



**Публичное акционерное общество  
«Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный Банк»  
(ПАО БАНК «СИАБ»)**

УТВЕРЖДЕНЫ  
решением Правления ПАО БАНК «СИАБ»  
Протокол от «20» января 2022г.  
№ 4

**УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ, СОВЕРШЕННЫМ С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА  
(ЭКВАЙРИНГ)**

**Санкт-Петербург  
2022 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ
6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТОВ И ОПЕРАЦИЙ
8. ИНСТРУКТАЖ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ
9. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБМЕН
10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ
11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ
13. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И РАЗНОГЛАСИЙ
14. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

### ПРИЛОЖЕНИЯ:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ К УСЛОВИЯМ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ, СОВЕРШЕННЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ ПЛАТЕЖА (ЭКВАЙРИНГ) (ОБРАЗЕЦ) .

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. СПИСОК ТСТ (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. ИНСТРУКЦИЯ ПО СОВЕРШЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ, ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА ОПЛАТЫ ТОВАРОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭСП В ВИДЕ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5. ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖА (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6. АКТ О ПРОВЕДЕНИИ ИНСТРУКТАЖА (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7. АКТ ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8. ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ (ОБРАЗЕЦ).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9. ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА ОБ ОТМЕНЕ ИЛИ ВОЗВРАТЕ ОПЕРАЦИИ.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРАВИЛАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭСП «SENDY»

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – процедура получения разрешения от Эмитента ЭСП на совершение Операции.

**Акция** – маркетинговое мероприятие Банка, в период проведения которого Банк может устанавливать Тарифы и иные условия оказания услуг, отличные от действующих.

**Аутсорсинг** – условие обслуживания Банком Организации, при котором обязанность по предоставлению, установке, техническому обслуживанию, ремонту, замене, обеспечению расходными материалами и каналами связи Терминалов осуществляется третьим лицом по выбору Организации.

**Банк** – Публичное акционерное общество «Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный Банк».

**Эмитент ЭСП** – организация, являющаяся участником Платежной Системы и предоставляющая Держателю ЭСП.

**Вознаграждение** – денежная сумма, уплачиваемая Организацией Банку в соответствии с Тарифами за расчеты по Операциям, проведение Авторизации, обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании и ПО «Sendy» и дополнительные услуги.

**Возмещение** – денежная сумма, выплачиваемая Банком Организации по Операциям, прошедшим успешную Авторизацию.

**Держатель** – физическое лицо, использующее ЭСП на основании соглашения с Эмитентом ЭСП.

**Договор** – Договор между Банком и Организацией на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа.

**Документ** – бумажный и/или электронный документ, подтверждающий совершение Операции, составленный при считывании данных ЭСП посредством Оборудования или ПО «Sendy» с соблюдением предусмотренной Платежной Системой процедуры верификации Держателя.

**Заявление** – заявление о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа (эквайринг), подписанное Организацией с целью заключения Договора с Банком, либо внесении изменений в Договор.

**Инструкция** – инструкция по совершению Операций, оформлению Документов и обеспечению Организацией финансовой безопасности в процессе приема оплаты Товаров с использованием ЭСП в виде платежных карт, а также инструкция по правилам обслуживания ЭСП «Sendy».

**ЭСП** – электронное средство платежа, средство и (или) способ, позволяющие Держателю Эмитента ЭСП составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.

**ЭСП «Sendy»** - ЭСП, эмитированное Платежной Системой «Sendy», в том числе под брендами «Coor Pay», а также ЭСП, эмитированное Платежными системами WeChat Pay и Alipay.

**Платежная Система «Sendy» (ПС «Sendy»)** – национально значимая платежная система, регистрационный номер 0035 от «30» сентября 2014 г. в реестре Операторов платежных систем, осуществляющая в соответствии с законодательством РФ взаимодействие с иностранной платежной системой WeChat Pay (Tenpay Co Ltd (Китай)) и иностранной платежной системой Alipay (Alipay.com Co., Ltd (Китай)) в части предоставления Банку возможности проведения Операций с использованием ЭСП указанных платежных систем.

**Оборудование** – устройство, запрограммированное Банком для совершения Операций с использованием ЭСП.

**Операция** – операция оплаты Товара на Оборудовании или посредством ПО «Sendy» с использованием ЭСП.

**Операция возврата** – операция возврата Держателю стоимости Товара или его части с использованием ЭСП в рамках ранее проведенной Операции.

**Организация** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся частной практикой, или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим (самозанятый), являющиеся резидентами Российской Федерации и принимающие оплату Товаров с использованием ЭСП на основании Договора.

**Платежная Система** – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств, обеспечивающая проведение расчетов между участниками платежной системы, в число которых Банк входит в качестве эквайера.

**Правила** – процедура совершения Операций с соблюдением требований Инструкции.

**Тарифы** – указываемая в Заявлении стоимость услуг Банка за выполнение расчетов по Операциям с использованием ЭСП, комиссия за обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании и ПО «Sendy», а также стоимость дополнительных услуг.

**Терминал** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения Операций с использованием ЭСП.

**ПО «Sendy»** - программное обеспечение, разработанное и предоставляемое Банку ПС «Sendy» для осуществления Операций с использованием ЭСП «Sendy».

**Товар** – товар, работы и/или услуги, реализуемые Организацией.

**Торгово-сервисная точка (ТСТ)** – зарегистрированное во внутренних информационных системах Банка место реализации Товара Организацией.

**Условия Акции** – документ, размещенный на сайте Банка [www.siab.ru](http://www.siab.ru), содержащий юридически обязывающие изменения к Договору для Организаций, присоединившихся к Акции путем подачи соответствующего Заявления.

**Эквайринг** – проведение Банком расчетов с Организацией по Операциям, совершенным с использованием ЭСП.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящие Условия проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа (эквайринг), далее именуемые «Условия», определяют порядок оказания Банком услуг Эквайринга Организации.

2.2. Организация направляет в Банк подписанное Заявление по форме Приложения № 1 к Условиям, надлежащим образом заполненное Организацией и включающее в себя информацию о Тарифах. Условия и подписанное Организацией и Банком Заявление в совокупности являются Договором, который заключается в соответствии со ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем присоединения Организации к Условиям. Условия и бланк Заявления размещаются на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: [www.siab.ru](http://www.siab.ru).

2.3. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и (или) дополнения в Условия. О факте внесения таких изменений и (или) дополнений Банк сообщает Организации не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений и (или) дополнений путем размещения на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: [www.siab.ru](http://www.siab.ru).

2.4. Банк вправе также вносить изменения и (или) дополнения в Условия, действие которых будут распространяться только на Договоры с Организациями, присоединившимися к проводимым Банком Акциям. Указанные изменения и (или) дополнения описываются в Условиях Акции и размещаются на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: [www.siab.ru](http://www.siab.ru).

## **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. Организация обеспечивает прием оплаты Товаров с использованием ЭСП с запросом Авторизации в Банке. В оплату принимаются все ЭСП, эмитированные участниками следующих Платежных Систем:

- Мир;
- MasterCard Worldwide;
- Visa International;
- Sendy;
- WeChat Pay;
- Alipay

3.2. Банк осуществляет обработку Операций, совершенных в Организации с использованием ЭСП, и зачисление на расчетный счет Организации сумм Операций за вычетом Вознаграждения.

3.3. Все расчеты по Договору осуществляются в валюте Российской Федерации.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **4.1. Банк обязуется:**

4.1.1. Обеспечить круглосуточное проведение Авторизации для всех ТСТ Организации, указанных в предоставленном в Банк списке ТСТ (по форме Приложения № 2 к Условиям), подписанном Организацией.

4.1.2. Обеспечить все ТСТ Организации, указанные в списке ТСТ, Оборудованием, необходимым для осуществления Операций, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга, а также ПО «Sendy». Оборудование передается Банком Организации по Акту приема-передачи (по форме Приложения № 3 к Условиям) в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты заключения Договора.

4.1.3. Обеспечить Организацию рекламными и информационными материалами, необходимыми для проведения Операций.

4.1.4. Не позднее двух рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Организации на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87 осуществить техническое обслуживание, ремонт и, при необходимости, замену Оборудования, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга. Контакты службы поддержки Платежной Системы «Sendy» для обращений Организации по вопросам работоспособности ПО «Sendy» указаны в Инструкции по правилам обслуживания ЭСП «Sendy» (Приложение № 10 к Условиям).

4.1.5. Обеспечить Организацию расходными материалами, необходимыми для работы Оборудования, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга. Предоставление расходных материалов производится не позднее трех рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Организации на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87. Выдача расходных материалов осуществляется на территории Банка.

4.1.6. Провести инструктаж персонала Организации Правилам в соответствии с Разделом 8 Условий.

4.1.7. Зачислять на расчетный счет Организации, указанный в Заявлении, денежные средства по Операциям в порядке, предусмотренном Разделом 6 Условий.

4.1.8. Направлять в Организацию выписку по Операциям и Операциям возврата на адрес электронной почты и с периодичностью, указанными в Заявлении.

#### **4.2. Банк имеет право:**

4.2.1. Признавать недействительными Документы и Операции на основании критериев, перечисленных в Разделе 7 Условий.

4.2.2. Не принимать к оплате Документы, признанные Банком недействительными, и не выплачивать Организации Возмещение по Операциям, оформленным недействительными Документами.

4.2.3. Удерживать из Возмещения; списывать без распоряжения и согласия Организации с расчетного счета Организации, открытого в Банке, расчетным документом Банка в порядке расчетов по инкассо; предъявлять к расчетным счетам (в рублях и в иностранной валюте) Организации, открытым в других банках, инкассовые поручения на списание:

- суммы Вознаграждения;
- суммы Операций, признанных Банком недействительными;
- суммы Операций возврата;
- суммы Операций, по которым Банком в соответствии с п.5.1.13. Условий были запрошены Документы, а Организация не предоставила их в установленный срок;
- суммы Операций, являющихся предметом споров и разногласий с Держателем и/или Платежной Системой, в том числе на основании заявления Держателя об оспаривании им таких Операций;
- суммы штрафов, наложенных на Банк Платежной Системой в результате деятельности Организации при исполнении Договора;
- суммы причитающихся Банку комиссий, в том числе согласно п.6.2., п.6.3. Условий;
- суммы стоимости Оборудования, утраченного Организацией, в соответствии с п.5.1.11 Договора

4.2.4. Требовать от Организации предоставления Документов по Операциям, в том числе письменных объяснений персонала Организации о проведенных Операциях.

4.2.5. Приостановить отправку Возмещения до предоставления Организацией Документов в соответствии с п.5.1.13. Условий. Возобновление отправки Возмещения в этом случае происходит в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрашиваемых Банком Документов, кроме случаев, когда такие документы были признаны Банком недействительными.

4.2.6. В случае нарушения Организацией Договора и/или получении Банком соответствующих рекомендаций от Платежной Системы, приостановить проведение

Авторизаций, уведомив об этом Организацию в срок не позднее одного рабочего дня с момента приостановки Авторизаций по электронной почте и/или телефону, указанным в Заявлении. В этом случае Авторизации могут быть возобновлены после устранения Организацией допущенных нарушений.

4.2.7. Приостановить проведение Авторизаций и отправку Возмещения на неопределенный срок при выявлении неправомерной деятельности Организации, а также деятельности, способной нанести ущерб деловой репутации Банка и/или Платежной Системы.

4.2.8. В целях осуществления контроля за соблюдением Организацией Договора проводить инспекции в ТСТ.

4.2.9. Требовать от Организации отстранения от проведения Операций персоналом Организации без объяснения причин.

4.2.10. Устанавливать, производить замену и снимать Оборудование в ТСТ по своему усмотрению без предварительного уведомления Организации за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга.

4.2.11. Прекратить проведение Авторизаций для ТСТ, в которых на протяжении более одного календарного месяца отсутствовали Операции.

4.2.12. Передавать в Платежную Систему сведения о нарушении Организацией Договора.

4.2.13. Привлекать за свой счет и без согласования с Организацией третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Банка в этих случаях несет Банк.

4.2.14. Отказать в заключении Договора при приеме Заявления без объяснение причин такого отказа.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

### **5.1. Организация обязуется:**

5.1.1. Уплачивать Банку Вознаграждение, а также иные суммы, указанные в п.4.2.3. Условий.

5.1.2. Предоставить Банку всю запрашиваемую им документацию, необходимую для идентификации Организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.3. Не допускать проведение Операций, имеющих целью легализацию доходов, полученных преступным путем, распространение наркотиков, детской порнографии и других Операций, запрещенных действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.4. Принимать оплату реализуемых Организацией Товаров с использованием ЭСП и проводить Операции в строгом соответствии с Инструкцией (Приложение № 4 к Условиям и Приложение № 10 к Условиям).

5.1.5. При оплате Товаров с использованием ЭСП предоставлять Товар по тем же ценам, что и при оплате наличными денежными средствами. Не устанавливать минимальный или максимальный размер Операции. Не взимать явные или скрытые комиссии и любые дополнительные платы при совершении Операции. При расчетах с использованием ЭСП не предлагать и не навязывать Товары, которые не предлагаются и не навязываются при оплате другим способом.

5.1.6. Не использовать данные ЭСП для целей, отличных от проведения Операции и не передавать их третьим лицам.

5.1.7. Использовать Оборудование и ПО «Sendy» исключительно в целях проведения Операций в рамках Договора. При использовании Оборудования обращаться за Авторизацией исключительно в Банк.

5.1.8. Не передавать и не предоставлять возможность использования Оборудования и ПО «Sendy» третьим лицам.

5.1.9. Предоставлять доступ сотрудникам Банка к местам установки и эксплуатации Оборудования, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга.

5.1.10. Незамедлительно информировать Банк о случаях выхода из строя, порчи или утраты Оборудования, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга.

5.1.11. В полном объеме нести ответственность за утрату или порчу Оборудования с момента его получения по Акту приема-передачи, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга.

5.1.12. При выборе в Заявлении условия Аутсорсинга, самостоятельно осуществлять выбор третьих лиц, которыми будет осуществляться поставка и последующее обслуживание Оборудования.

5.1.13. Обеспечить хранение Документов по Операциям в течение трех лет с момента проведения Операции. Предоставлять Документы в Банк не позднее трех рабочих дней с момента получения от Банка соответствующего требования, в том числе на протяжении 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты расторжения Договора.

5.1.14. Обеспечить безусловное выполнение персоналом Организации требований Договора и Инструкции.

5.1.15. Направлять в Банк для прохождения инструктажа Правилам в соответствии с Разделом 8 Условий персонал Организации, осуществляющий проведение Операций.

5.1.16. Допускать к проведению Операций только персонал Организации, прошедший инструктаж в Банке в соответствии с Разделом 8 Условий.

5.1.17. Предоставлять в Банк письменные объяснения персонала Организации по проведенным Операциям не позднее трех рабочих дней с момента получения от Банка соответствующего требования.

5.1.18. Размещать предоставленные Банком рекламные и информационные материалы в ТСТ в соответствии с рекомендациями Банка.

5.1.19. Незамедлительно информировать Банк обо всех изменениях, касающихся реквизитов Организации, ее реорганизации либо преобразования, внесении изменений в ЕГРЮЛ или ЕГРИП, смене единоличного исполнительного органа и/или главного бухгалтера, контактной информации (в том числе адреса для направления корреспонденции), путем направления в Банк корректирующего Заявления.

5.1.20. Обеспечить наличие на расчетном счете, открытом в Банке (при наличии такого счета), денежных средств в сумме, достаточной для списания Банком согласно п.4.2.3. Условий, либо в течение пяти рабочих дней с момента выставления Банком соответствующего счета оплатить его.

5.1.21. В случае заключения договора на совершение Операций с использованием ЭСП с другой компанией, уведомить об этом Банк в течение пяти рабочих дней с даты заключения соответствующего договора.

5.1.22. В течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты расторжения Договора в беспорядном порядке выплачивать Банку все суммы, которые будут списаны с Банка по требованиям Платежной Системы и/или Банков-эмитентов по Операциям, совершенным в рамках Договора, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты направления Банком соответствующего требования.

5.1.23. С даты расторжения Договора прекратить проведение Операций и самостоятельно удалить рекламные и информационные материалы Банка во всех ТСТ.

5.1.24. В течение пяти рабочих дней с даты расторжения Договора вернуть Банку Оборудование, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга, а также удалить ПО «Sendy» со всех устройств, на которых оно установлено.

## **5.2. Организация имеет право:**



- 5.2.1. Требовать от Банка выписку по Операциям и Операциям возврата на адрес электронной почты и с периодичностью, указанным Организацией в Заявлении.
- 5.2.2. Подавать в Банк претензии о несогласии с суммами зачисления, удержания или списания в соответствии с Разделом 13 Условий.
- 5.2.3. Требовать от Банка ремонта или замены неработоспособного Оборудования, за исключением случаев, когда Организация выбрала в Заявлении условие Аутсорсинга.
- 5.2.4. Ссылаться на возможность обслуживания ЭСП в собственных рекламных материалах.
- 5.2.5. Обращаться на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87 по вопросам, связанным с проведением Операций на Оборудовании.

## **6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

6.1. Банк осуществляет перечисление на расчетный счет Организации, указанный в Заявлении, суммы Возмещения в срок, указанный в Заявлении, с учетом удержаний сумм, указанных в п.4.2.3. Условий.

6.2. Комиссия, уплачиваемая Организацией Банку за обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании/ПО «Sendy» в соответствии с Тарифами, подлежит оплате в полном объеме за расчетный месяц при передаче Оборудования/ПО «Sendy» Организации до 20-го числа расчетного месяца включительно. При передаче Оборудования/ПО «Sendy» Организации после 21-го числа расчетного месяца включительно комиссия за обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании/ПО «Sendy» за расчетный месяц не взимается. Комиссия за обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании/ПО «Sendy» за последний календарный месяц его использования начисляется в полном объеме, вне зависимости от фактического количества дней, в течение которых Оборудование/ПО «Sendy» находилось у Организации.

6.3. Комиссия, уплачиваемая Организацией Банку за обслуживание банковских операций с использованием ЭСП на Оборудовании/ПО «Sendy» в соответствии с Тарифами, подлежит оплате в расчетном месяце за расчетный месяц вне зависимости от того, проводились Операции на Оборудовании/ПО «Sendy» или нет.

6.4. Дополнительные услуги оплачивается Организацией в соответствии с Тарифами по факту оказания таких услуг.

6.5. Плата за осуществление расчетов по Операциям возврата Банком не взимается. При этом возврат удержанного Банком Вознаграждения по ранее проведенной Операции не производится.

6.6. Банк не несет ответственности за задержку в перечислении Возмещения в случаях, когда такая задержка связана с несвоевременным сообщением Организацией информации об изменении ее реквизитов в соответствии с п.5.1.19. Условий, нарушением Организацией Договора или законодательства Российской Федерации.

6.7. Устанавливается следующая последовательность действий по исполнению п.4.2.3. Условий:

- Банк удерживает указанные в п.4.2.3. Условий суммы из Возмещения.
- В случае отсутствия или недостаточности суммы Возмещения Банк осуществляет списание указанных в п.4.2.3. Условий сумм расчетным документом Банка без распоряжения и согласия Организации с расчетного счета Организации, открытого в Банке, в порядке расчетов по инкассо.
- В случае отсутствия в Банке расчетного счета Организации либо недостаточности на нем денежных средств Банк выставляет Организации счет на оплату, который подлежит оплате в соответствии с п. 5.1.20. Условий, и одновременно предъявляет к расчетному(-ым) счету(-ам) Организации, открытому (-ым) в других банках,

инкассовое поручение на списание причитающихся Банку денежных средств (при наличии соответствующего соглашения с другим банком).

6.8. В соответствии с п.3 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации, Вознаграждение НДС не облагается, за исключением платы за дополнительные услуги.

6.9. Проценты за пользование денежными средствами согласно п.1 ст.317.1 ГК РФ в случае своевременного исполнения обязательств Сторонами не начисляются.

## **7. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТОВ И ОПЕРАЦИЙ**

### **7.1. Документ признается недействительным по следующим критериям:**

7.1.1. На Документе, оформленном на бумажном носителе, отсутствует подпись Держателя и/или сотрудника Организации, проводившего Операцию, если использованный способ верификации Держателя предусматривает наличие его подписи.

7.1.2. Подпись Держателя на Документе не соответствует подписи на ЭСП.

7.1.3. Документ оформлен с использованием утраченного, украденного или поддельного ЭСП.

7.1.4. Документ оформлен без верификации Держателя.

### **7.2. Операция признается недействительной по следующим критериям:**

7.2.1. Операция оформлена недействительным Документом.

7.2.2. При проведении Операции на запрос Авторизации был получен отказ.

7.2.3. Операция проведена персоналом Организации, не прошедшим инструктаж Правилам.

7.2.4. Документ по Операции не был предоставлен Организацией в установленном п.5.1.13. Условий порядке.

7.2.5. Операция совершена с нарушением Договора и/или Инструкции.

7.2.6. Срок действия ЭСП на момент Операции еще не наступил или уже истек.

7.2.7. Операция совершена лицом, не являющимся Держателем ЭСП, посредством которого проводилась Операция.

7.2.8. Операция признана Платежной Системой мошеннической.

7.2.9. Операция совершена с нарушением законодательства Российской Федерации.

## **8. ИНСТРУКТАЖ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

8.1. К совершению Операций допускается только персонал Организации, прошедший инструктаж Правилам. Проведение такого инструктажа осуществляется исключительно Банком.

8.2. Бесплатный инструктаж персонала Организации Правилам производится на территории Банка в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты заключения Договора, либо с даты получения Банком Заявки на проведение инструктажа по форме Приложения № 5 к Условиям.

8.3. Инструктаж персонала Организации Правилам за пределами Банка возможен при условии оплаты Организацией стоимости такого инструктажа в соответствии с Тарифами.

8.4. При необходимости проведения инструктажа персонала Организации Правилам за пределами административной территории г.Санкт-Петербурга и Ленинградской области Организация обязуется оплатить проезд до места инструктажа и обратно, а также проживание сотрудника Банка по месту проведения инструктажа. Стоимость самого инструктажа в таком случае рассчитывается аналогично стоимости инструктажа вне Банка на территории г.Санкт-Петербурга, указанной в Заявлении.

8.5. При оплате Организацией стоимости инструктажа персонала Организации Правилам за пределами Банка, такой инструктаж производится Банком в течение 5 (пяти)

рабочих дней с даты заключения Договора, либо с даты получения Банком Заявки на проведение инструктажа по форме Приложения № 5 к Условиям.

8.6. Факт прохождения инструктажа персоналом Организации Правилам подтверждается составлением Акта о проведении инструктажа персонала по форме Приложения № 6 к Условиям.

## **9. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБМЕН**

9.1. Информационный обмен между Банком и Организацией осуществляется:

### **9.1.1. Для отправки информационных сообщений Организацией Банку:**

9.1.1.1. Путем отправки официальной корреспонденции в адрес Банка: Россия, 196084, г.Санкт-Петербург, ул.Черниговская, д.8, лит.А, пом.1-Н;

9.1.1.2. Путем отправки электронной корреспонденции на адрес электронной почты acq@siab.ru;

9.1.1.3. Путем обращения на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87.

### **9.1.2. Для отправки информационных сообщений Банком Организации:**

9.1.2.1. Путем отправки официальной корреспонденции в адрес Организации, указанной в Заявлении в качестве адреса для направления корреспонденции;

9.1.2.2. Путем отправки электронной корреспонденции на адрес электронной почты Организации, указанный в Заявлении;

9.1.2.3. Путем обращения на контактный телефон Организации, указанный в Заявлении.

9.2. Сканированные копии Документов, предоставленные Организацией в виде электронной корреспонденции, считаются предоставленными надлежащим образом, за исключением случаев, когда Банком были запрошены оригиналы Документов.

9.3. Допускается отправка официальной корреспонденции путем снятия с нее сканированных копий и отправки таких копий электронной корреспонденцией с обязательным последующим досылком оригиналов. Указанные копии считаются надлежащим образом отправленной официальной корреспонденцией и должны использоваться в целях Договора до получения оригиналов официальной корреспонденции.

9.4. Указанная в п.9.3. Условий электронная корреспонденция может быть использована Банком и Организацией для разрешения возникающих споров и разногласий.

9.5. Факт отправки и получения электронной корреспонденции подтверждается соответствующим сообщением почтовой программы, использованной для отправки электронной корреспонденции.

9.6. Банк не несет ответственности за неполучение Организацией электронной корреспонденции в случаях, когда электронная корреспонденция была отправлена Банком, но не была получена Организацией вследствие прекращения использования или неверного указания Организацией в Заявлении адреса электронной почты или иных причин.

## **10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Стороны соглашаются, что источниками правового регулирования по Договору являются сам Договор, законодательство Российской Федерации, а также правила, стандарты и рекомендации Платежной Системы в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации.

10.2. Организация обеспечивает безопасную обработку, передачу и хранение данных ЭСП по Операциям и допуск к этой информации только авторизованного персонала Организации в соответствии с требованиями Платежной Системы по безопасности карточных данных Payment Card Industry Data Security Standart (PCI DSS).

10.3. Организация обязуется не разглашать полученные в ходе исполнения Договора следующие сведения:

- описание защитных элементов ЭСП;
- технологию проведения Операций на Оборудовании и ПО «Sendy»;
- финансовые условия Договора;
- иную информацию, разглашение которой может привести к возникновению убытков или повлиять на деловую репутацию Банка.

10.4. В случае реорганизации одной из сторон, обязательства по Договору переходят к ее правопреемнику в полном объеме.

10.5. Информация, указанная в Заявлении, изменяется путем оформления корректирующего Заявления и действует с даты, указанной в корректирующем Заявлении после его подписания как со стороны Организации, так и Банка.

## **11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Ответственность за неисполнение предусмотренных Договором денежных обязательств ограничена уплатой виновной стороной в пользу другой стороны неустойки в размере учетной ставки Центрального банка Российской Федерации на день, когда соответствующее обязательство должно было быть исполнено, от просроченных сумм за каждый день просрочки.

11.3. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Организацией и Держателем во всех случаях, когда такие споры и разногласия не относятся к предмету Договора.

11.4. Организация несет ответственность перед Банком за действия персонала Организации по Операциям, проведенным с нарушением требований Договора, Инструкции и действующего законодательства Российской Федерации.

11.5. Банк не несет ответственности за возможные убытки Организации, связанные с прекращением проведения Авторизации в случаях, предусмотренных п. 4.2.6. и 4.2.7. Условий.

11.6. Банк несет ответственность за осуществление расчетов по Договору.

11.7. Банк несет ответственность за полное соответствие деятельности в рамках Договора стандартам, установленным правилами Платежной Системы, касающимися деятельности банков по Эквайрингу.

11.8. Банк не осуществляет техническую поддержку ПО «Sendy» и не несет ответственность за работоспособность ПО «Sendy», в том числе Банк не несет ответственность за возможные убытки Организации, связанные с приемом оплаты Товара с использованием ЭСП «Sendy», если такие убытки возникли вследствие неработоспособности ПО «Sendy».

11.9. Организация самостоятельно организывает техническую поддержку ПО «Sendy» через службу поддержки Платежной Системы «Sendy».

## **12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

12.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием

обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся: сбой в системе связи, наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также военные действия, акты или действия государственных органов и любые другие обстоятельства вне разумного контроля сторон.

12.2. При наступлении указанных в п.12.1. Условий обстоятельств, сторона должна без промедления известить о них в письменном виде другую сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения стороной обязательств по Договору и предполагаемый срок исполнения обязательств.

### **13. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ И РАЗНОГЛАСИЙ**

13.1. Споры и разногласия по Договору подлежат разрешению в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области. В случаях, предусмотренных Разделом 13 Условий, споры и разногласия могут быть переданы на рассмотрение суда при обязательном соблюдении претензионного порядка.

13.2. В случае несогласия Организации с размером перечисляемой в соответствии с п.6.1. Условий суммой, Организация имеет право заявить претензию Банку в течение 10 (десяти) рабочих дней после дня зачисления (см. п.6.1. Условий). Заявленная в срок претензия должна быть рассмотрена Банком в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления претензии. Претензии, заявленные по истечении претензионного срока, не рассматриваются. В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания срока рассмотрения претензии Банк направляет Организации в письменном виде разъяснения по претензии Организации.

13.3. В случае несогласия Организации с размером списания/удержания сумм, указанных в п.4.2.3. Условий, Организация обязана заявить претензию Банку в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента списания/удержания суммы. Заявленная в срок претензия должна быть рассмотрена Банком в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента поступления претензии. Претензии, заявленные по истечении претензионного срока, не рассматриваются. В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания срока рассмотрения претензии Банк направляет Организации в письменном виде разъяснения по претензии Организации.

13.4. Претензии должны предоставляться в письменном виде с приложением Документа по рассматриваемой Операции.

13.5. Стороны пришли к соглашению, что правомерность удержания (списания) сумм, указанных в п.4.2.3. Договора, произведенного Банком с Организации (в том числе путем зачета), может подтверждаться любым из нижеперечисленных документов, но не ограничиваясь ими:

- факсимильное сообщение Банка-эмитента об отказе Держателя от Операции;
- заявление Держателя об отказе от Операции или его копия;
- платежные документы Платежной Системы (в том числе, в электронном виде), подтверждающие удержание (зачет, списание) с Банка сумм по Операциям;
- отчеты и другие документы Платежной Системы, направляемые Банку (в том числе, в электронном виде).

### **14. СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА**

14.1. Договор вступает в силу с даты подписания Заявления Банком, срок действия Договора не ограничен. Банк предоставляет Организации копию Заявления, подписанного Банком, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты заключения Договора.

14.2. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон или по инициативе одной из сторон в следующем порядке:

14.2.1. Сторона, желающая расторгнуть Договор, направляет другой стороне письменное уведомление о его расторжении.

14.2.2. Проведение Операций Организацией должно быть прекращено с даты, указанной в направленном уведомлении о расторжении Договора. При отсутствии в уведомлении даты прекращения Операций, проведение Операций Организацией должно быть прекращено с момента получения/направления Организацией уведомления о расторжении Договора. В случае проведения Организацией Операций после указанной даты, Банк имеет право не отправлять Возмещение по таким Операциям.

14.2.3. Стороны обязаны в течение 180 (ста восьмидесяти) дней с даты расторжения Договора полностью произвести все взаиморасчеты и платежи.

14.2.4. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении, а в случае если такая дата не была указана, по истечении 14 календарных дней с даты направления уведомления Стороной.

**Реквизиты Банка:**

Полное наименование - Публичное акционерное общество «Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный Банк»

Сокращенное наименование - ПАО БАНК «СИАБ»

Базовая лицензия Банка России № 3245 от 10.12.2019

Адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Черниговская, д.8, лит. А, пом. 1-Н

ОГРН 1022400003944

ИНН 2465037737 КПП 781001001

к/с 30101810600000000757 в Северо-Западном ГУ Банка России

БИК 044030757

### АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

г. Санкт-Петербург

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Данный акт составлен в том, что ПАО БАНК «СИАБ», в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_ (далее – Банк) передало, а \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_ (далее – Организация) приняло во временное владение и пользование в исправном состоянии следующее оборудование:

№ п/п	Наименование, модель	Серийный номер	Кол-во	Стоимость
1.	Банковский терминал в комплекте:			
1.1				
1.2				
2.				

Банк передал, а Организация приняла также следующие материалы:

- Руководство кассира
- Чековая лента в количестве \_\_\_\_\_ шт.
- Наклейка с логотипами Платежных Систем в количестве \_\_\_\_\_ шт.

Оборудование передано в соответствии с условиями Договора на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа № \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. и установлено по следующему адресу:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Подписи уполномоченных представителей сторон:

ПАО БАНК «СИАБ»:

\_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО СОВЕРШЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ, ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА ОПЛАТЫ ТОВАРОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭСП В ВИДЕ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ**

Значения терминов и определений, используемых в Инструкции, приведены в Разделе 1 Условий.

### **1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИИ.**

- 1.1 Единственным подтверждением успешной Операции является чек Терминала, содержащий сведения об одобрении Операции Банком. Любые уведомления, полученные Держателем, равно как и подтверждение успешности Операции со стороны Банка-эмитента, не являются основанием для выдачи Товара. Банк не гарантирует перечисление средств по Операциям, которые не были одобрены Банком.
- 1.2 При помощи Терминала считайте данные с чипа, магнитной полосы или бесконтактного модуля платежной карты (далее в настоящей Инструкции – Карта) в соответствии с Руководством кассира. В случае отсутствия у Вас Руководства кассира обратитесь в Банк на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87 для получения консультации.
- 1.3 Дождитесь получения ответа Банка в виде чека Терминала. Категорически запрещается завершение Операции и выдача Товара до получения чека Терминала. При отсутствии ответа, обратитесь в Банк на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87.
- 1.4 Убедитесь, что Операция была одобрена Банком. Категорически запрещается выдача Товара, если при проведении Операции был получен отказ.
- 1.5 По результатам успешной Операции Терминал распечатывает два чека. После печати первого чека необходимо подтвердить завершение Операции нажатием зеленой клавиши на Терминале. Первый чек предназначен покупателю, второй – Организации.
- 1.6 Если при проведении Операции терминалом был запрошен ПИН-код, убедитесь, что на чеке Терминала присутствует информация о вводе ПИН-кода. При отсутствии такой информации отмените проведенную Операцию. Если информация о вводе ПИН-кода присутствует, дополнительной идентификации Держателя по подписи не требуется.
- 1.7 Операции по Картам Maestro допускается проводить только с вводом ПИН-кода.
- 1.8 Если ПИН-код Терминалом не запрашивается, попросите предъявителя Карты поставить подпись на чеке Терминала и сверьте полученную подпись с подписью на Карте. При несоответствии подписей отмените проведенную Операцию.
- 1.9 Операция, проведенная без ввода ПИН-кода, отменяется автоматически, если по истечении 90 секунд с момента печати первого чека Терминалом не был распечатан второй чек в соответствии с п.3.5. Инструкции. Отсутствие или несоответствие подписи Держателя на чеке Терминала является основанием для признания Операции недействительной.
- 1.10 Сверьте первые шесть и последние четыре цифры номера Карты с данными на чеке Терминала. Если номер Карты на чеке Терминала и на Карте не совпадают, отмените Операцию.
- 1.11 Если Операция завершена успешно, подпишите оба чека Терминала.
- 1.12 Если при проведении Операции получен ответ «Изьять карточку», действуйте в соответствии с Разделом 4 Инструкции.



## **2 ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ.**

2.1 Карта является собственностью выпустившего ее Банка-эмитента и может быть использована только ее Держателем. Банк-эмитент имеет право в любой момент потребовать изъятия Карты, а Держатель соглашается с этим при получении Карты. Информация о праве собственности Банка-эмитента на Карту содержится на оборотной стороне Карты.

2.2 Карта подлежит изъятию у ее предъявителя в следующих случаях:

2.2.1 При проведении Операции получен ответ «Изъять карточку».

2.2.2 Срок действия Карты истек.

2.2.3 Выявлено использование Карты лицом, не являющимся ее законным Держателем.

2.2.4 Номер Карты не совпадает с номером, напечатанном на чеке Терминала при проведении Операции.

2.2.5 Предъявленная Карта является поддельной.

2.3 При изъятии Карты составляется Акт об изъятии Карты по форме Приложения № 7 к Условиям.

2.4 После изъятия Карты необходимо сообщить о данном факте на круглосуточную линию поддержки клиентов Банка по телефону (812)347-87-87.

2.5 Изъятая Карта подлежит передаче только сотруднику Банка с обязательным составлением Отчета об изъятии Карты по форме Приложения № 8 к Условиям.

## **3 ОТМЕНА И ВОЗВРАТ ПО ОПЕРАЦИИ.**

3.1 Операция может быть отменена только в день совершения Операции. Отмена производится в соответствии с Руководством кассира по следующим основаниям:

3.1.1 Операция была проведена ошибочно.

3.1.2 Держатель отказался от Операции.

3.1.3 Сумма Операции была введена с ошибкой.

3.1.4 Подпись Держателя на чеке Терминала и на Карте не совпадают.

3.1.5 Номер Карты не соответствует номеру на чеке Терминала.

3.1.6 При проведении Операции Терминалом был запрошен ПИН-код, но на чеке Терминала информация о вводе ПИН-кода отсутствует.

3.2 При невозможности проведения отмены Операции на Терминале, Организация направляет в Банк письмо с просьбой о проведении отмены Операции по форме Приложения № 9 к Условиям.

3.3 Операция возврата производится в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ранее проведенной Операции. Операция возврата производится на Терминале в соответствии с Руководством кассира по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации в части защиты прав потребителей.

3.4 Сумма Операции возврата не должна превышать суммы ранее проведенной Операции. В случае, когда оформляется Операция возврата по нескольким Операциям, по каждой такой Операции необходимо выполнить отдельную Операцию возврата.

3.5 Операция возврата производится только по Карте, по которой была совершена ранее проведенная Операция.

3.6 При невозможности проведения Операции возврата на Терминале, либо по истечении 30 (тридцати) календарных дней со дня ранее проведенной Операции, Организация направляет в Банк письмо с просьбой о проведении Операции возврата по форме Приложения № 9 к Условиям.

3.7 При возврате Товара покупателем выдача наличных денежных средств по проведенным Операциям не допускается.

#### **4 КОНТАКТЫ БАНКА.**

Круглосуточная линия поддержки клиентов Банка:

- 8(812)347-87-87
- 8(800)200-81-30 (звонок бесплатный по Российской Федерации)

Сайт Банка: [www.siab.ru](http://www.siab.ru)

Адрес электронной почты для вопросов по Эквайрингу: [acq@siab.ru](mailto:acq@siab.ru)

**В Публичное акционерное общество  
«Санкт-Петербургский Индустриальный  
Акционерный Банк»**

**ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖА**

\_\_\_\_\_  
Полное наименование Организации

в соответствии с Договором на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа № \_\_\_\_/\_\_\_\_ - \_\_\_\_/\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. просит провести инструктаж персонала Организации процедуре совершения операций оплаты товара, работ и/или услуг, реализуемых Организацией, с использованием ЭСП.

Инструктаж необходимо провести «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.:

- На территории Банка по адресу: г.Санкт-Петербург, ул.Черниговская, д.8
- На территории Организации по адресу: \_\_\_\_\_

Организация гарантирует оплату стоимости проведения инструктажа при условии его проведения на территории Организации в соответствии с Тарифами.

Организация гарантирует оплату стоимости проезда одного сотрудника Банка до места проведения инструктажа и обратно, а также при необходимости стоимость проживания одного сотрудника Банка по месту проведения инструктажа при условии его проведения за пределами административной территории г.Санкт-Петербурга и Ленинградской области в соответствии с п.8.4. Условий проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием электронных средств платежа (эквайринг).

Планируемое количество сотрудников Организации на инструктаже: \_\_\_\_\_ человек.

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Организация:

\_\_\_\_\_  
*Подпись и ФИО уполномоченного представителя Организации*

М.П.

**АКТ**  
**о проведении инструктажа персонала**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Публичное акционерное общество «Санкт-Петербургский Индустриальный  
Акционерный Банк» (далее – Банк) в лице \_\_\_\_\_  
действующего на основании \_\_\_\_\_ и  
\_\_\_\_\_ (далее – Организация)  
в лице \_\_\_\_\_ действующего на  
основании \_\_\_\_\_ составили настоящий Акт о том, что Банк провел  
инструктаж персонала Организации процедуре совершения операций оплаты товара,  
работ и/или услуг, реализуемых Организацией, с использованием ЭСП.

Программа инструктажа включала в себя следующие вопросы (отметить необходимое):

- Защитные элементы ЭСП Платежных Систем МИР, Visa International и MasterCard Worldwide.
- Идентификация держателя ЭСП.
- Порядок проведения операций на Оборудовании.
- Порядок проведения операций с использованием ПО «Sendy».

Все указанные вопросы освещены в полном соответствии с (отметить необходимое):

- Инструкцией по совершению Операций, оформлению Документов и обеспечению Организацией финансовой безопасности в процессе приема оплаты Товаров с использованием ЭСП в виде платежных карт, предусмотренной Договором.
- Инструкцией по правилам обслуживания ЭСП «Sendy».

Организация не имеет претензий к Банку по качеству и объему проведенного инструктажа.

Инструктаж проведен (отметить необходимое):

- На территории Банка
- На территории Организации по адресу: \_\_\_\_\_

Список персонала Организации, прошедшего инструктаж, прилагается.

Приложение:

Список персонала Организации, прошедшего инструктаж, на \_\_\_ листах.

Организация:

\_\_\_\_\_  
Подпись и ФИО уполномоченного представителя Организации

М.П.

Банк:

\_\_\_\_\_  
Подпись и ФИО сотрудника Банка, проводившего инструктаж

М.П.

**Список персонала Организации, прошедшего инструктаж по процедуре совершения операций оплаты товара, работ и/или услуг, реализуемых Организацией, с использованием ЭСП**

№	ФИО	Серия и номер паспорта, кем и когда выдан	Подпись в подтверждение текста, указанного в сноске <sup>1</sup>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Организация:

\_\_\_\_\_  
Подпись и ФИО уполномоченного представителя Организации

М.П.

Банк:

\_\_\_\_\_  
Подпись и ФИО сотрудника Банка, проводившего инструктаж

М.П.

<sup>1</sup> Инструкцию по совершению Операций, оформлению Документов и обеспечению Организацией финансовой безопасности в процессе приема ЭСП в оплату Товаров получил. В соответствии с федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку и, при необходимости, передачу третьим лицам моих персональных данных, указанных в настоящей Ведомости с целью дальнейшего выполнения ПАО БАНК «СИАБ» (г. Санкт-Петербург, ул. Черниговская, д. 8, лит. А, пом. 1Н) действий, предусмотренных Договором, приложением к которому является настоящая Ведомость, в течение срока его действия.

## АКТ № \_\_\_\_\_ ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ

Составлен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., гор. \_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, кассир предприятия

\_\_\_\_\_ (указать название предприятия и номер POS-терминала)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. кассира, изъявшего карту)

и гражданин \_\_\_\_\_,

паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

адрес \_\_\_\_\_ регистрации \_\_\_\_\_,

составили настоящий Акт в том, что у указанного гражданина изъята банковская карта

\_\_\_\_\_ (тип карты)

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (номер карты)

срок действия карты \_\_\_\_\_

выпущена на имя \_\_\_\_\_

Причина изъятия карты: \_\_\_\_\_

Карту передал: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (Подпись)

Карту принял: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (Подпись)

**В случае привлечения правоохранительных органов (милиции) указать:**

Ф.И.О. сотрудника правоохранительных органов: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Номер и дата акта, составленного правоохранительными органами при задержании физического лица, предъявившего карту: \_\_\_\_\_

ОТЧЕТ ОБ ИЗЪЯТИИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ  
**PICK-UP CARD REPORT**

Тип карты:	
Номер карты:	
Срок действия карты:	
Имя и фамилия держателя карты:	
Название и адрес торг. точки	
Номер оборудования:	
Дата изъятия карты :	
Причина изъятия :	
<b>Дополнительная информация :</b>	

Отчет составлен :  
Ф.И.О. : \_\_\_\_\_  
(полностью)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

**В Публичное акционерное общество  
«Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный  
Банк»**

\_\_\_\_\_  
Полное наименование Организации

в соответствии с Договором на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием электронного средства платежа № \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. просит произвести:

Операцию возврата Товара на платежную карту № \_\_\_\_\_ в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.

Отмену Операции оплаты Товара

Отмену Операции возврата Товара

Отмену Операции предавторизации

Коррекцию Операции оплаты Товара. Правильная сумма Операции составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.  
сумма Операции прописью

Ранее проведенная Операция была совершена сотрудником Организации «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. на терминале № \_\_\_\_\_ по платежной карте № \_\_\_\_\_ \*\* \*\*\*\* \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.  
сумма Операции прописью

Ранее проведенная Операция на терминале:

Завершена успешно

Не была завершена в связи с техническим сбоем Оборудования

Не была завершена в связи с ошибкой персонала Организации

Не была завершена в связи с \_\_\_\_\_

Проведение запрашиваемой операции на терминале невозможно в связи:

С неисправностью Оборудования

С истечением предусмотренного Договором срока проведения Операции

С истечением срока действия платежной карты, по которой была проведена оригинальная Операция

С невозможностью связаться с Держателем

По иной причине: \_\_\_\_\_

Приложение: копия чека терминала по ранее проведенной Операции.

Дата: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Организация:

\_\_\_\_\_  
Подпись и ФИО уполномоченного представителя Организации

М.П.





## Инструкция по правилам обслуживания ЭСП «Sendy»

Осуществление процедуры оплаты ЭСП «Sendy» осуществляется строго при наличии Интернет-соединения кассы в ТСТ Организации.

Касса ТСТ Организации должна быть обеспечена соответствующими наклейками различных типов ЭСП «Sendy», которые обслуживаются в данном ТСТ.

При проведении Операции по оплате Товара, Держатель ЭСП «Sendy» осуществляет бесконтактное взаимодействие с ПО «Sendy», в том числе через оборудование, интегрированное с кассой ТСТ.

Порядок действий при оформлении Операции оплаты Товара в ТСТ осуществляется следующим образом (единообразно для всех типов ЭСП «Sendy»):

1. Кассир оформляет чек с указанием необходимых реквизитов и суммы Авторизационного запроса и выбирает форму оплаты покупки – «Оплата с помощью QR-кода».
2. Держатель ЭСП «Sendy» запускает свое мобильное приложение и в зависимости от типа ЭСП «Sendy»:
  - а) сканирует динамичный QR-код, сформированный на ПО «Sendy» в ТСТ и содержащий реквизиты чека и индивидуальный идентификатор кассы и подтверждает оплату введением ПИН-кода в своем Мобильном приложении;  
*или*
  - б) формирует в своем Мобильном приложении QR-код, содержащий согласие Держателя ЭСП «Sendy» на покупку и предоставляет его для дальнейшего сканирования кассиром.
3. В случае применения работы п.2 б), кассир выбирает на кассе ТСТ форму «Сканирование QR-кода» и осуществляет сканирование предъявленного Держателем ЭСП «Sendy» QR-кода.
4. Касса ТСТ получает авторизационный ответ.

При получении положительного авторизационного ответа – касса ТСТ (при наличии функции печати чека) распечатывает чек в двух экземплярах (один для Держателя ЭСП «Sendy», второй для кассира ТСТ), далее операция оформляется в зависимости от кассовых решений ТСТ.

При получении отрицательного авторизационного ответа – Держателю ЭСП «Sendy» предлагается выбрать иной способ оплаты Товара.

В случае, если период ожидания составляет по времени более 1 минуты, кассиру необходимо прервать процедуру Авторизационного запроса на кассе ТСТ – выбрать форму «Прервать запрос». Далее следует повторно запустить порядок действий кассира с п.1 по п.4.

Возможные причины:

1. Неустойчивое Интернет-соединение в кассе ТСТ.

Если у сотрудников ТСТ есть какие-либо сомнения в правильности проведения своих действий или неясные вопросы, необходимо обратиться в службу поддержки Платежной Системы «Sendy» по телефону: **8 (800) 700-25-89**