPOS и ArCalink,
 - 13) **Услуга** – услуга, оказываемая Банком, посредством которой Банк обеспечивает прием безналичных платежей по карте и выполнение их расчетов при продаже товаров и (или) оказании услуг в ПТО,

- 14) **Система «Банк-клиент»** - онлайн-платформа - система «IDBusiness», система, позволяющая клиенту Банка просматривать информацию о транзакциях, совершенных по его счетам, и/или осуществлять транзакцию (в том числе действия, связанные с транзакцией),
- 15) **Электронная подпись** – подпись, созданная с использованием системы электронной подписи e-sign, которая используется ПТО при правоотношениях с Банком, использование указанной подписи приравнивается к собственноручной подписи представителя ПТО, а документы, подписанные таким образом, считаются подписанными надлежащим образом,
- 16) **Платежная система** - местная и/или международная платежная система, сотрудничающая с Банком, карты, выпущенные с логотипом которой, принимаются ПТО в качестве средства платежа в рамках заключенного между Сторонами Договора,
- 17) **Авторизация** - Подтверждение или отказ, полученное от Процессингового центра при совершении операции по Карте,
- 18) **Банк-эмитент** – организация, выпустившая карты, принимаемые в качестве платежного средства в ПТО,
- 19) **Мошенническая операция** - незаконные действия, совершенные лицом в отношении третьего лица (физического или юридического), целью которых является хищение значительных сумм денег, имущества или прав на имущество путем злоупотребления доверием и извлечения персональных данных,
- 20) **Комиссионная выплата** - сумма, уплачиваемая ПТО Банку за предусмотренные договором услуги,
- 21) **Оферта** – Заявление, поданное ПТО о заключении Договора, которое в случае акцепта Банком создает договорные правоотношения между Банком и лицом, подавшим оферту,
- 22) **Акцепт** - Свидетельство Банка о акцепте (принятии) Оферты, поданной ПТО с целью заключения Договора,
- 23) **Договор** - Соглашение между Банком и ПТО о приеме карт в качестве платежного средства с соблюдением настоящих Правил, которое заключается путем акцепта Оферты, представленной ПТО, при наличии еще и приложений, являющихся неотъемлемой частью Договора.
- 24) **Оферта об изменении** – Заявление/предложение об изменении условий и/или тарифов в Договоре, заключенном между Банком и Клиентом, одобренное уполномоченным органом/лицом руководства Банка

25) **Уведомление** - Уведомления, материалы/документы, информация об изменениях в Правилах, а также другая информация, предусмотренная законодательством РА, предоставляемые Банком ПТО в связи с услугой.

ГЛАВА 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3. Договор считается заключенным в день направления Банком Акцепта (включая прилагаемые и неотъемлемые приложения) на Оферту, поданную ПТО на адрес электронной почты, предоставленный ПТО. При этом Банк предоставляет Услуги на условиях, определенных документами, указанными в настоящем пункте.
4. Оферта, представленная ПТО и прилагаемые к ней документы могут быть подписаны ПТО путем проставления электронной подписи. Документы, предоставляемые/направленные Банком ПТО, в том числе договоры, соглашения и иные документы, могут быть предоставлены/направлены ПТО с электронной подписью уполномоченного лица Банка и электронной печатью Банка.
5. ПТО, уже пользующийся Услугой Банка, может направить Оферту (заявление/предложение) об изменении условий и тарифов, установленных Банком, через систему Банк-клиент (система IDBusiness) или на адрес электронной почты, зарегистрированный в Банке, которая будет рассматриваться Банком как должным образом представленная клиентом Оферта. При этом изменение условий и тарифов, определенных Договором, осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня после принятия/акцепта Банком заявления на изменение Оферты, указанного в настоящем пункте.
6. В случае принятия Банком Заявления (Оферты) Акцепт направляется в электронной форме на адрес электронной почты ПТО, зарегистрированный в Банке, и Договор считается заключенным в установленном порядке, а в случае отклонения Заявления (Оферта), Банк таким же образом направляет ПТО сообщение об этом.
7. За оказанные им услуги Банк взимает комиссионную выплату в размере и порядке, определенных Договором, заключенным между Банком и ПТО.
8. Банк перечисляет суммы операций, совершенных в соответствии с Договором и требованиями настоящих Правил.
9. Настоящие Правила, а также иные документы, связанные с приемом карт в качестве платежного средства ПТО, утверждаются Банком и могут быть изменены в одностороннем порядке. Банк уведомляет о внесенных изменениях за 7 (семь) рабочих дней до их вступления

в силу любым из следующих способов: путем публикации их в помещениях Банка, на сайте, а также способом связи, установленным для направления уведомлений на адрес ПТО.

10. В течение срока действия договора при необходимости способ предоставления Услуги, а также количество Терминалов могут быть изменены по письменному соглашению Сторон.
11. Соглашаясь с настоящими Правилами, ПТО принимает, что дополнительные возможности срочной установки (в течение 2 (двух) рабочих дней после заключения Договора) и обслуживания Терминала не являются существенными условиями Договора и Банк имеет право отказать в их предоставлении.
12. ПТО, соглашаясь с настоящими правилами, принимает, что в случае расторжения договора счета обслуживания Терминала, ПТО обязуется заменить указанный в Договоре счет обслуживания Терминала на другой счет в Банке, в противном случае Банк имеет право прекратить обслуживание данного Терминала, а ПТО обязуется вернуть предоставленный ему мобильный терминал в течение 3 дней после получения уведомления Банка о прекращении действия.

ГЛАВА 4: ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЭКСПЛУАТАЦИИ

13. В течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора Банк в согласованном порядке предоставляет терминал (место установки предназначенных для обслуживания устройств (в том числе место расположения электронного платежного терминала (POS-терминала)) также согласовывается), а ПТО обязуется их принять, установить и обеспечить необходимыми техническими средствами для их бесперебойной работы.
14. По усмотрению ПТО техническая и программная возможность обслуживания карт обеспечивается следующими способами:
- 1) через POS-терминал или ККМ,
 - 2) с опцией SoftPos, через приложение SoftPos Банка,
 - 3) через виртуальный POS-терминал или ArCalink.
15. Для приема платежей через приложение SoftPos ПТО загружает на принадлежащее ему мобильное устройство приложение SoftPos Банка, имеющее возможность использования технологии NFC (Near-field communication). В течение максимум 3 (трех) рабочих дней после получения акцепта ПТО активирует приложение SoftPos с помощью кода активации, полученного на адрес электронной почты, указанный ПТО.
16. Наряду с предоставлением приложения SoftPos, в ПТО также активируются дополнительные

функции Reversal и Refund¹.

17. Банк также может предоставить ПТО валютный VPOS-терминал для приема платежей только по картам, выпущенным иностранными банками, в соответствии с законодательством РА.
18. Необходимую техническую и программную поддержку для приема платежей через VPOS-терминал на сайте ПТО обеспечивает ПТО.
19. Доставка и возврат POS-терминала(ов) осуществляется Банком путем направления письма с указанием модели(ей) и серийного номера(ов) POS-терминала(ов) на адрес электронной почты, указанном ПТО в Договоре, или путем подписания соответствующего акта приема-передачи Банком и ПТО. При этом в случае электронной передачи, если ПТО не отвечает на письмо, отправленное Банком, в течение 3 (трех) рабочих дней, то POS-терминал(ы) считается переданным надлежащим образом.
20. ПТО не имеет право модифицировать и/или предоставлять Терминалы, компьютерные программы, нормативные документы и другие материалы, предоставленные Банком, третьим лицам. POS-терминал, приложение SoftPos следует использовать только для осуществления продаж в данном ПТО. В случае невыполнения требования, изложенного в настоящем пункте, ПТО обязуется возместить реальный ущерб, причиненный Банку.
21. Банк предоставляет необходимое количество компонентов Терминала, сырья и рекламных материалов, поставка которых оформляется отдельным актом.
22. ПТО обязуется использовать полученное от Банка оборудование, сырье и рекламные материалы исключительно в рамках Договора.
23. ПТО обеспечивает надлежащий контроль полученных от Банка Терминалов.
24. ПТО не имеет право сдавать в аренду/субаренду предоставленные ему Терминалы или права на них, а также разрешать использовать их другим лицам.
25. В случае выхода из строя POS-терминала или приложения SoftPos, а также потери устройства, содержащего приложение SoftPos, также в случаях, когда данные для входа в программное обеспечение SoftPos, ArCalink становятся доступными третьим лицам, немедленно сообщить об этом в Банк и немедленно приостановить обслуживание карт до получения дополнительных указаний от Банка.
26. На основании договора Банк осуществляет круглосуточное удостоверение карточных операций, совершенных в ПТО.

¹ Reversal функция возврата полностью или частично аннулированной суммы сделки, проведенной на ПТО, в течение 72 часов.
Refund функция возврата полностью или частично аннулированной суммы сделки, проведенной на ПТО.

27. После получения одобрения Процессингового центра сумма Операции в безналичном порядке переводится Банком в ПТО в течение 5 (пяти) рабочих дней в случае операций по международным Картам, и в течение 2 (двух) рабочих дней для операций по картам, выпущенным в рамках системы AgCa.
28. В случае операций, оплачиваемых картами, ПТО не имеет право взимать с владельцев карт дополнительные комиссии и/или применять иные условия, чем те, которые определены для ПТО на операции с наличными деньгами.

ГЛАВА 5: ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИНИМАЕМЫЕ В СЛУЧАЕ МОШЕННИЧЕСТВА И ОБЖАЛУЕМЫХ ОПЕРАЦИЙ

29. В случае обнаружения или подозрения на мошенническую карточную операцию(и) в ПТО, Банк, уведомив ПТО по электронной почте, имеет право в любое время по своему усмотрению приостановить или прекратить возможность проведения операции по картам, а также временно или навсегда приостановить возможность ПТО управлять всеми счетами(ами) до выяснения операций. Ответственность за все убытки, возникшие в результате таких операций, несет ПТО, при этом юрисдикция, определенная настоящим пунктом, применяется и в случае расторжения Договора.
30. Банк имеет право в одностороннем порядке прекратить, приостановить и/или ограничить удостоверение карточных операций, снятие средств со счета(ов) ПТО, если Банк получит подобную информацию:
- 1) через ПТО были осуществлены мошеннические карточные операции или имеются обоснованные подозрения в таковых, или
 - 2) ПТО участвовал в незаконной или противоправной деятельности, или имеются обоснованные подозрения в таковых, или
 - 3) Информация, предоставленная ПТО Банку в рамках договора, не была достоверной, или
 - 4) ПТО занимается деятельностью, которая может нанести ущерб хорошей репутации Банка.
31. В случаях, предусмотренных пунктом 29 настоящей главы, Банк уведомляет ПТО с указанием причин прекращения, приостановления авторизации и/или ограничения снятия средств со счета(ов), причем в случае приостановления и прекращения авторизации также ограничиваются снятия средств со счетов. Указанное в настоящем пункте уведомление направляется на адрес электронной почты, зарегистрированный в Банке, в течение 1 (одного) рабочего дня после применения ограничения, а в случае нерабочего дня - в течение первого рабочего дня, следующего за ним. Ограничения, установленные настоящим пунктом, применяются до полного выяснения соответствующего основания, при этом Банк имеет

право изменить примененное им ограничение в течение 1 (одного) рабочего дня после осуществления изменения, сообщив об этом ПТО через адрес электронной почты, зарегистрированный в Банке.

32. В случае возникновения у Банка обоснованных подозрений, что через Терминалы, установленные в ПТО, осуществляется какой-либо вид мошенничества или Терминал/ы эксплуатируются ПТО с нарушением Правил работы, Банк имеет право в любое время в одностороннем порядке отказаться от выполнения пунктов, предусмотренных положениями Договора, и отозвать предоставленные им Терминалы.
33. В случае обжалования операции Владелец Карты, в течение 3 (трех) рабочих дней после получения запроса от Банка ПТО обязан предоставить Банку первичные документы операции и всю имеющуюся информацию о проведении операции и о Владельце Карты (например, имя Владельца Карты, проданный продукт или услуга, подробная информация, дата доставки продукта или услуги, если таковая имеется, адрес Владельца Карты, номер телефона, адрес электронной почты, и т. д.).
34. В случае, если ПТО выберет дополнительную опцию ручного ввода номера карты и/или использования функции возврата средств по транзакции/операции, ПТО несет всю ответственность и риски, связанные со всеми транзакциями, совершенными с помощью дополнительной опции, включая, помимо прочего, все риски, связанные с неисполнением транзакций, ненадлежащим исполнением, признанием недействительными, возвратами средств, исполнением транзакций, противоречащих законодательству РА или мошенническими сделками, и любого рода, вытекающие из них, включая финансовые последствия/обязательства, освобождая Банк от претензий третьих лиц и/или возмещения фактических убытков, понесенных в результате операций.
35. При проведении операций без предъявления карты не осуществляется полная идентификация реального Владельца Карты, в частности, Владелец Карты не присутствует со своей картой в Торговой точке в момент совершения операции. В случае обжалования операций без предъявления карты ПТО обязан предоставить Банку все документы, подтверждающие согласие, данное Владельцем Карты на операцию, а также другие сопутствующие документы. Ответственность за операции, совершенные через предоставленные ПТО терминалы, полностью несет ПТО и обязуется возместить Банку убытки, возникшие в результате операций, квалифицируемых как Мошеннические операции. Стороны признают, что Банк не несет никакой ответственности за убытки, понесенные ПТО в результате операций, классифицированных как Мошеннические операции. /Пункт действителен в случае запроса на установку POS-терминала с возможностью совершения операции без предъявления карты. /

36. ПТО не имеет право принимать платеж по карте, если располагает или может располагать информацией о том, что транзакция является мошеннической/незаконной или совершена без согласия/разрешения Владельца карты.
37. В ходе правоотношений, возникающих в соответствии с настоящими Правилами с ПТО, Банк осуществляет мониторинг карточных операций в соответствии с требованиями Платежных систем и внутренними правовыми актами Банка.
38. Соглашаясь с настоящими Правилами, ПТО принимает и принимает, что Банк является партнером международной платежной системы VISA и исходя из требований, установленных международной платежной системой VISA, Банк обязуется разместить информацию об ПТО, включая персональные данные, на сайте Visa Merchant Screening Service (VMSS) в случае расторжения Договора в одностороннем порядке по инициативе Банка или платежной системы Visa. Информация о ПТО, размещенная на сайте VMSS, может быть предоставлена лицам, имеющим право обратиться через данный сайт, с соответствующим запросом. Персональные данные, относящиеся к ПТО, будут храниться бессрочно, даже после прекращения правовых отношений. При этом ПТО может в любой момент запросить исправление или уничтожение данных об ПТО или прекратить обработку, а также совершить иные действия, связанные с обработкой, с соблюдением требований законодательства.

ГЛАВА 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

39. Банк имеет право:

- 1) Взимать комиссию по данному типу карты в размере, указанном в акцепте на операции в ПТО по картам.
- 2) В одностороннем порядке изменить размер комиссии по операциям по Услуге, уведомив ПТО не менее чем за 5 (пять) рабочих дней на адрес электронной почты, зарегистрированный в Банке, с указанием размера новой комиссии.
- 3) Требовать от ПТО предоставления информации, подтверждающей платеж, в случае поступления сообщения от Платежной системы, жалобы на транзакцию, подозрения в мошенничестве, запроса со стороны Банка.
- 4) В любое время провести одностороннюю и/или совместную проверку с ПТО на предмет выявления мошеннических карточных операций.
- 5) Вносить изменения в методику обслуживания Карты не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней, уведомив об этом ПТО.
- 6) Считать недействительными квитанции, на которых отсутствуют подписи Владельцев карт или которые не представлены в Банк по первому требованию последнего. Требование,

- установленное настоящим пунктом, применяется, если транзакция была совершена без использования ПИН-кода и для подтверждения транзакции требовалась подпись клиента (в этом случае на чеке отображается поле для подписи).
- 7) При наличии запроса на возврат средств списать всю сумму операции со всех счетов ПТО в Банке в безакцептном порядке.
 - 8) Запретить обслуживание карт в ПТО, в случае неисполнения любого обязательства ПТО, а также получения требования о прекращении обслуживания карт от Банка и/или любой из международных Платежных систем
 - 9) Принять меры по регулярной проверке сайта ПТО, а также других интернет-порталов, находящихся с ним на связи, с целью проверки соответствия требованиям платежных систем.
 - 10) В безакцептном порядке взыскать убытки, понесенные Владельцем карты или Банком в результате предоставления дополнительных возможностей обслуживания терминалов со всех счетов ПТО в Банке, а также суммы, уплаченные последним Владельцу Карты, а также ограничить управление ПТО средствами на счетах до получения соответствующих разъяснений о последствиях. При этом указанные ограничения могут применяться на указанный период для корректировки, отмены, подтверждения, уточнения операций в Платежных системах, а также до завершения действий, возложенных на них правоохранительными органами РА, если таковые будут совершены.
 - 11) В безакцептном порядке списывать со всех счетов ПТО в Банке комиссии и плату за обслуживание, предусмотренные настоящими Правилами и Договором, в том числе единовременную комиссию за экстренную установку, стоимость терминала в случае утери или повреждения POS-терминала.
 - 12) В случае отсутствия на счетах ПТО денежных средств для взимания комиссий, предусмотренных главой 5 настоящих Правил, а также иных комиссий, возникающих в результате оказания Услуг, образуется дебиторское обязательство на имя ПТО. Классификация дебиторской задолженности клиента осуществляется в порядке, установленном законодательством РА.
 - 13) Требовать от ПТО компенсацию за возврат Владельцем карт сумм недействительных операций, а также удержание ранее выплаченных в ПТО сумм операций, признанных Банком недействительными.
 - 14) В одностороннем порядке прекратить действие Договора, уведомив ПТО в электронной форме, если по какой-либо технической проблеме невозможно установить и/или активировать Терминал в указанный срок, либо по независящим от Банка обстоятельствам

возникли проблемы технического программного обеспечения в процессе установки Терминала, что привело к невозможности активации Терминала.

- 15) Не осуществлять перевод на ПТО, если имеются основания для признания платежной информации недействительной согласно пункту 43 настоящих Правил.
- 16) Проверить предоставленные со стороны ПТО данные, а также изучить спорные операции и факты незаконного использования платёжных карт при их проведении.
- 17) В одностороннем порядке расторгнуть Договор, уведомив об этом ПТО за 15 /пятнадцать/ рабочих дней (в этом случае контрольно-кассовая машина также может быть отключена), а в случае, предусмотренном настоящим пунктом, ПТО обязан вернуть предоставленные Банком Терминалы в течение 10 /десяти/ дней после получения уведомления Банка о возврате Терминалов и расторжении Договор, а в случае невозврата Банк имеет право в безакцептном порядке взимать сумму, соответствующую стоимости невозвращенных Терминалов со счетов ПТО в Банке, за исключением случаев, описанных в главе 5 настоящих Правил.
- 18) В случае расторжения Договора в течение 12 месяцев после заключения Договора Банк может применить единовременный штраф.
- 19) В ходе правоотношений, возникающих на основании настоящих Правил, при необходимости запросить у ПТО дополнительную информацию помимо информации и документов, представляемых в Банк.

40. ПТО имеет право:

- 1) Получить денежную компенсацию по сделкам, совершенным в период, указанный в пункте 26 настоящих Правил.
- 2) Требовать от Банка осуществления переводов платежей с использованием карт через сайт ПТО в течение срока, установленного настоящими Правилами, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 13) и 15) пункта 38 настоящих Правил.
- 3) В случае несогласия с удержанием денежных средств из ПТО в связи с недействительной сделкой, совершенной в ПТО, в течение 35 (тридцати) календарных дней после удержания запросить в письменной форме подтверждение о признании операции недействительной на основании пункта 43 настоящих Правил, обжалован (не подтвержден) Владелец Карты или банком-эмитентом.

41. Банк обязан:

- 1) Предоставить логотипы «ArCa SecurePay», «Verified by Visa» и «MasterCard Secure Code» ПТО для размещения их на сайте и применения систему безопасности «3-D Secure» во время

транзакций. /Положение применимо, если в ПТО не предусмотрена возможность деактивации 3D Secure. /

- 2) Осуществлять техническое/платежное обслуживание Терминалов.
- 3) Провести обучение сотрудников ПТО о проверке обязательных условий действия карт, совершении операций с Терминалами и их обслуживании, а также возможных случаях подделок и возможных механизмах их предотвращения.
- 4) При необходимости оказать консультативную помощь ПТО относительно необходимых технических средств для обслуживания Карт и надлежащего обслуживания Владельцев Карт.
- 5) Обеспечить ПТО возмещение сумм операций, совершенных по Картам, в течение срока, установленного настоящими правилами.
- 6) Информировать ПТО об удержании комиссии в случаях, предусмотренных подпунктом 15) пункта 38 настоящих Правил, в течение 2 (двух) рабочих дней после удержания с указанием причин признания операции недействительной. (Применимо к VPOS.)

42. ПТО обязан:

- 1) Обслуживать Владельцев Карт только после получения от удостоверяющего центра подтверждения успешного выполнения операции с соответствующим кодом подтверждения, независимо от суммы операции.
- 2) При карточных операциях оплатить комиссии Банка, предусмотренные Договором.
- 3) Обеспечить на Интернет-сайте:
 - а. Наличие логотипов платежных систем,
 - б. Полное описание предоставляемых продуктов/услуг,
 - в. Политика продукта и возврата,
 - д. Наличие контактной информации службы поддержки клиентов, включая адрес электронной почты или номер телефона;
 - е. Наличие адреса расположения ПТО на странице подтверждения покупки или оплаты Владельца карты (при наличии),
 - ж. Тип валюты транзакции,
 - з. Политика доставки (если применимо),
 - и. Политика множественных (на разные адреса в рамках одной транзакции) доставок (при наличии),
 - к. Политика конфиденциальности потребительских данных,
 - л. Способы обеспечения безопасности карточных данных,
 - м. Наличие рецептурных препаратов в продаже (при наличии),

- н. В случае продажи копии товара торговой марки необходимо указать факт копирования товара на видном месте и видимым для покупателя способом,
- о. В случае продажи небрендовой продукции сделать об этом соответствующую пометку на видном месте на главной странице сайта,
- п. В случае подписки на предоставляемые услуги - подробное описание дальнейших периодических начислений на видном для клиента месте,
- р. Факт пересылки данных Владельца карты на другие сайты.
- 4) Сохранять копии квитанций о карточных операциях, а в случае SoftPos, VPOS и/или ArCalink - электронные квитанции в течение 1 /одного/ года, начиная с даты совершения операции, сохраняя их целостность, и предоставлять их Банку по первому требованию Банка.
- 5) Принимать платежи в иностранной валюте только в случае покупок, совершенных за пределами территории Республики Армения. *(Применимо к услуге vPOS в иностранной валюте.)*
- 6) По запросу банка предоставить информацию, подтверждающую оплату, в течение 3 (трех) рабочих дней после получения запроса. Указанный запрос может быть направлен в ПТО вручную или по электронной почте.
- 7) Осуществлять предусмотренные договором операции только в драмах РА, **за исключением vPOS в иностранной валюте**, когда Банк может предоставить ПТО валютный vPOS-терминал для осуществления транзакций только по картам, выпущенным иностранными банками для приема платежей, в соответствии с требованиями законодательства РА.
- 8) В случае конфискации незаконно использованной Карты составить прилагаемый к настоящим Правилам «Акт о конфискации Карты» (далее Приложение 1) и в течение трех рабочих дней передать его в Банк.
- 9) При карточных операциях использовать оборудование и материалы, предоставленные Банком или одобренные Банком.
- 10) В случае обжалования операции, совершенной с использованием платежной карты, предоставить имеющиеся у него документы, связанные с данной операцией, а при наличии требования Банка также возместить понесенные Банком расходы.
- 11) Возместить Банку ущерб, причиненный POS-терминалу по неосторожности или умыслу ПТО.
- 12) Совершать карточные операции исключительно с использованием Оборудования и не считывать данные Карты с помощью других устройств. При этом в случае нарушения обязательства, предусмотренного настоящим пунктом, ПТО обязан возместить все убытки, причиненные Банку в результате нарушения.
- 13) Уведомить Банк в письменной форме об изменении сведений, адреса и/или условий действия, информации о ПТО, указанных в Договоре, в течение 3 (трех) рабочих дней после фактического

осуществления этих изменений.:

- 14) Проверить переводы и списания, осуществляемые Банком.
- 15) Не позднее, чем в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения требования Банка возместить Банку убытки, причиненные карточными операциями в результате обращений международных платежных систем и/или банков-эмитентов карт, причем в случае по такому запросу Банк может списать сумму или ограничить использование счета/счетов запрошенной суммой. Требование о возмещении убытков, указанное в настоящем пункте, может быть направлено в ПТО не позднее, чем в течение 540 (пятисот сорока) календарных дней после совершения сделки, при этом данное правило и положения, изложенные в настоящем пункте, продолжают действовать, даже если срок действия Договора прекращен (расторгнут Договор).
- 16) В случае получения уведомления Банка об изменении правил обслуживания платежных карт или дополнительных мер безопасности карточных операций, а также иных указаний и дополнительных требований, обеспечить выполнение указанных требований своими работниками.
- 17) Обеспечить четкое описание условий оплаты на сайте ПТО (при наличии).
- 18) Информировать Владельца карты (до или во время операции с использованием платежной карты) о любых ограничениях, установленных законодательством РА.
- 19) По запросу банка предоставить информацию об операциях, вызывающих подозрение в карточном мошенничестве.
- 20) Не осуществлять виды деятельности, запрещенные Приложением 2 «Виды запрещенных услуг и торговых точек», прилагаемого к настоящим Правилам (далее – Приложение 2).
- 21) В одностороннем порядке или совместно с Банком проводить ежедневную проверку на предмет выявления подозрительных карточных операций, запрещенных Договором, и в случае выявления таких операций незамедлительно направлять электронное письмо на адрес fraud.monitoring@idbank.am.
- 22) Возместить Банку штрафы и пени, примененные Платёжными системами к Банку за выявленные на сайте ПТО нарушения не позднее, чем в течение 10 (десяти) дней после получения уведомления Банка.

ГЛАВА 7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ КАРТОЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

43. В случае необходимости отмены платежей, произведенных Владельцем Карты с использованием Платежной карты, ПТО обращается на адрес электронной почты Банка

ATM.Merchant@idbank.am с зарегистрированного в Банке адреса электронной почты с просьбой об аннулировании платежной операции. Сумма аннулирования операции переводится Владельцу карты, осуществившему операцию, в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Банком заявления, указанного в настоящем пункте, если отмена операции была осуществлена не позднее 72 часов после момента исполнения операции, в противном случае - в течение 10 рабочих дней в зависимости от операции в зависимости от внутренних правовых актов Банка-эмитента карты, осуществившего операцию, о чем направляется ответное письмо в ПТО. Заявление, определенное настоящим пунктом, может быть подано ПТО также через систему Банк-клиент (система IDBusiness).

44. Операции с использованием карт через сайт ПТО считаются недействительными, если:
- 1) Транзакция, совершенная с использованием платежной карты, была осуществлена с нарушением требований Договора или настоящих Правил;
 - 2) Транзакция, совершенная с использованием платежной карты, признана Платежной системой незаконной (недействительной).
45. ПТО принимает, что заявление, отправленное в электронном виде из Платежной системы в Банк Владельцем карты или Банком-эмитентом, является достаточным доказательством недействительности операции с использованием карт через сайт ПТО.
46. ПТО может запросить, а Банк обязуется предоставить по требованию ПТО копии документов, на основании которых сделки признаны недействительными.
47. В соответствии с пунктом 43 настоящих Правил возврат денежных средств Владельцам карт с операциями, признанными недействительными, осуществляется с карточных платежей, произведенных на счет ПТО путем списания соответствующей суммы с денежных средств, подлежащих переводу на счет ПТО.
48. Удержание денежных средств, указанных в пункте 46 настоящих Правил, осуществляется при внесении регулярного платежа в ПТО или путем списания средств со счета, ПТО в Банке. Если средств ПТО недостаточно для погашения задолженности, Банк имеет право потребовать от ПТО выплаты необходимой суммы.
49. Расчет карточных операций на сайте ПТО (в том числе совершенных и приостановленных в тот же день операций, информация, подтверждающая оплату по которым, не поступила в день совершения операции или была получена с ошибками) может осуществляться после проведения необходимого изучения Банком, но не позднее, чем в течение 3 (трех) рабочих дней после получения уведомления ПТО об оспариваемой сделке.

ГЛАВА 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

50. Стороны обязуются сохранять конфиденциальности сведений, полученных друг от друга или доведенных до их сведения в ходе выполнения Договора, не публиковать или не разглашать в общем или частном порядке конфиденциальную информацию каким либо третьим лицам без письменного согласия другой стороны, за исключением предусмотренных законодательством РА случаев.
51. Стороны обязуются сообщить друг другу в письменной форме какие сведения считаются конфиденциальными. Без специального указания номера или другие реквизиты Платежной карты, а также информация, связанная с транзакциями, совершенными с их использованием, считаются конфиденциальной.
52. Стороны обязуются не изменять и не предоставлять третьим лицам компьютерные программы, нормативные документы и иные материалы, предоставленные Банком, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
53. Требование пункта 49 настоящих Правил не распространяется на случаи разглашения конфиденциальной информации по запросу органов или лиц, предусмотренных законом.
54. Ущерб, причиненный нарушением требований, настоящей главы настоящих Правил, подлежит возмещению в полном объеме за счет виновной стороны при условии документального подтверждения потерпевшей стороной размера ущерба.

ГЛАВА 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

55. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Договором, в порядке, установленном действующим законодательством РА.
56. В случае нарушения обязательств, предусмотренных подпунктом 1) пункта 43 настоящих Правил, Банк вправе потребовать у ПТО уплаты штрафа в размере, установленном тарифами. При этом Банк вправе взыскать в безакцептном порядке всю сумму штрафа со всех счетов ПТО в Банке.
57. Банк не несет ответственности за просрочку платежа, если она связана с несвоевременным уведомлением Банка об изменении условий, предусмотренных в Договоре или предоставленных Банку иным образом, либо в связи с обстоятельствами непреодолимой силы или из-за неисправности технических средств или каналов не по вине Банка.
58. Выплата штрафов (штрафов и пеней), возмещение убытков не освобождает ПТО от исполнения своих обязательств и не может каким-либо образом ограничивать права Банка.

59. В случаях, предусмотренных подпунктами настоящего пункта, ПТО несет всю ответственность и риски, связанные со всеми транзакциями, совершенными посредством Сервиса, включая, но не ограничиваясь, неисполнением транзакций, ненадлежащим исполнением, признанием недействительным, возвратными платежами, совершением операций, противоречащих законодательству РА, мошенничеством, всеми рисками любого рода, вытекающими из них, включая финансовые последствия/обязательства, освобождая Банк от любых претензий третьих лиц и/или возмещения фактических убытков, понесенных в результате транзакции.

- 1) Функция возврата транзакции (**Refund**) была активирована для Сервиса по усмотрению ПТО,
- 2) По требованию ПТО для Сервиса активирована функция привязки номера карты (**Binding**), в том числе, если сертификация 3D Secure не требуется для дальнейших операций с данной картой после привязки номера карты на данном сайте.
- 3) ПТО обслуживает карты платежных систем, не обеспечивающие 3D Secure или для которых Процессинговый Центр Сервиса не обеспечивает 3D Secure.
- 4) Для Сервиса по желанию ПТО была активирована возможность ручного ввода данных карты на Оборудовании (**Key Enter**).
- 5) По усмотрению ПТО для Сервиса была активирована возможность возврата полной или частичной отмены (**Reversal**) суммы транзакции, осуществленной в течение 72 часов.
- 6) По усмотрению ПТО для Сервиса была активирована возможность заморозки и частичного или полного списания средств с Платежной карты Владельца карты в размере суммы Операции или на сумму, превышающую ее (**PreAuthorization**).

ГЛАВА 10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

60. Стороны освобождаются от ответственности за исполнение или частичное исполнение, или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящим Правилам, если данное неисполнение или частичное исполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после подписания Договора, и которое Стороны не могли предвидеть или предупредить. Обстоятельствами непреодолимой силы, помимо прочего являются пожары, землетрясения, наводнения, войны, политические волнения, акты государственных органов, и прочие обстоятельства, ведущие к невозможности исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами. В указанных случаях сроки исполнения договорных обязательств соответственно отодвигаются на период действия этих обстоятельств.

ГЛАВА 11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

61. В случае возникновения спора по Договору Стороны принимают меры для разрешения спора путем переговоров.
62. Жалобы по поводу сумм денежных средств, подлежащих уплате, и условий перевода принимаются на рассмотрение на основании письменных обращений Сторон в течение 540 (пятистот сорока) календарных дней с момента совершения оспариваемой сделки.
63. К заявлениям-жалобам сторон прилагаются копии всех необходимых документов для рассмотрения заявления, заверенные компетентными лицами сторон.
64. Отношения, не урегулированные договором или настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Армения.
65. Споры, возникающие в ходе правоотношений сторон, подлежат рассмотрению в гражданском суде первой инстанции общей юрисдикции города Еревана РА.

ГЛАВА 12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

65. Договор считается заключенным и действует с момента получения Акцепта ПТО и действует в течение неопределенного срока.
66. Действие договора может быть прекращено по инициативе каждой из сторон после письменного уведомления другой стороны за 15 (пятнадцать) рабочих дней, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 29 и 67 настоящих Правил. До прекращения действия Договора стороны исполняют свои обязательства друг перед другом, а ПТО возвращает поставленные ей Терминалы, за исключением случая, предусмотренного пунктом 29 настоящих Правил.
67. Согласно положениям пункта 66 настоящих Правил, в случае возврата Банку средств от платежных систем, связанных с операциями, совершенными в ПТО, в течение 540 (пятистот сорока) календарных дней после прекращения действия Договора, Расторжение Договора считается недействительным до момента, предусмотренного Договором для исполнения ПТО обязательств.
68. Каждая сторона обязана немедленно информировать другую сторону об изменении коммерческих и юридических данных.
69. Разрешение на установку Терминала со стороны ПТО удостоверяет согласие со всеми условиями, указанными в акцепте, включая акцепт условий, не предусмотренных в оферте или противоречащих условиям оферты.
70. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора.

71. Настоящие Правила опубликованы на сайте Банка и могут быть периодически в одностороннем порядке изменены Банком, измененные Правила вступают в силу с момента опубликования, если Банк не установит более поздний срок вступления изменений в силу.
72. Изменения в законодательстве Республики Армения и нормативных актах Центрального банка Республики Армения в течение срока действия Договора, распространяющиеся на условия Договора, являются обязательными для Сторон.
73. В случае противоречия между настоящими Правилами и Договором, Договор имеет преимущественную силу.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

Конфискация карты осуществляется со стороны лица, обслуживающего карты, в следующих случаях:

- При получении кодов о конфискации карты из Процессингового центра при выполнении электронной авторизации (с перечнем можно ознакомиться в руководстве, опубликованном на официальном сайте Банка)
- В случаях, определенных в руководстве, опубликованном на официальном сайте Банка

Конфискованные карты предоставляются в Банк.

А К Т О КОНФИСКАЦИИ КАРТ

1. Название обслуживающей организации

2. Имя, фамилия ответственного лица

3. Тип карты

4. Номер конфискованной карты

5. Срок действия карты

Подпись ответственного лица _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ВИДЫ ЗАПРЕЩЕННЫХ УСЛУГ И ТОРГОВЫХ ПУНКТОВ

Идентификация программы защиты всемирного бренда (ПЗВБ) Visa

Идентификация ПЗВБ касается всех пользователей бренда Visa. Она указывает на ситуации, когда бренд Visa сталкивается с какой-либо незаконной деятельностью или деятельностью, которая может негативно повлиять на бренд. Это включает, но не ограничивается регламентами внедрения международного бренда Visa International. Примеры таких сделок включают:

1. Незаконная продажа отпускаемых по рецепту лекарств:

При заключении сделок с Торговыми пунктами, осуществляющими продажу отпускаемых по рецепту лекарств, ПТО обязан:

1) Соответствующим образом проверять товары, услуги и маркетинговые материалы торгового пункта в соответствии с «Критериями риска для приобретателей всемирного бренда Visa», чтобы предотвратить продажу материалов, запрещенных применимыми законами.

2) Получить письменное заключение от независимого и квалифицированного юриста о том, что деятельность Торгового пункта полностью соответствует всем применимым законам и правилам. Такое заключение необходимо приобретать не реже одного раза в год. В случае претензии со стороны Visa, ПТО должен предоставить копию вышеуказанного заключения вместе с другими документами о соответствии.

2. Продажа товаров или услуг под контрафактными или нелегальными брендами:

ПТО должен тщательно следить за деловой практикой торговых пунктов и их агентов и предпринимать превентивные меры для предотвращения продажи товаров или услуг с контрафактным или незаконным авторским правом. Такие сделки включают, но не ограничиваются следующим:

1) Незаконная загрузка фильмов, музыки, компьютерных игр, видеоигр или компьютерных программ,

2) Поддельные фармацевтические товары,

3) Поддельные табачные изделия (например, сигареты, сигары),

4) Поддельные дизайнерские изделия.

3. Потенциально обманчивый маркетинговый опыт:

Некоторые компании имеют непонятный механизм взимания платы, политику раскрытия информации, агрессивный стиль маркетинговой деятельности, что вводит в крайнее заблуждение и может иметь потенциальное влияние на мошеннические карточные операции. В целях защиты Владельцев карт от вышеуказанных действий, система Visa требует принятия мер для предотвращения отрицательных последствий для репутации компании Visa Inc. и аффилированных компаний и защитят Владельцев карт от такого рода нечестного поведения. Поэтому ПТО должен

	RL-0230-0001-01			ОБЩЕДОСТУПНЫЙ
Правила обслуживания карт в качестве средства платежа в пунктах торговли и обслуживания	Дата применения: 15/04/2024	Редакция 1	стр 23 /26	

надлежащим образом проверять товары, услуги и маркетинговые материалы торговых пунктов, как указано в «Критериях риска для приобретателей всемирного бренда Visa». Ниже представлены примеры Торговых пунктов с потенциально обманчивой маркетинговой деятельностью перечислены ниже.

1) Торговые пункты, продвигающие товары с использованием бесплатного пробного периода. В этом случае у потребителей почти нет времени на возврат товара до того, как сумма транзакции будет списана без уведомления или согласия владельца карты, что приводит к замешательству и жалобам со стороны владельцев карт.

2) Торговые пункты, вовлеченные в такую деятельность, известную как «передача данных», предоставляя данные Владельца карты другим ПТО без ведома или согласия Владельца карты.

3) Торговые пункты, которые требуют от Владельцев карты указания того, что последние не желают участвовать в дополнительных сделках и получать дополнительные товары от Торгового пункта в дальнейшем. Такая подробная информация о текущих платежах часто представлена мелким шрифтом или такая информация может быть найдена только путем перехода по соответствующей ссылке, которая часто представлена в виде очень маленьких клеток и становится видимой для Владельца карты, когда тот заказывает или подтверждает покупки.

4) Фальшивые Торговые пункты, которые созданы для сбора пожертвований.

5) Фальшивые Торговые пункты, которые действуют как официальные государственные сайты.

б) Торговые пункты, где была использована фальшивая реклама при участии звезд.

4. Неправильное кодирование интернет-ставок:

Это сделки, которые не были должным образом идентифицированы и не содержат элементы данных, требуемые регламентами внедрения международного бренда Visa. По правилам регламентов внедрения международного бренда Visa Торговые пункты, занимающиеся интернет-ставками, должны быть обязаны применить перечисленные ниже элементы данных авторизации для правильной идентификации своих операций.

Идентификационный номер	Описание
MCC 7995 (поле 18)	Ставка – включая лотерейные билеты, игровые фишки, скачки, автогонки
Процессинговый код 11 (поле 3)	Операция по безналичной (quasi-cash)/интернет ставке
Коды условий POS 01,08,59 (поле 25)	Карта отсутствует/почтовый/телефонный заказ/электронная продажа

Правила обслуживания карт в качестве средства платежа в пунктах торговли и обслуживания

Дата применения:
15/04/2024

Редакция 1

стр
24 / 26

5. Купля или продажа фотографий, видеоизображений, компьютерных изображений, мультфильмов, имитационного моделирования или других медиа (деятельности), которые включают, но не ограничиваются:

- 1) Детской порнографией,
- 2) Зоофилией,
- 3) Насилием (или любым другим сексуальным поведением),
- 4) Расчленением (искажением) частей тела человека.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Коды ответа на авторизацию (Authorisation response codes)

Сделка считается совершенной при наличии кода "000" ответов и кода сертификации		отказанный купон выдается клиенту независимо от всего считается неподтвержденным
000	Одобренный	APPROVED
104	Отказ, заблокированная карта	PIN-TRIES EXCEED.
103	Отказ, обратиться к эмитенту карточки	CALL ISSUER
119	Ошибка, нарушение безопасности системы	SECURITY VIOLATION
903	Отказ, повторить сделку	RE-ENTER TRANS.
204	Отберите карточку	PICK-UP CARD
101	Отказ, просроченная карта	EXPIRED CARD
106	Отказ, превышено количество допустимых попыток ввода Pin	PIN-TRIES EXCEED
206	Отказ, превышено количество допустимых попыток ввода Pin	PIN-TRIES EXCEED
208	Отберите карточку	PICK-UP CARD
209	Отберите карточку	PICK-UP CARD
203	Отберите карточку	PICK-UP CARD
202	Отказ, карты с таким номером не существует	INVALID CARD
920	Отказ, проблема с ключами	INVALID CARD
117	Отказ, неправильный É PIN	INCORRECT PIN
125	Отказ, карты с таким номером не существует	INVALID CARD
101	Отказ, просроченная карта	EXPIRED CARD
111	Отказ, карты с таким номером не существует	INVALID CARD
Z3	Отказ, отсутствие связи	-
200	Отказ, карты с таким номером не существует	INVALID CARD

Правила обслуживания карт в качестве средства платежа в пунктах торговли и обслуживания

Дата применения:
15/04/2024

Редакция 1

стр
26 /26

902	Отказ, повторить сделку	RE-ENTER TRANS.
116	Отказ, недостаточно средств	INSUFFICIENT FUNDS
111	Отказ, информация о карте отсутствует	NO CARD RECORD
109	Отказ, идентификационный номер точки обслуживания неверен	INVALID MERCHANT
107	транзакция отклонена, обратитесь в банк-эмитент	CALL ISSUER