



ضوابط و مقررات شاپرک

روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر

کد مستند: SHP_INS_PFBLOCKLIST

ویرایش: ۰۱-۰۱

۱۴۰۰/۰۸/۰۱

بلاغ

شناسنامه مستند	
نگارنده	شبکه الکترونیکی پرداخت کارت-شاپرک
عنوان مستند	روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر
کد مستند	SHP_INS_PFBBLACKLIST
شماره ویرایش	۰۱-۰۱
تاریخ تدوین/بازنگری	۱۴۰۰/۰۸/۰۱
طبقه بندی محرمانگی	انتشار محدود
تاریخ اجرا	بلافاصله پس از ابلاغ
تاریخ مؤثر سند	بلافاصله پس از ابلاغ
جامعه هدف	شرکت های پرداخت یار
مراجع	ندارد
مدارک ذیربط	ندارد

کنترل نسخ مستندات

شماره ویرایش	موضوع بازنگری	تاریخ بازنگری	نگارنده
۰۱-۰۱	بازنگری کلی	۱۴۰۰/۰۸/۰۱	شاپرک

جدول ثبت تغییرات مدرک (مربوط به آخرین نسخه)

شماره تغییر	صفحه	محل تغییر	تغییرات اعمال شده	تاریخ بازنگری	نگارنده
۰۱	۷	بند ۳-۱-۴	اضافه شدن بند جدید	۱۴۰۰/۰۸/۰۱	شاپرک
۰۲	۱۰	بند ۳-۴-۴	اصلاح بند	۱۴۰۰/۰۸/۰۱	شاپرک
۰۳	۱۰	بند ۳-۴-۶	اضافه شدن بند جدید	۱۴۰۰/۰۸/۰۱	شاپرک

فهرست مطالب

۱- مقدمه	۵
۲- تعاریف	۵
۲-۱- شبکه الکترونیکی پرداخت کارت/شاپرک	۵
۲-۲- ارائه دهنده خدمات پرداخت	۵
۲-۳- پرداخت یار	۵
۲-۴- پذیرنده پشتیبانی شده	۵
۲-۵- فهرست سیاه	۵
۳- شرح	۶
۳-۱- دسته‌بندی تخلفات	۶
۳-۲- فرایند برخورد با پذیرنده پشتیبانی شده پرخطر	۷
۳-۳- خروج از فهرست سیاه	۹
۳-۴- سایر موارد	۱۰
۳-۵- گردشکار فرایند مسدودسازی پذیرندگان پشتیبانی شده متخلف	۱۱
پیوست ۱- تعهدنامه پذیرش ریسک‌ها و مخاطرات پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر توسط شرکت پرداخت یار	۱۲

۱- مقدمه

مستند حاضر به منظور حصول اطمینان از رعایت الزامات شاپراک توسط پذیرندگان پشتیبانی شده و شناسایی و مدیریت پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر تدوین گردیده و به شرح زیر جهت اجرا به شرکت‌های پرداخت‌یار ابلاغ می‌گردد.

۲- تعاریف

۱-۲- شبکه الکترونیکی پرداخت کارت/شاپراک

شبکه‌ای است که به منظور ساماندهی نظام پرداخت در کشور به خصوص پایانه‌های فروش الکترونیکی در نظام بانکی ایجاد شده و کلیه تراکنش‌های حاصل از ابزارهای پذیرش توسط این شبکه نظارت و کنترل می‌شود و به طور کلی نظارت بر عملکرد فنی و اجرایی و انجام عملیات تسویه را برعهده دارد^۱.

۲-۲- ارائه دهنده خدمات پرداخت

شخصیت حقوقی است که در جمهوری اسلامی ایران در قالب شرکت سهامی به ثبت رسیده و براساس مجوزی که از بانک مرکزی دریافت می‌نماید و بر طبق مقررات ناظر بر ارائه دهندگان خدمات پرداخت و دستورالعمل‌ها و الزامات ابلاغی شاپراک فعالیت می‌نماید.

۳-۲- پرداخت‌یار

شخص حقوقی ثبت شده وفق قوانین موضوعه جمهوری اسلامی ایران است که در چارچوب این سند و براساس قرارداد منعقد با شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت و موافقتنامه منعقد با شرکت شاپراک، فعالیت می‌کند.

۴-۲- پذیرنده پشتیبانی شده

شخص حقیقی یا حقوقی است که از طریق انعقاد قرارداد با پرداخت‌یاران و با استفاده از درگاه‌های پرداخت در اختیار این شرکت‌ها، اقدام به فروش کالا یا خدمات خود می‌نماید.

۵-۲- فهرست سیاه

به فهرستی از پذیرندگان اطلاق می‌شود که به دلیل تخطی از الزامات و مقررات، تمامی ابزارهای پذیرش تخصیص یافته به آن‌ها در شبکه الکترونیکی پرداخت کارت/شاپراک غیرفعال شده و ارائه خدمات پرداخت به آن‌ها تا زمان خروج از فهرست سیاه ممنوع و متوقف می‌گردد.

^۱ دستورالعمل اجرایی فعالیت و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات پرداخت الکترونیک

۲-۵-۱- مراجع ذیصلاح جهت شناسایی و اعلام پذیرندگان پرخطر

الف: مراجع قضایی، امنیتی و انتظامی

ب: شرکت شاپرک

ج: شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت و شرکت‌های پرداخت‌یار

۳- شرح

پذیرندگان پشتیبانی‌شده‌ای که وفق تشخیص مراجع ذیصلاح مندرج در این مستند، در فهرست سیاه پذیرندگان قرار می‌گیرند، مطابق با فرایند ارائه شده در این سند با محدودیت‌هایی در استفاده از خدمات پرداخت الکترونیکی روبرو خواهند شد.

۳-۱- دسته‌بندی تخلفات

۳-۱-۱- مواردی که منجر به خدشه‌دار شدن سوابق پذیرندگان پشتیبانی‌شده و درج نام آن‌ها در فهرست پذیرندگان پشتیبانی‌شده پرخطر می‌شود، مانند و نه محدود به شرح جدول زیر است:

مستند	شرح	دسته‌بندی تخلفات
بند (۳-۸-۲) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	بهره‌برداری از ابزار پذیرش در حوزه‌ی خدمات غیرمجاز و معاملات صوری	بهره‌برداری غیرمجاز
بند (۳-۵-۱) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	فروش کالا یا ارائه خدمات مغایر با قوانین جمهوری اسلامی ایران	
بند (۳-۵-۳) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	اجازه استفاده و یا واگذاری ابزار پذیرش در اختیار شخص حقیقی یا حقوقی دیگری	تخلف در حفظ ابزار پذیرش
بند (۳-۴-۲) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	عدم اعلام بلافاصله رخداد موارد امنیتی به شرکت پرداخت‌یار، مانند هک شدن سایت پذیرنده پشتیبانی شده	نقض محرمانگی
بند (۳-۷-۱) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	دریافت اطلاعات حساس دارنده کارت (CVV۲)، تاریخ انقضاء و رمز دوم) از طریق سایت	
بند (۳-۹-۱) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	اخذ مبلغ اضافی از دارنده کارت بابت پرداخت وجه از طریق ابزار پذیرش	نقض حقوق مشتری
بند (۳-۱۰-۱) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی‌شده در بهره‌برداری از درگاه پرداخت اینترنتی	عدم همکاری در عودت وجوه اضافی واریز شده به حساب پذیرنده پشتیبانی شده	
بند (۳-۵-۲) احراز هویت، با تغییر صنف، تغییر آدرس و شغل، از مستند الزامات	عدم ارائه اطلاعات صحیح و معتبر از هویت، صنف و کسب و کار، آدرس و شماره تلفن	مغایرت در اطلاعات پذیرندگی

دسته بندی تخلفات	شرح	مستند
		پذیرندگان پشتیبانی شده در بهره برداری از درگاه پرداخت اینترنتی
	عدم اطلاع رسانی به شرکت پرداخت یار در صورت تغییر در صنف، آدرس و یا سایر اطلاعات ارائه شده	بند (۳-۱-۱) و بند (۳-۱-۲) از مستند الزامات پذیرندگان پشتیبانی شده در بهره برداری از درگاه پرداخت اینترنتی

جدول شماره (۱)

۲-۱-۳- شرکت پرداخت یار موظف است الزامات بانک مرکزی ج.ا.ا. و شرکت شاپراک به ویژه موارد مندرج در جدول فوق را به پذیرندگان پشتیبانی شده طرف قرارداد خود اطلاع رسانی کرده و تاییدیه لازم در این خصوص را اخذ نموده باشد.

۳-۱-۳- موارد شناسایی شده توسط شرکت شاپراک به شرکت پرداخت یار و از طریق آن به پذیرنده پشتیبانی شده طرف قرارداد اطلاع رسانی می گردد.

۴-۱-۳- شرکت پرداخت یار به محض کشف تخلف پذیرنده پشتیبانی شده، به منظور ممانعت از هرگونه سوءاستفاده باید سریعاً و به نحو مقتضی موضوع را اطلاع رسانی نماید.

۲-۳- فرایند برخورد با پذیرنده پشتیبانی شده پرخطر

مطابق با اینکه تخلفات مندرج در جدول شماره (۱) این مستند، توسط کدام یک از مراجع ذیصلاح کشف و شناسایی شوند طی فرایندهایی که در بندهای زیر شرح داده می شود، بررسی و تعیین تکلیف می گردند.

۱-۲-۳- شناسایی پذیرنده پشتیبانی شده پرخطر توسط شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت یا شرکت پرداخت یار

۱-۱-۲-۳- شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت و شرکت پرداخت یار موظف هستند با استفاده از روش های مختلف از جمله بازدید میدانی، گزارش های واصله از دارندگان کارت و روش های مبتنی بر نظارت داده محور، نسبت به شناسایی پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر اقدام نماید.

۲-۱-۲-۳- پس از شناسایی پذیرنده پشتیبانی شده پرخطر و بررسی شواهد و مستندات، شرکت پرداخت یار درخصوص مسدودسازی درگاه پرداخت اینترنتی پذیرنده پشتیبانی شده تصمیم گیری می نماید.

تبصره ۱: شرکت پرداخت یار باید فهرست پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر که مسدود شده اند را به همراه شواهد و مستندات جمع آوری شده به شرکت شاپراک ارسال کند.

۳-۱-۲-۳- شرکت شاپراک شواهد و مستندات ارسالی را بررسی نموده و در صورت احراز تخلف، پذیرنده پشتیبانی شده را در فهرست سیاه قرار می‌دهد. (مسدودسازی تمامی ابزارهای پذیرش متعلق به پذیرنده پشتیبانی شده^۲ در تمامی شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت و شرکت‌های پرداخت‌یار)

۳-۱-۲-۴- پس از درج نام پذیرنده پشتیبانی شده در فهرست سیاه، شرکت شاپراک موضوع را به تمامی شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت و شرکت‌های پرداخت‌یار طرف قرارداد با پذیرنده پشتیبانی شده متخلف اطلاع‌رسانی خواهد کرد.

۳-۱-۲-۵- در صورت عدم احراز تخلف پذیرنده پشتیبانی شده توسط شاپراک، اطلاع‌رسانی لازم جهت رفع مسدودی فعالیت پذیرنده پشتیبانی شده، از طرف شرکت شاپراک به شرکت پرداخت‌یار و یا شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت صورت می‌گیرد.^۳

۳-۲-۲- شناسایی پذیرنده پشتیبانی شده پرخطر توسط شرکت شاپراک

شرکت شاپراک در صورت مشاهده الگوهای مشکوک و غیرمترعارف در تراکنش‌ها مطابق با فرایند زیر اقدام می‌نماید:

۳-۲-۲-۱- پس از شناسایی درگاه پرداخت اینترنتی با رفتار غیرمترعارف، شرکت شاپراک پذیرنده پشتیبانی شده مربوطه را در فهرست سیاه قرار می‌دهد.

۳-۲-۲-۲- شرکت شاپراک مشخصات پذیرنده پشتیبانی شده و وبسایت شناسایی شده را جهت انجام بررسی‌های تکمیلی به شرکت پرداخت‌یار ارسال می‌نماید.

۳-۲-۲-۳- در صورت تایید تخلف پذیرنده پشتیبانی شده توسط شرکت پرداخت‌یار، اطلاعات کامل و دقیق پذیرنده پشتیبانی شده متخلف شامل اطلاعات هویتی و کسب و کاری به انضمام آدرس دقیق URL توسط شرکت پرداخت‌یار به شرکت شاپراک ارسال می‌شود. شرکت شاپراک با توجه به قرار داشتن نام پذیرنده پشتیبانی شده مربوطه در فهرست سیاه، اطلاع‌رسانی لازم به سایر شرکت‌های ارائه دهنده خدمات و شرکت‌های پرداخت‌یار طرف قرارداد با پذیرنده پشتیبانی شده متخلف را انجام می‌دهد.

۳-۲-۲-۴- در صورتی که شرکت پرداخت‌یار بتواند با دلایل و شواهد کافی عدم تخلف پذیرنده پشتیبانی شده را اثبات کند، باید تقاضای حذف نام پذیرنده پشتیبانی شده از لیست سیاه را به همراه فرم «تعهدنامه پذیرش ریسک‌ها و مخاطرات پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر توسط شرکت پرداخت‌یار» که در پیوست شماره (۱) آمده است تکمیل نموده و از طریق نامه‌ی رسمی با امضای مدیرعامل شرکت پرداخت‌یار به شرکت شاپراک اعلام نماید.

^۲ کد ملی پذیرنده پشتیبانی شده در شبکه پرداخت به عنوان پذیرنده متخلف، مسدود می‌شود.

^۳ شرکت شاپراک جهت رفع مسدودی با توجه به اینکه تخلف پذیرنده پشتیبانی شده توسط شرکت پرداخت‌یار و یا شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت شناسایی شده باشد نیز، به همان شرکت اطلاع‌رسانی می‌نماید.

تبصره ۲: تمامی ریسکها و مخاطرات نامه فوق‌الذکر متوجه شرکت پرداخت‌یار بوده و در صورت احراز تخلف پذیرنده پشتیبانی‌شده مطابق قوانین و مقررات با شرکت پرداخت‌یار رفتار خواهد شد.

۳-۲-۳- کشف تخلف و تقلب توسط مراجع قضایی، امنیتی و انتظامی

۳-۲-۳-۱- در صورت کشف و احراز تخلف پذیرنده پشتیبانی‌شده، مراجع قضایی، امنیتی و انتظامی طی مکاتبه با شرکت شاپرک، مشخصات پذیرنده پشتیبانی‌شده متخلف را به شاپرک اعلام می‌نمایند.

۳-۲-۳-۲- شرکت شاپرک پس از شناسایی پذیرنده پشتیبانی‌شده مربوطه، نسبت به قرار دادن نام پذیرنده پشتیبانی‌شده در فهرست سیاه اقدام نموده و سپس اطلاع‌رسانی لازم درخصوص قرار گرفتن نام پذیرنده پشتیبانی‌شده در فهرست سیاه را به تمامی شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت و شرکت‌های پرداخت‌یار طرف قرارداد با پذیرنده پشتیبانی‌شده متخلف انجام می‌دهد.

تبصره ۳: شرکت شاپرک به صورت هفتگی موارد افزوده شده به فهرست سیاه پذیرندگان را به دادستانی اعلام می‌نماید.

۳-۳- خروج از فهرست سیاه

۳-۳-۱- رفع مسدودی از پذیرنده‌های پشتیبانی‌شده متخلف که براساس دستور مراجع قضایی مسدود شده‌اند، تنها با دستور مراجع قضایی امکان‌پذیر می‌باشد.

۳-۳-۲- رفع مسدودی پذیرنده‌های پشتیبانی‌شده که بر مبنای شناسایی شرکت شاپرک، شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت و یا شرکت‌های پرداخت‌یار مسدود شده‌اند، براساس مدت زمان مندرج در جدول شماره (۲) می‌باشد.

مدت زمان محدودیت		دسته‌بندی تخلف
تکرار تخلف	انجام تخلف برای اولین بار	
تا زمان دریافت دستور قضایی		بهره‌برداری غیرمجاز
یک سال	سه ماه	تخلف در حفظ ابزار پذیرش
یک سال	سه ماه	نقض محرمانگی
یک سال	سه ماه	نقض حقوق مشتری
یک سال	سه ماه	مغایرت در اطلاعات پذیرندگی

جدول شماره (۲)

۳-۴- سایر موارد

۳-۴-۱- در صورت بروز رخداد امنیتی و یا کشف هریک از موارد مندرج در جدول (۱)، توسط شرکت پرداخت یار، مدیر امنیت شرکت پرداخت یار موظف است مطابق با «فرایند مدیریت رخدادهای امنیتی» از مستند «الزامات امنیتی پرداخت یاری» عمل نموده و پس از مطلع نمودن مراجع ذیصلاح قضایی، انتظامی و یا امنیتی، شرکت شاپرک را در جریان مکاتبات و اقدامات صورت گرفته با نهادهای انتظامی و قضایی در خصوص رخداد امنیتی مربوطه قرار دهد.

۳-۴-۲- شرکت پرداخت یار موظف است نسبت به اطلاع رسانی به پذیرنده پشتیبانی شده در خصوص محدودیت اعمال شده بر روی پایانه های وی متعاقب اعلام شاپرک اقدام نماید.

۳-۴-۳- مادامیکه پذیرنده پشتیبانی شده در فهرست سیاه پذیرندگان قرار دارد (وفق زمانبندی مندرج در جدول (۲))، شرکت پرداخت یار اجازه تخصیص کد پذیرندگی پشتیبانی شده و یا ابزار پذیرش جدید با کد ملی وی را نخواهد داشت.

۳-۴-۴- شرکت پرداخت یار متعهد است نسبت به پایش مستمر فعالیت پذیرندگان پشتیبانی شده جهت اطمینان از مطابقت فعالیت با کد صنف اظهار شده اقدام نموده و متعاقب شناسایی پذیرنده پشتیبانی شده متخلف، ضمن غیرفعال سازی ابزار پذیرش متعلق به پذیرنده پشتیبانی شده، مراتب را به صورت کتبی همراه با مستندات مربوط به اطلاع شرکت شاپرک برساند. شرکت پرداخت یار همچنین باید از انجام اقدام لازم در خصوص رعایت موارد فوق الذکر توسط پذیرنده پشتیبانی شده اطمینان حاصل نماید.

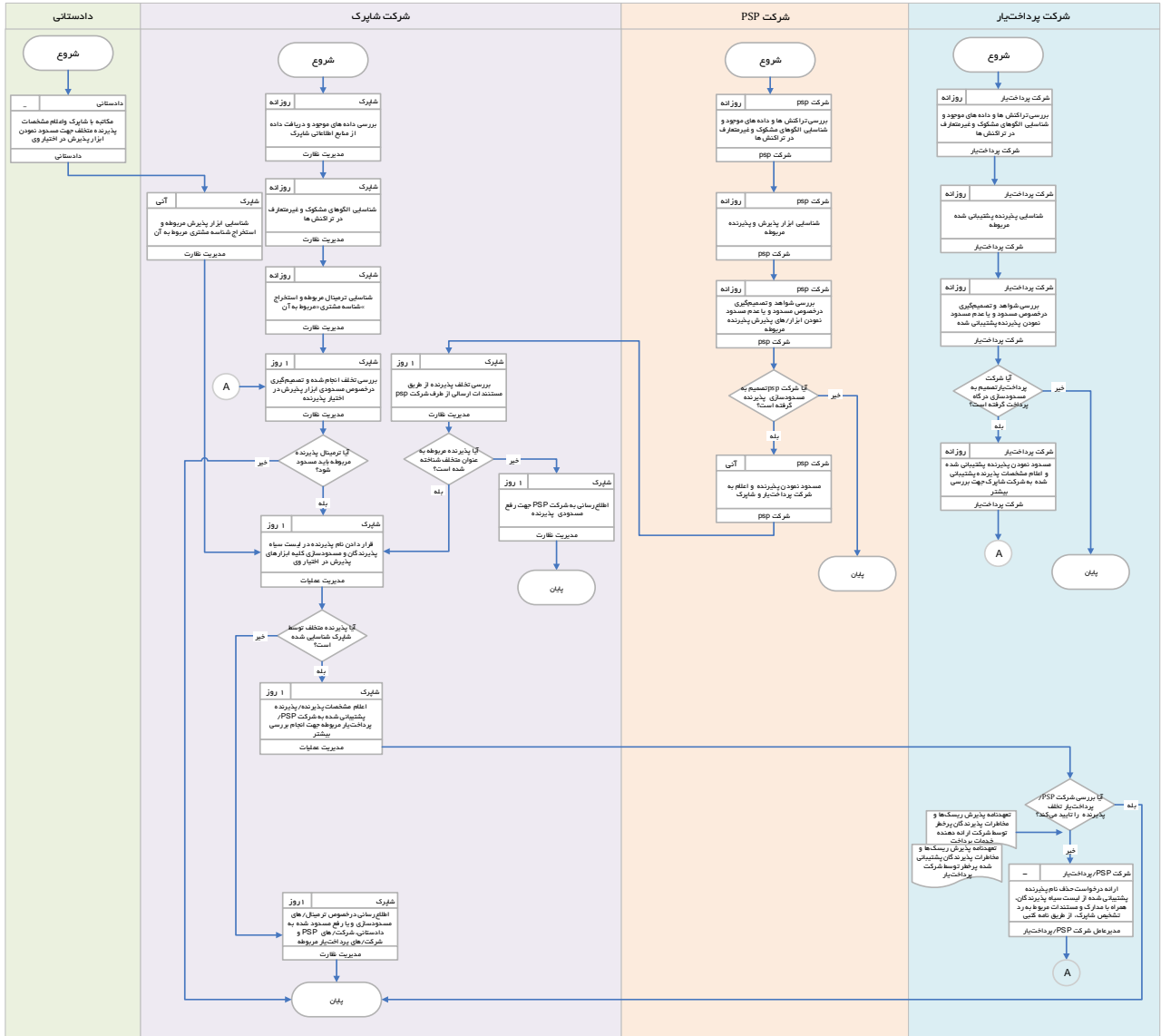
۳-۴-۵- هرگونه ارائه خدمت به فعالیت های مغایر با قوانین و مقررات جاری و تجاری کشور ممنوع بوده و شرکت پرداخت یار متعهد است نسبت به غیرفعال سازی پایانه پذیرنده های پشتیبانی شده فعال در کاربری مغایر با قانون (مانند سایت های قمار و شرط بندی، خرید و فروش کالاهای مغایر با قوانین جاری کشور، پولشویی و تامین مالی تروریسم و غیره) مقررات بانک مرکزی و الزامات شاپرک (از قبیل و نه محدود به کد صنف) اقدام نماید.

۳-۴-۶- شرکت پرداخت یار موظف است هرگونه درخواست ارسالی به شرکت شاپرک، مانند ورود و یا خروج نام پذیرنده پشتیبانی شده از فهرست سیاه را به قید فوریت پیگیری و نتایج آن را به صورت مکتوب از شرکت شاپرک درخواست نموده و به اطلاع پذیرنده پشتیبانی شده برساند.

۳-۴-۷- شرکت پرداخت یار باید مطابق با مندرجات این مستند، بروشوری در خصوص مواردی که منجر به ورود نام پذیرنده پشتیبانی شده در لیست سیاه پذیرندگان می شود (مطابق با موارد مندرج در جدول (۱) و (۲)) در اختیار پذیرنده پشتیبانی شده قرار دهد.

۳-۵- گردشکار فرایند مسدودسازی پذیرندگان پشتیبانی شده متخلف

گردشکار فرایند مسدودسازی ابزارهای پذیرش پذیرندگان متخلف



راهنمای استفاده از فلورچارت:

- توضیحات تکمیلی درخصوص شرح فرایند
- نام مدیر تعینی که مسئول انجام فعالیت است را نشان می دهد.
- شرح فعالیت را نشان می دهد.
- نام شرکت و یا سازمانی که مسئول انجام فعالیت است را نشان می دهد.
- نوع فعالیت هر فعالیت را نشان می دهد.

در این فلورچارت هر که کلمه «پایان» به کار رفته است، کلیه پذیرندگان اعم از پذیرندگان غدی و پذیرندگان پشتیبانی شده را شامل می شود. در سایر مواردی که اختصاما کلمه «پایان» پشتیبانی شده به کار رفته است، صرفا منظور پذیرندگان طرف قرارداد با شرکتها می باشد.

پیوست ۱- تعهدنامه پذیرش ریسکها و مخاطرات پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر توسط شرکت پرداخت یار

بدینوسیله شرکت پرداخت یار متعهد می گردد:

پس از بررسی ریز تراکنشها و عملکرد پذیرنده پشتیبانی شده با مشخصات مندرج در جدول ذیل، محرز گردید پذیرنده پشتیبانی شده مذکور دارای کسب و کار مطابق با کد صنف اظهار شده و منطبق با قوانین و مقررات کشور می باشد. در صورت احراز خلاف این ادعا ریسکها، مخاطرات و جبران خسارتها بر عهده شرکت پرداخت یار بوده و شرکت شاپرک کدملی/کد اقتصادی پذیرنده پشتیبانی شده را در لیست سیاه پذیرندگان قرار داده و مطابق (جدول ۲) مستند «روش اجرایی مدیریت پذیرندگان پشتیبانی شده پرخطر» با او برخورد می نماید. علاوه بر این، شرکت شاپرک برابر قوانین و مقررات با شرکت پرداخت یار نیز برخورد قانونی می نماید.

مشخصات پذیرنده	
نام فروشگاه	
نام و نام خانوادگی پذیرنده پشتیبانی شده حقیقی	
نام و نام خانوادگی مدیرعامل/ نماینده مدیرعامل پذیرنده پشتیبانی شده حقوقی	
کد ملی پذیرنده پشتیبانی شده حقیقی/ شناسه ملی پذیرنده پشتیبانی شده حقوقی	
کد پذیرندگی	
عنوان صنف	
کد صنف	

تاریخ تکمیل فرم:

مهر شرکت:

امضاء مدیرعامل شرکت پرداخت یار: