

# Требования к приему карточных платежей в Интернете

Действуют начиная с 13.01.2018

## Содержание

<b>Общие требования к веб-сайту точки продажи</b>	<b>1</b>
<b>Требования, предъявляемые к отметке о сделке</b>	<b>2</b>
<b>Предотвращение мошенничества</b>	<b>2</b>
<b>Аннулирование сделки</b>	<b>3</b>
<b>Регулярный платеж и платеж с сохраненными данными карты</b>	<b>3</b>
Информация, представляемая в точке продажи	3
Совершение сделок	3
Прекращение	4

## Общие требования к веб-сайту точки продажи

1. При запросе данных клиента продавец использует защищенное соединение, сертификат которого выдан признанным издателем сертификата.
2. Данные карты передаются через сервер поставщика платежного решения, чтобы соединение между владельцем карты и обработчиком было всегда безопасным.
3. Продавец имеет доступ к отчету по сделке, но не к полному номеру карты.
4. Перед совершением сделки в точке продажи продавец обеспечивает, чтобы владельцу карты была видна следующая информация:
  - информация о политике приватности и безопасности данных, то есть информация о том,
    - используются или нет персональные данные, которые владелец карты представил продавцу, и если используются, то с какой целью;
    - что продавец не видит введенных данных карты.
  - полное наименование продавца;
  - регистрационный код продавца;
  - страна местонахождения и почтовый адрес продавца;
  - полный список заказываемых товаров или услуг вместе с ценами;
  - по возможности точное описание каждого заказываемого товара или услуги, которое дает владельцу карты достаточный обзор предлагаемого. Особое внимание в описании обращается на то, являются ли товар или услуга легальными и можно ли их использовать за пределами страны местонахождения продавца (например, продавец, предлагающий электротовары, должен представить условия напряжения питания, которые отличаются по регионам мира);
  - логотипы акцептируемых карточек (Visa и MasterCard) и торговые марки (MasterCard SecureCode, Verified by Visa). Все логотипы и торговые марки представлены в равных размерах, и ни одной из них не отдается предпочтение. Правильные логотипы продавец получает от поставщика платежного решения или от банка;
  - валюта сделки и кросс-курсы известных валют (в зависимости от целевого рынка) вместе со ссылкой на их источник и частоту обновления;
  - порядок передачи или отправки товара, добавляющиеся почтовые расходы, порядок их назначения и уведомления владельца карты, а также ограничения при отправке товара (например, товар не

отправляется за пределы Эстонии, крупногабаритный товар отправляется только посредством какой-либо конкретной услуги, товар можно отправлять только в определенные страны и т. д.);

- окончательная стоимость сделки вместе с почтовыми расходами и ссылка на возможные дополнительные расходы (например, обязанность владельца карты уплатить таможенный сбор и налог с оборота);
  - уведомление владельца карты о праве отступления от сделки: порядок возврата товара, временные ограничения, условия гарантии на товар и порядок его замены;
  - информация о том, как владелец карты получает подтверждение заказа и как продавец уведомляет о возможном препятствии при обработке товара;
  - номер телефона и адрес электронной почты службы поддержки клиентов, а также порядок предоставления обратной связи: к номеру телефона добавлены рабочие часы по эстонскому времени вместе с обозначением часового пояса (GMT+2), в случае адреса электронной почты указана скорость ответа на электронные письма; отображаются языки общения каналов.
5. Продавец соблюдает правовые акты страны места назначения товара или услуги, Европейского Союза и ОЭСР, касающиеся электронной торговли и дистанционной продажи владельцу карты.
  6. Продавец способен в воспроизводимой форме засвидетельствовать, что владелец карты, прежде чем подтвердить сделку, согласился с условиями продажи услуги или товара.
  7. Продавец несет ответственность за достоверность информации и предложений, имеющихся в точке продажи. Если предлагаемый товар, услуга или ассортимент существенно изменяется, то продавец предварительно информирует об этом банк.

## Требования, предъявляемые к отметке о сделке

8. После того, как продавец получил от банка положительный ответ о сделке, продавец отображает владельцу карты отметку о сделке. Она отображается в форме, которую легко распечатывать или сохранять.
9. Если известен адрес электронной почты, продавец отправляет отметку о сделке владельцу карты также по электронной почте.
10. В отметке о сделке, отображаемой владельцу карты, содержится
  - информация, требуемая правовым актом;
  - информация о том, что оплата за сделку произведена картой;
  - уникальный идентификационный номер сделки, помогающий как владельцу карты, так и продавцу вести учет по сделкам и решать возможные проблемы;
  - адрес сайта точки продажи;
  - рекомендация распечатать или сохранить и хранить отметку о сделке.

## Предотвращение мошенничества

11. Продавец несет ответственность за все сделки, совершенные в его точке продажи.
12. Продавец обучает своих работников согласно настоящему руководству и уведомляет их о рисках приема карточного платежа.
13. Продавец использует организационные, физические и информационно-технологические меры безопасности, чтобы защитить необходимые для платежного решения сертификаты, ключи, имя пользователя и пароль или иные средства от несанкционированного использования. Продавец незамедлительно уведомляет банк, если существует опасность, что неправомочное лицо имеет доступ к упомянутым средствам.
14. Прежде чем выслать товар или оказать услугу, продавец проверяет данные по сделке.
15. В случае подозрительной сделки продавец сравнивает ее данные со случаями мошенничества, имевшими место ранее.
16. Продавец следит с пристальным вниманием за сделками, где
  - на один и тот же адрес товар или услуги заказало несколько владельцев карт или где для заказа использовано несколько карт;
  - сумма покупки больше обычной;
  - с одного и того же IP-адреса совершены сделки с разными картами или заказаны товар или услуги для разных получателей.
17. Обнаружив подозрительную сделку, продавец немедленно связывается с банком.
18. Если банк или продавец обнаружил подозрительную сделку, банк может приостановить обработку сделки на время расследования мошенничества или аннулировать сделку. В этом случае банк уведомляет продавца о проверке сделки, и продавец не высылает товар.

## Аннулирование сделки

19. Для аннулирования сделки продавец отправляет заявление в банк вместе с данными сделки или инициирует аннулирование сделки с портала поставщика платежного решения. Иным способом продавцу не разрешено аннулировать сделку и вернуть деньги владельцу карты. Продавец указывает в заявлении также причину аннулирования.
20. После аннулирования сделки продавец уведомляет об аннулировании сделки владельца карты, который возвратил товар и желает получить обратно сумму сделки.

## Регулярный платеж и платеж с сохраненными данными карты

### Информация, представляемая в точке продажи

21. Если продавец позволяет владельцу карты совершение постоянных платежей или платежей с записанными данными карты, то продавец заключает с владельцем карты соглашение для использования такой услуги. В соглашении владельцу карты представляется вся информация о правах и обязанностях владельца карты и продавца.  
В частности, продавец представляет в условиях соглашения следующую информацию:
  - какие данные сохраняются (номер карты в скрытом виде, показывая только последние 4 цифры) и как используются данные;
  - как продавец уведомляет владельца карты об изменениях в соглашении. Продавец несет ответственность за то, что изменение соглашения проходит в соответствии с правовыми актами. При внесении изменений владельцу карты следует проинформировать о праве отказа от услуги;
  - как владелец карты может отказаться от услуги.
22. Помимо этого, продавец перед совершением первого регулярного платежа берет у владельца карты согласие, которое содержит следующую информацию:
  - Является ли сумма сделки фиксированной или меняющейся. В случае фиксированной суммы в соглашении должна быть указана также сумма сделки вместе с валютой. В случае меняющейся суммы должна быть указана логика формирования суммы сделки.
  - Является ли дата совершения сделки фиксированной или изменяющейся. В случае фиксированной даты должно быть указано соответствующее число месяца/интервал. В случае изменяющейся даты – событие или иное условие, от которого зависит дата сделки.
23. Условия соглашения/согласия, упомянутые в пунктах 21 и 22, следует представить владельцу карты четко и отдельно от иных условий, действующих у продавца, и владелец карты должен четко подтвердить согласие с условиями (например, поставив галочку в предусмотренном для этого месте или нажав на кнопку «соглашаюсь»).
24. Продавец хранит в воспроизводимой форме соглашение/согласие владельца карты на регулярные платежи или на платежи с сохраненными данными карты во время действия услуги и в течение двух лет после последнего регулярного платежа/платежа с сохраненными данными карты и при необходимости представляет его в банк в течение двух расчетных дней.
25. В точке продажи в разделе профиля владельца карты продавец показывает владельцу карты его карты, которые используются для совершения постоянных платежей или платежей с сохраненными данными карты. Следует отображать скрытый номер карты, где видны только последние четыре цифры.
26. Продавец применяет надлежащие и достаточные меры, чтобы платеж с сохраненными данными карты мог совершить только владелец карты.
27. У владельца карты должна быть возможность легко отказаться от решения регулярного платежа или платежей с сохраненными данными карты. После получения уведомления об отказе продавец не производит дальнейших постоянных платежей и прекращает обработку записанных данных карты.

### Совершение сделок

28. Все сделки должны быть авторизованы.
29. При заключении соглашения на совершение регулярных платежей или сохранение данных карты применяются меры по сильной авторизации владельца карты.
30. Если в процессе совершения регулярного платежа при авторизации сделки генерируется код ответа, не допускающий сделку, то продавец может в течение следующих 16 дней не более четырех раз снова попробовать авторизовать сделку, пока не будет получен акцептируемый код ответа.

### Прекращение

31. Банк может ограничить или прекратить прием постоянных платежей или платежей с записанными данными карты, уведомив об этом продавца за один месяц. Если продавец нарушает договорные обязательства, банк может ограничить или прекратить прием таких платежей без предварительного уведомления.