

ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ

- 2.1. На домашній сторінці або сторінці оформлення замовлення повинні розміщуватись посилання на опис сервісів Verified by Visa та MasterCard SecureCode. Надання можливості ознайомитись з сервісами Verified by Visa та MasterCard SecureCode надасть можливість скоротити необгрунтовані переривання при завершенні процесу оформлення замовлення.
- 2.2. Необхідно використовувати фрази, що дають можливість клієнту відчутти безпеку здійснення платежів. Ці фрази не повинні інтерпретуватись тільки як забезпечення захисту Організації. Клієнт має розуміти що отримує він.
- 2.3. Необхідно забезпечити розуміння відсутності додаткової плати за безпеку. Вислів «Додаткова цінність/корисність» можуть викликати у клієнта підозру щодо необхідності додаткової плати.

Приклад 1:

Прихильні до забезпечення найбільш сучасних заходів безпеки онлайн-платежів, ми підтримуємо послугу забезпечення безпеки Verified by Visa. Натисніть на логотип Verified by Visa для отримання додаткової інформації.

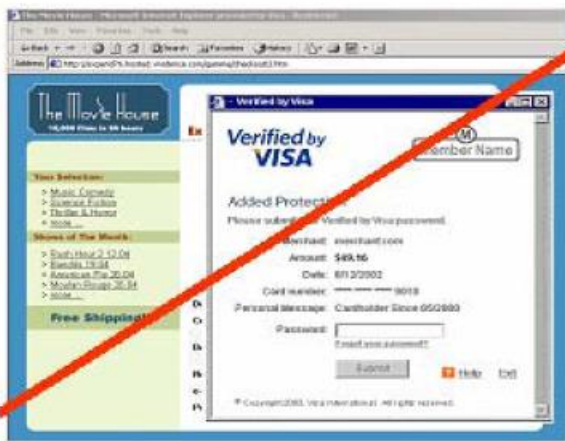
Приклад 2:

Безпечна оплата картками Visa. Прихильні до забезпечення найбільш сучасних заходів безпеки онлайн-платежів, ми підтримуємо програму безпеки Verified by Visa - без додаткових комісій/виплат.

- 2.4. Для забезпечення розуміння процесу і формування відповідних очікувань клієнтів повинні використовуватись інформаційні повідомлення щодо процесу роботи сервісів Verified by Visa та MasterCard SecureCode.
- 2.5. Інструкції клієнту щодо проведення процесу закінчення купівлі є одними з найбільш очікуваних клієнтами при здійсненні оплати.

Приклад:

На наступному екрані може бути здійснена перевірка платіжної картки банком, що випустив Вашу БПК, для забезпечення додаткового захисту при здійсненні онлайн-купівлі.



- 2.6. Відображення сторінки аутентифікації держателя картки має бути реалізовано за допомогою послідовного відображення (inline page), а не у вигляді спливаючого вікна (pop-up).
- 2.7. Відображення сторінки аутентифікації держателя картки може бути реалізовано без використання фреймів [frame] (рекомендований спосіб) або з їх використанням:
 - 2.7.1. При використанні першого способу перед відображенням сторінки аутентифікації клієнта необхідно відобразити клієнту сторінку з інформаційним повідомленням (див.далі). При цьому на сторінці має бути індикатор процесу обробки, що рухається (смуга або крапки, що зафарбовуються і рухаються зліва направо).
 - 2.7.2. При використанні другого способу фрейм має бути не менше 390 x 400 пікселів для коректного відображення сторінки аутентифікації без необхідності прокручування сторінки клієнтом. Інформаційне повідомлення (див. далі) та індикатор процесу обробки повинні бути відображені поза фреймом для сторінки аутентифікації.
 - 2.7.3. Текст Інформаційного повідомлення::
Ваш запит обробляється...
Будь ласка, не натискайте кнопки «Оновити» та «Назад» у Вашому браузері – це може призвести до відміни обробки замовлення.

- 2.8. На сайті Організації повинна бути розміщена процедура повернення/відшкодування. Клієнт при виконанні замовлення повинен бути в обов'язковому порядку ознайомлений з процедурою. В якості підтвердження ознайомлення і як умова для продовження оформлення замовлення повинно використовуватись натискання кнопки або відмітки щодо ознайомлення.
- 2.9. Під час формування замовлення (тобто вибору послуги/послуг, за які потрібно здійснити оплату) клієнту (платнику) мають бути відображені на сторінці Організації умови отримання цих послуг, в т.ч. терміни їх виконання та загальна вартість.
- 2.10. Після виконання оплати на платіжному ресурсі Банку, Банк передає до Організації інформацію для ідентифікації платежу, що необхідна для формування документа про підтвердження оплати та відсутня у Організації.
- 2.11. На сайті має відображатись і бути легко доступними клієнту:
- Логотипи МПС /[ПАТ «ПУМБ»](#) в кольорах для відображення факту прийому платіжних карт;
 - Адреса реєстрації/фізичного розташування;
 - Контактні реквізити для звернень клієнтів, в тому числі e-mail та номер телефону;
 - Повний опис товарів, що пропонуються/послуг (можуть виникати непорозуміння. Наприклад, при продажу електротоварів необхідно вказувати вольтаж, оскільки він може відрізнятись в різних регіонах);
 - Валюта та вартість товару;
 - Політика щодо забезпечення безпеки даних клієнта;
 - Правила доставки товарів/надання послуг (необхідно вказати обмеження для різних географічних зон, за умови наявності);
 - Процедура повернення/відшкодування;
 - Експортні обмеження.
- 2.12. Будь-які обмеження або умови надання/відмови від товару/послуги мають відображатись клієнту тим же розміром і в тій же кольоровій гамі, що й інша інформація на сайті.
- 2.13. Заборонено використовувати передвстановлені опції, що підтверджують згоду клієнта на будь-які дії Організації.
- 2.14. Організація має повідомити клієнта щодо країни свого розташування при наданні клієнту можливості розрахунку за товари/послуги. Місцерозташуванням Організації є країна, в якій:
- Знаходиться фактичне місце розташування Організації, в якому здійснюється операція;
 - Організація отримала ліцензію на здійснення діяльності;
 - Організація має адресу кореспонденції або судових процесів – не поштова скринька або адреса для пересилання пошти;
 - Організація сплачує податки по результатам своєї діяльності.
- За умови відсутності фактичного розташування, Організація, що надає електронні/цифрові товари, вважається розташованою в країні, в якій працює керівництво компанії.

3. Вимоги до відображення логотипів.

- 3.1. Логотипи МПС / [ПАТ «ПУМБ»](#) ~~ПУМБ~~ завжди повинні використовуватись для відображення факту прийому платіжних карт даних МПС.
- 3.2. Логотипи різних МПС повинні відображатись одним способом, однакового розміру і повинні відповідати стандартам МПС. Зміни пропорцій або розташування елементів логотипу програми заборонено. Логотип не має перекриватись іншими логотипами або елементами сторінки. Графічні елементи, що відволікають, фон, лінії не повинні використовуватись навколо логотипів або загорджувати їх.
- 3.3. Логотипи Verified by Visa та MasterCard SecureCode повинні відображатись замість або в прямому зв'язку з логотипами МПС.
- 3.4. Розташування логотипу Verified by Visa (дізнайтесь більше) або MasterCard SecureCode має бути помітним для клієнта і знаходитись до/або на початку процесу оформлення купівлі (домашня сторінка, корзина) та на сторінці введення реквізитів до розрахунку за купівлю. Рекомендується вказувати ідентифікатор на кожній сторінці, що містить можливість або варіанти розрахунку.
- 3.5. Логотип повинен розміщуватись поряд з відомими марками безпеки або захисту інформації, при їх наявності на сайті (наприклад, VeriSign, Thawte, BVB, інші). Навколо логотипу має бути достатньо вільного місця (яке мінімум дорівнює висоті великої літери).
- 3.6. На сторінці для введення реквізитів платіжної картки логотип має знаходитись в безпосередній близькості до поля введення номеру платіжної картки.
- 3.7. При наявності на сайті можливості входу в особистий кабінет, логотип має знаходитись біля полів введення логіну/паролю.

- 3.8. Програма MasterCard SecureCode завжди має зазначатись повною назвою в такому написанні «MasterCard SecureCode». При першому згадуванні на сайті або друкованих матеріалах необхідно використовувати «MasterCard® SecureCode™».
- 3.9. Заборонено використання логотипу Verified by Visa / MasterCard SecureCode як підтвердження/підтримку будь-яких інших продуктів або послуг, чи як індикатор прийому до оплати карток в будь-якому іншому додатку Організації.

4. Вимоги до обробки та виконання замовлень.

4.1. Загальні вимоги.

4.1.1. При оформленні транзакції Організація зобов'язана:

- довести до відома клієнта інформацію щодо строків списання суми операції та виконання замовлення;
- довести до відома клієнта інформацію щодо процедур відмови від послуги/повернення товару та повернення коштів, та отримати від клієнта згоду з цими умовами шляхом натискання відповідної кнопки;
- надавати клієнту можливість підтвердження купівлі з зазначенням переліку товарів/послуг та суми операції. Дана можливість має бути надана клієнту до завершення операції та списання суми розрахунку;
- відображати сторінку з чеком/квитанцією після підтвердження клієнтом купівлі. У клієнта має бути можливість роздрукувати чек/квитанцію;
- забезпечити наявність в будь-яких підтвердженнях на електронну адресу реквізитів операції;
- інформувати клієнта, якщо строк виконання замовлення перевищить 30 календарних днів з дати розміщення замовлення.

4.1.2. Заборонено використовувати встановлені опції, які відображають заздалегідь відмічені пункти щодо згоди клієнта з будь-якими умовами проведення операції, надання клієнту товарів/послуг, інше.

4.1.3. Для товарів з подальшою відправкою, Організація може отримати авторизацію до 7 календарних діб до дати транзакції. Дата транзакції в даному випадку – дата відправки товару.

4.1.4. За умови відсутності замовленого клієнтом товару необхідно проінформувати клієнта щодо відсутності товару, повідомити дату надходження товару. За умови відсутності можливості виконати замовлення, необхідно надати можливість придбання подібного товару або відміни замовлення. Без згоди клієнта товар не може бути замінений Організацією на інший.

4.1.5. Доставка товару повинна здійснюватись за допомогою кур'єра, що заслуговує на довіру, з обов'язковим заповненням клієнтом квитанції про доставку (для доказів виконання замовлення) з ім'ям отримувача, підписом та датою.

4.2. Вимоги до чеків по операціям.

4.2.1. Організація зобов'язана надавати клієнту заповнену копію чека по транзакції при доставці товару або виконанні замовлених послуг. Чек по транзакції може надаватися клієнту в електронному вигляді (наприклад, e-mail або fax) або паперовому вигляді (заповнений від руки або автоматично).

4.2.2. Чек по операції електронної комерції має містити:

- Назву Організації;
- Онлайн-адресу Організації/ телефон клієнтської підтримки;
- суму та валюту операції;
- дату замовлення товару/послуги;
- дату транзакції, дату відправлення товару або надання послуги;
- унікальний номер транзакції/замовлення;
- ім'я держателя БПК;
- адресу доставки товару/надання послуги та ім'я отримувача;
- тип транзакції (купівля/повернення);
- перелік та опис товарів/послуг;
- правила повернення/відшкодування (якщо існують обмеження);
- нагадування щодо необхідності зберегти отриманий чек.

4.2.3. Чек по операціям купівлі квитків (авіа, з/д, інші) має додатково містити:

- ім'я пасажера;
- інформацію щодо рейсу;
- номер квитка (опційно).

4.2.4. Чек по операціям з готелів має також містити:

- номер замовлення/бронювання;
- ім'я гостя, якщо воно відрізняється від імені держателя БПК;
- дата перебування;
- адреса;
- список наданих послуг, включаючи вартість номеру, податки, напої, додаткові послуги.

4.3. Періодичні списання.

4.3.1. Організація, що надає періодичні списання зобов'язана:

- Отримати згоду клієнта на здійснення періодичних списань у вигляді, включаючи, але не обмежуючись:
 - o e-mail або електронного запису у формі реєстрації замовлення;
 - o письмової переписки;
- зберігати отриманий дозвіл протягом першоданого надання періодичної послуги і надавати на запит Банку;
- надавати просту процедуру онлайн відміни для клієнта..

4.3.2. Перша операція має проводитись з використанням Verified by Visa / MasterCard SecureCode, наступні списання здійснюються автоматично без участі клієнта і не можуть бути перевірені з використанням Verified by Visa / MasterCard SecureCode.

4.3.3. При оформленні чеку по операції з періодичним списанням Організація має зазначити на чеку:

- "Recurring Transaction";
- частоту та тривалість періодичних списань, що узгоджені з клієнтом раніше.

4.3.4. Для зниження ризику оскарження періодичних списань Організація має повідомити клієнта за 10 днів до списання щодо цього списання, суми та назви Організації.

4.3.5. Організація не повинна збільшувати раніше погоджену з клієнтом суму періодичних списань.

4.3.6. Організація зобов'язана своєчасно обробляти замовлення з відмовою від періодично надаваних послуг або відсутності запитів на продовження надання послуги. Рекомендується повідомляти клієнту по e-mail щодо відміни послуги на стороні Організації з наданням унікального номеру відміни.

4.3.7. Можливі ситуації, коли рахунок клієнта може бути закритим або змінено номер БПК, срок її дії перед наступним платежем. Якщо отримано відмову в проведенні операції, необхідно проінформувати клієнта для отримання нових реквізитів, проведення нової підписки на послугу.

4.3.8. БПК Maestro не повинні використовуватись для здійснення періодичних списань.

4.4. Транзакції з відкладеною доставкою.

4.4.1. Для транзакцій з відкладеною доставкою Організація може представляти до сплати частину суми транзакції (deposit) до дати відправлення товару/послуги.

4.4.2. Для транзакцій з відкладеною доставкою Організація не повинна представляти до оплати частину, що залишилась (balance) до відправлення товару/послуги.

4.4.3. Для транзакцій з відкладеною доставкою Організація може утримати передплату (депозит) якщо:

- Організація отримала відмову при авторизації частини, що залишилась (balance), або
- Частина, що залишилась (balance) не була сплачена іншим способом;
- в чеку по транзакції вказано, що депозит не підлягає поверненню.

5. Протидія шахрайському використанню реквізитів БПК.

5.1. Загальні принципи.

5.1.1. З ціллю зменшення ризику здійснення шахрайських операцій необхідно:

- Використовувати інструменти для виявлення ризикованих транзакцій або їх шаблонів;
- Здійснювати контроль ризикованих адрес доставки: поштові скриньки, абонентські скриньки, тюрми, лікарні, готелі, закордонні адреси, якщо Організація в основному здійснює діяльність в межах країни;
- Здійснювати контроль розміщення замовлень по великій кількості послідовних номерів БПК або непропорційно великої кількості замовлень під одним БІНом.

5.1.2. Рекомендується запровадити внутрішні правила та процедури обробки підозрілих операцій (наприклад, надзвичайно велике замовлення). Персонал Організації має бути навчено виявляти підозрілі операції та мати чіткі вказівки щодо їх обробки.

- 5.1.3. Організація має здійснювати контроль частоти покупок, виконувати перевірку IP-адреси, підтримувати та перевіряти замовлення по чорним спискам.
- 5.1.4. Організація не повинна надавати до оплати транзакцію, щодо якої він знає або повинен знати, що вона є шахрайською або не була дозволена держателем БПК, або була авторизована держателем БПК, який знаходиться у змові з представником Організації з ціллю здійснення шахрайства. Організація несе відповідальність за діє свого персоналу.
- 5.1.5. Нижче наведено характеристики шахрайського використання БПК. Виявлення однієї з характеристик не є показником шахрайства. Декілька характеристик можуть свідчити про наявність шахрайства:
клієнт користується сайтом вперше; велика сума замовлення або сума значно перевищує середню суму замовлення; клієнт вимагає негайну доставку, незважаючи на тарифи; замовлення випадкових товарів або багато/декілька одиниць різних товарів; спроби сплатити кількома БПК; використання безкоштовних адрес електронної пошти для підтвердження; доставка за однією адресою різних замовлень, сплачених різними БПК; багаточисельні замовлення по одній БПК за короткий проміжок часу; використання різних БПК з однієї IP-адреси.
- 5.2. Інші вимоги щодо забезпечення безпеки.
- 5.2.1. За умови виникнення необхідності на розсуд Банку або МПС, Організація має надати безперешкодну можливість проведення аудиту, інспекції або розслідування діяльності Організації.
- 5.2.2. Організація не повинна вимагати або використовувати номер БПК для будь-яких інших цілей крім оплати товару/послуги.
- 5.2.3. Організація не повинна продавати, купляти, надавати, обмінювати або іншим способом розголошувати інформацію щодо клієнтів третім особам або Організаціям без повідомлення або згоди клієнта, крім банку-еквайра, МПС або у відповідь на належним чином оформлений запит державних органів у випадках, передбачених діючим законодавством. Ця заборона розповсюджується на номери БПК, документи по операціям, копії, списки абонентів, дані баз даних та іншу інформацію, створену або отриману в результаті проведення операції.
- 5.2.4. Організація не повинна відображати повний номер БПК клієнту на сторінках сайту або у чеку. CVV2 ніколи не повинно зберігатись як частина інформації щодо замовлення або клієнта.
- 5.2.5. Організація не повинна без повідомлення і явної згоди клієнта оформлювати або переводити замовлення у статус періодичних послуг з періодичним списанням вартості товару/послуги.

6. Заборонені види діяльності.

БПК не повинні прийматись до оплати за:

- фотографії, відео, комп'ютерну графіку, будь-які носії, що включають, але не обмежуються:
 - o дитячою порнографією;
 - o зоофілією;
 - o зґвалтуванням;
- незаконний продаж ліків або продаж ліків, який має здійснюватися по рецепту;
- підроблені або такі, що порушують права інтелектуальної власності власників товарів:
 - o незаконна загрузка фільмів, музики, комп'ютерних та відео ігор, ПО;
 - o підроблені фармацевтичні препарати;
 - o підроблені тютюнові вироби;
 - o підроблені дизайнерські товари.