



**ІНСТРУКЦІЯ  
ПО ОБСЛУГОВУВАННЮ  
ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТІЖНИХ ЗАСОБІВ**

## 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

<b>АВТОРИЗАЦІЯ</b>	Процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням ЕПЗ.
<b>БАНК-ЕКВАЙР</b>	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АЛЬЯНС».
<b>БАНК-ЕМІТЕНТ</b>	Банк, що є учасником ПС та здійснює емісію ЕПЗ.
<b>ДОГОВІР</b>	Проект договору про обслуговування електронних платіжних засобів, що укладається між Банком та Торговцем для надання останньому Банком послуг з Еквайрингу (Договір про обслуговування електронних платіжних засобів (фіксована оплата) та додатків до нього/Договір про обслуговування електронних платіжних засобів (оплата оригіналів рахунків-фактур) та додатків до нього.
<b>ЕЛЕКТРОННИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЗАСІБ (ЕПЗ)</b>	Платіжний інструмент контактного або безконтактного типу, стандартам відповідної внутрішньодержавної або міжнародної платіжної системи та вимогам Клієнт/Держатель ЕПЗ ініціює переказ коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів та послуг, що реалізує Торговець. Може мати вигляд Платіжної картки, Мобільного платіжного інструменту або пристрою типу стикер, годинник, браслет, брелок тощо, в який вмонтовано NFC-антену чи смарткартку, що є носієм персоніфікованого платіжного додатку Банку.
<b>ЕКВАЙРИНГ</b>	Послуга технологічного, інформаційного обслуговування розрахунків за Операціями, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів у платіжній системі.
<b>ДЕРЖАТЕЛЬ ЕПЗ</b>	Фізична особа, яка на законних підставах використовує ЕПЗ, у тому числі й для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку з метою безготівкової оплати вартості товарів, робіт та/або послуг, які може запропонувати придбати Торговець. юридична або фізична особа, яка є користувачем ЕПЗ. Використання ЕПЗ за довіреністю не допускається, крім випадку емісії додаткового ЕПЗ для довіреної особи.
<b>КОД АВТОРИЗАЦІЇ</b>	Набір цифр або набір букв і цифр, який формується і надається Банком-емітентом або платіжною системою за результатами Авторизації.
<b>МОБІЛЬНИЙ ПЛАТІЖНИЙ ІНСТРУМЕНТ</b>	ЕПЗ у вигляді смарт-картки, що є носієм персоніфікованого додатку банку та додатку оператора мобільного зв'язку, чи платіжного додатку (програми), записаного безпосередньо в пам'ять мобільного телефону або іншого мобільного пристрою.
<b>МІЖНАРОДНА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА (МПС)</b>	Платіжна система, в якій платіжна організація може бути як резидентом, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу. У цьому Порядку під МПС розуміються Visa International і Mastercard Europe SA.
<b>NFC</b>	Технологія бездротового зв'язку малого радіусу дії, за допомогою якої здійснюється обмін даними між ЕПЗ та Устаткуванням Банку та ініціюється Операція по Платіжній картці безконтактним шляхом.
<b>НЕДІЙСНА ОПЕРАЦІЯ</b>	Операція, що визнана недійсною Банком після проведеної ним перевірки обставин здійснення такої Операції на підставі правил ПС та має одну із

	ознак, передбачену Розділом 8 Договору про обслуговування електронних платіжних засобів.
<b>ОПЕРАЦІЯ</b>	Дія, ініційована Держателем ЕПЗ з використанням Устаткування, для здійснення розрахунків у безготівковій формі за товари, роботи і послуги, які може запропонувати придбати Торговець.
<b>ПК АБО КАРТКА</b>	ЕПЗ у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним Договором.
<b>ПЛАТІЖНА СИСТЕМА (ПС)</b>	Платіжна система, в якій платіжна організація може бути як резидентом, так і нерезидентом і яка здійснює свою діяльність на території двох і більше країн та забезпечує проведення переказу коштів у межах цієї платіжної системи, у тому числі з однієї країни в іншу. У цьому Положенні під ПС розуміються Visa, Mastercard та ПРОСТІР.
<b>ПРОСТІР</b>	Багатомітентна державна платіжна система, в якій здійснюється переказ коштів за операціями, що ініційовані із застосуванням ЕПЗ ПРОСТІР.
<b>ПРОЦЕСИНГОВИЙ ЦЕНТР</b>	Програмно-апаратний комплекс, який за операціями з ЕПЗ виконує авторизацію, моніторинг, збір, оброблення, зберігання та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.
<b>СПРНА ОПЕРАЦІЯ</b>	Операція, за якою отримана фінансова претензія від Держателя ЕПЗ, Банка емітента або ПС з приводу незгоди з фактом списання, сумою операції тощо. Такі операції можуть бути шахрайськими або недійсними.
<b>СТОП-СПИСОК</b>	Перелік ЕПЗ з їх реквізитами, за якими заборонено або обмежено проведення Операцій. Залежно від правил платіжної системи Стоп-список може бути електронним та/або паперовим.
<b>ТОРГОВА ТОЧКА</b>	Майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де Торговець здійснює діяльність з реалізації товару (робіт, послуг), а Банк здійснює Еквайринг.
<b>УСТАТКУВАННЯ</b>	POS-термінал та/або PIN-PAD, що передаються Торговцю на підставі укладеного Договору.
<b>PIN-КОД</b>	Персональний ідентифікаційний номер, відомий тільки Держателю ЕПЗ, за допомогою введення якого Держатель ЕПЗ може підтвердити (ініціювати) Операцію.
<b>PIN-PAD</b>	Електронний пристрій у вигляді виносної клавіатури, якою можна дообладнати Устаткування, з метою більш зручного введення з неї Держателем ЕПЗ PINкоду до ЕПЗ. PIN-PAD може мати вбудований безконтактний модуль зчитування інформації NFC.

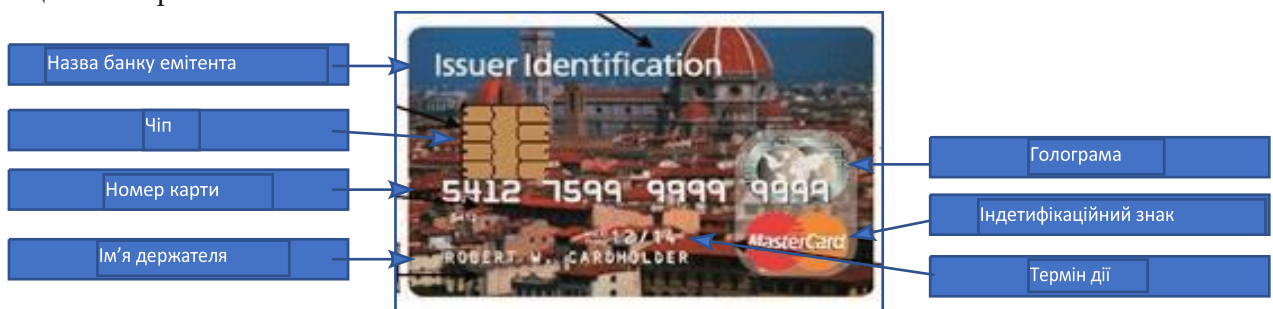
<b>ЧЕК</b>	Документ, що підтверджує здійснення Операції з використанням ЕПЗ й містить набір даних щодо цієї Операції та реквізити ЕПЗ.
<b>ЧИП</b>	Електронний компонент, інтегрований в ЕПЗ, який розроблений для виконання функцій обробки та збереження інформації.

## 2. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЕРАЦІЙ

- 2.1. При бажанні Клієнта здійснити розрахунок за допомогою ЕПЗ касир зобов'язаний виконати наступні дії:
- провести ідентифікацію ЕПЗ;
  - провести ідентифікацію Клієнта як Держателя ЕПЗ;
  - здійснити операцію продажу за допомогою Устаткування;
  - здійснити оформлення документів за результатами Операції.
- 2.2. Для здійснення ідентифікації ЕПЗ касир зобов'язаний перевірити наявність всіх необхідних реквізитів ЕПЗ, визначених у пункті 3 Інструкції.
- 2.3. Ідентифікація Клієнта проводиться для впевненості в тому, що операція здійснюється законним Держателем ЕПЗ. Для цього касир зобов'язаний звірити підпис на Чеку з підписом на зворотній стороні ЕПЗ чи вимагати пред'явлення посвідчуючих особу документів відповідно до вимог пункту 3 Інструкції.
- 2.4. В разі відсутності підстав для відмови Клієнту у прийнятті до оплати пред'явленої ЕПЗ, касир має здійснити Операцію продажу відповідно до переліку дій, вказаних у пункті 5 даної Інструкції.
- 2.5. Відповідно до операційних правил МПС та ПРОСТІР картки, які заносяться банком-емітентом у стопспісок, у зв'язку із втратою, крадіжкою або підозрами на компрометацію особистих даних Клієнта та реквізитів платіжної картки, підлягають вилученню при спробі провести операцію із використанням через платіжний термінал.

## 3. РЕКВІЗИТИ ЕЛЕКТРОННОГО ПЛАТІЖНОГО ЗАСОБУ

### 3.1. Лицьова сторона:



- 3.1.1. **Номер ЕПЗ** – може складатися з 13 (4-3-3-3) чи 16 (4-4-4-4). Перші чотири цифри номеру мають співпадати з чотирма надрукованими під ними цифрами. Номер обов'язково має бути нанесений типографським способом або ембосуванням (відавненням). Залежно від ПС до якої належить Платіжна картка її номер починається з цифри:
- ЕПЗ Visa – 4;
  - ЕПЗ Mastercard – 5;
  - ЕПЗ Cirrus Maestro – 6;
  - ЕПЗ ПРОСТІР – 9.

3.1.2. **Термін дії ЕПЗ** - на ЕПЗ має бути нанесено термін її дії із відповідним надписом: «Valid dates», «Valid thru», «Valid thru end of» чи подібним за змістом. ЕПЗ може бути прийнятий до оплати лише протягом терміну його дії.

3.1.3. Голограма знаходиться на лицьовій стороні ЕПЗ та призначена для захисту від підробок. Останні чотири цифри номеру Платіжної картки повинні бути проембасовані по голограмі.



**Голограма ПРОСТІР** – стилізоване зображення торговельної марки ПРОСТІР.



**Голограма MASTERCARD** на голограмі зображені дві півкулі, при нахилі Платіжної картки материка та надписи Mastercard на задньому плані зміщуються.

3.1.4. Логотип платіжної системи:

**ПРОСТІР** Логотип ПРОСТІР (кирилична версія) або (латинська версія) являє собою стилізований напис ПРОСТІР/PROSTIR синього кольору із жовтим напівколом меншого розміру, розташованим у синьому напівколі більшого розміру.



Логотип Visa являє собою стилізований напис VISA синього кольору із золотистим трикутником над лівою частиною літери V, розташований у білому прямокутнику.



Логотип Visa Electron аналогічний до інших ЕПЗ Visa, але додатково містить надпис Electron, розміщений під надписом Visa.



Логотип Mastercard являє собою прямокутник, в якому заходяться логотип Mastercard – два кола червоного та жовтого кольору з надписом Mastercard білого кольору.



Логотип Maestro два пересічених кола синього та червоного кольорів з надписом Maestro білого кольору, яка нанесена на їх фоні.

3.1.5. **Назва банку емітента.** У верхній частині ЕПЗ має бути розміщена назва або логотип банку, який випустив ЕПЗ, для можливості його ідентифікації.

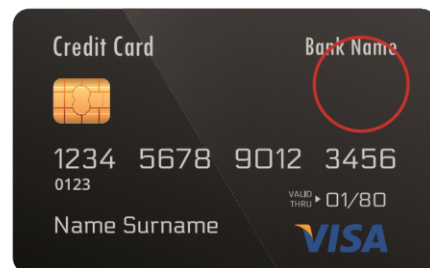
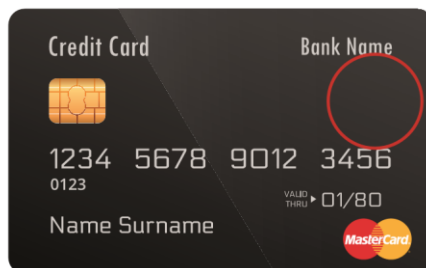
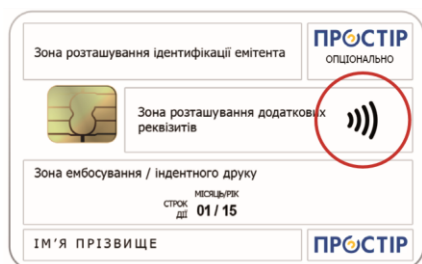
3.1.6. **Ім'я Держателя** ЕПЗ має бути нанесено знизу ЕПЗ (під датою терміну дії) способом, аналогічним до способу нанесення на ЕПЗ номеру ЕПЗ. На деяких ЕПЗ ім'я Держателя ЕПЗ може бути відсутнім (якщо ЕПЗ не ембосована, тобто номер ЕПЗ та термін дії нанесені типографським способом).

3.1.7. **Назва продукту** розташовується у верхній частині ЕПЗ та використовується для ідентифікації типу ЕПЗ.

3.1.8. **Чіп** - мікросхема розташовується на ЕПЗ та необхідна для проведення основних операцій з ЕПЗ через електронні канали.

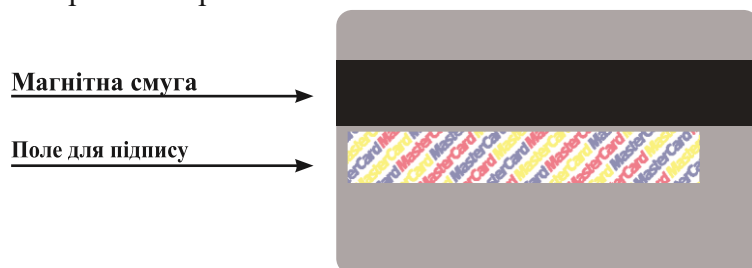
3.1.9. **Ідентифікатор** безконтактної технології. **Visa PayWave, Mastercard Contactless, ПРОСТІР** – це ЕПЗ з безконтактною технологією оплати, які забезпечують швидкі розрахунки. Для проведення оплати потрібно лише піднести Платіжну картку до Устаткування (діє тільки в тих устаткуваннях, які підтримують безконтактні технології).

## Ідентифікатор безконтактної технології



Також це можуть бути пристрої у вигляді кільця, брелоків або стікерів причеплених на телефон, годинник тощо з позначкою **ПРОСТІР**, **Visa PayWave** або **Mastercard Contactless**.

### 3.2. Зворотня сторона:



- 3.2.1. **Магнітна смуга** - знаходиться у верхній частині ЕПЗ.
- 3.2.2. **Поле для підпису** - розташоване під магнітною смугою. На ній обов'язково має бути присутній зразок підпису Держателя ЕПЗ, чітко нанесений кульковою ручкою. Смуга має бути непошкоджена – при проступанні на ній надпису **VOID** платіжна картка не може прийматися як засіб платежу.
- 3.2.3. На смузі для підпису має бути надруковано останні чотири цифри номеру ЕПЗ.
- 3.2.4. Якщо на лицьовій стороні відсутній ідентифікатор банку, який випустив ЕПЗ, на звороті під смугою для підпису має бути присутній надпис „This card is issued by pursuant to license by”.
- 3.2.5. Також на звороті (як правило, у верхній частині) має бути присутня інформація про виробника ЕПЗ.
- 3.3. Бічні сторони (ребра) всіх ЕПЗ мають бути білого кольору.
- 3.4. Якщо у касира виникають сумніви стосовно справжності ЕПЗ, він може звернутися до Центру авторизації за телефоном, вказаним у пункті 4.2.5 Інструкції.

## 4. ІДЕНТИФІКАЦІЯ КЛІЄНТА

- 4.1. При попередній ідентифікації касир повинен звірити:
  - особу держателя ЕПЗ з фотографією в документі що пред'являється.
  - ім'я та прізвище, що вказані на ЕПЗ, з даними документа, що пред'являється.
  - підпис на ЕПЗ (на смузі для підпису) та у пред'явленому документі.
- 4.2.1. Додаткова перевірка пред'явлення ЕПЗ законним Держателем ЕПЗ відбувається після проведення операції шляхом звірки підпису Клієнта на документі, оформлюється за результатами операції (Чек) та на ЕПЗ (смузі для підпису).
- 4.2.2. Якщо підпис не співпадає, касир має запропонувати Клієнту розписатися на Чеку повторно – на вільному місці біля першого підпису.
- 4.2.3. При повторному неспівпадінні підпису касир повинен анулювати Операцію.
- 4.2.4. ЕПЗ може бути прийнята як засіб платежу лише за умови пред'явлення її законним Держателем ЕПЗ.
- 4.2.5. Якщо у касира виникають сумніви стосовно пред'явлених документів особи, яка має намір використати ЕПЗ для здійснення Операції, він може звернутися до Центру авторизації за телефоном **0 800 60 22 22**.