

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

1. Понятие Карты

Банк выпускает Карты международных платежных систем MasterCard Worldwide и Visa International:

✓ **MasterCard Worldwide:**

именные Карты: Maestro*, MasterCard Standard**, MasterCard Standard Virtual, MasterCard Gold PayPass, MasterCard Gold, MasterCard World, MasterCard Gold SWITIPS, неименная Карта: MasterCard PayPass стикер;

✓ **Visa International:**

именные Карты: Visa Classic**, Visa Platinum.

Карты, выпускаемые Банком, являются принятыми в мировой практике средствами безналичных расчетов и представляют Вам доступ к средствам на банковском счете в любое время суток, в любом месте. Позволяют оплачивать товары и услуги в магазинах, ресторанах, транспортных и других компаниях, связанных с соответствующими МПС, а также получать по Картам наличные денежные средства в удобной валюте в кассах банков и специальных электронных устройствах - банкоматах. Карты МПС MasterCard Worldwide и МПС Visa International принимаются к оплате более чем в 20 миллионах точек по всему миру.

По Заявлению Банк открывает на имя Держателя Карты счет для расчетов с использованием Карт (далее – Счет). Держатель Карты может открыть несколько Карт разных видов.

На лицевой стороне персонализированной Карты МПС MasterCard Worldwide содержится следующая обязательная информация:

1. Логотип МПС MasterCard Worldwide (при выпуске карты на физическом носителе);
2. Голограмма МПС MasterCard Worldwide – пересекающиеся полушария Земли (голограмма также может быть расположена на оборотной стороне Карты) (при выпуске карты на физическом носителе);
3. Номер Карты (16-значный набор цифр);
4. Срок действия Карты;
5. Фамилия, и имя Держателя Карты (при выпуске именной карты).
6. Встроенный микропроцессор (далее - Чип), на котором хранятся данные Карты и который обладает способностью взаимодействия со считывающим устройством (при выпуске карты на физическом носителе).

На оборотной стороне Карты МПС MasterCard Worldwide содержится следующая обязательная информация:

1. Магнитная полоса, на которую наносится информация о Карте (при выпуске карты на физическом носителе);
2. Место для подписи Клиента (Держателя карты) (при выпуске карты на физическом носителе).
3. CVC2 (Card Verification Code 2)

На лицевой стороне Карты MasterCard PayPass стикер, позволяющей производить операции бесконтактно с использованием считывающих устройств с логотипом MasterCard PayPass, содержится следующая обязательная информация:

1. Логотипы МПС MasterCard и Банка;
2. Последние четыре цифры номера Карты.
3. Признак наличия PayPass – технологии.

На оборотной стороне Карты MasterCard PayPass стикер какая-либо информация отсутствует (включая CVC2). На пластиковой заготовке, являющейся носителем Карты MasterCard PayPass стикер, также изображен логотип Банка и полный номер Карты.

На лицевой стороне персонализированной Карты Международной платежной системы Visa International содержится следующая обязательная информация:

1. Логотип МПС Visa International;
2. Прямоугольная голограмма МПС Visa International с изображением голубя (голограмма также может быть расположена на оборотной стороне карты;

* Выпуск банковских карт категории Maestro прекращен с 01.03.2019.

** Выпуск новых банковских карт категории Visa Classic и MasterCard Standard прекращен с 12.05.2020. Осуществляется только перевыпуск карт категории Visa Classic и MasterCard Standard в связи с окончанием срока действия или утратой ранее выданной Карты.

3. Номер Карты (16-значный набор цифр);

4. Срок действия Карты;

5. Фамилия, и имя Держателя Карты.

6. Встроенный микропроцессор (далее - Чип), на котором хранятся данные карты и который обладает способностью взаимодействия со считывающим устройством.

На оборотной стороне Карты Международной платежной системы Visa International содержится следующая обязательная информация:

1. Магнитная полоса, на которую наносится информация о Карте;

2. Место для подписи Клиента (Держателя карты).

3. CVV2 (Card Verification Value 2).

Денежные средства на Счет можно вносить в рублях или в иностранной валюте одним из следующих способов:

- наличными в кассу Банка;

- безналичным переводом денежных средств из другого банка на корреспондентский счет Банка;

- безналичным переводом денежных средств со счета в Банке.

При зачислении денежных средств на Счет в валюте, отличной от валюты Счета, покупка/продажа денежных средств осуществляется по курсу Банка, установленному на день совершения операции.

При списании денежных средств со Счета необходимо иметь в виду:

При совпадении валюты операции (валюта, в которой Держателем совершена операция с использованием Карты) с валютой расчетов (валюта, в которой осуществляются расчеты по операциям с использованием Карт между Банком и Международной платежной системой) и валютой Счета (валюта, в которой открыт Счет) по Счету отражается сумма операции.

При совершении Держателем операции с использованием Карты в валюте, отличной от валюты расчетов, сумма операции пересчитывается Международной платежной системой в валюту расчетов по курсу Международной платежной системы и выставляется Международной платежной системой Банку.

При несовпадении валюты Счета с валютой расчетов Банк конвертирует сумму операции из валюты расчетов в валюту Счета. Конверсия осуществляется по установленному Банком курсу на дату обработки операции Банком, которая может не совпадать с фактической датой совершения операции Держателем Карты. Возникшая вследствие этого разница в сумме операции не может быть предметом претензии со стороны Держателя.

Карта предоставляется на срок, предусмотренный Тарифным планом, и действует до последнего дня месяца и года, указанного на лицевой стороне Карты, включительно. По истечении срока действия Карта перевыпускается по заявлению Держателя с новым номером, новым ПИН-кодом, новым CVV2/CVC2 и новым сроком действия, при этом номер Счета остается прежним.

Банк передает Держателю лично в руки Карту и ПИН-конверт, содержащий секретный персональный ПИН-код, известный только Держателю Карты (при формировании ПИН-кода на бумажном носителе). Если ПИН-код не формируется на бумажном носителе в зависимости от способа Активации Карты ПИН-код предоставляется Держателю Карты следующими порядком:

- при Активации Карты в Системе ПИН-код автоматически формируется Системой и демонстрируется Держателю Карты в соответствующей экранной форме после завершения процедуры Активации.

- при Активации Карты при помощи телефонного звонка в Центр клиентской поддержки ПИН- код может быть получен Держателем Карты:

1. выполнив инструкции голосового меню и сотрудников Банка.

2. выполнив действия в Системе с помощью соответствующих экранных форм.

Для завершения формирования ПИН-кода первую операцию по Карте (запрос баланса, снятие или взнос наличных) необходимо провести в банкомате (не распространяется на MC PayPass стикеры) или кассе Банка или в банкомате другого банка.

ПИН-код необходим для Аутентификации Держателя Карты при осуществлении операций с использованием Карты в банкоматах, а также в сети электронных и кассовых терминалов. При получении Карты ее Держатель должен убедиться, что ПИН-конверт надежно запечатан и не вскрывался ранее (при формировании ПИН-кода на бумажном носителе). После получения ПИН-кода необходимо запомнить свой ПИН-код и хранить его в тайне. Не рекомендуется записывать ПИН-код на Карте, хранить его вместе с Картой или в другом месте, которое может быть легко доступно посторонним лицам. Держатель может изменить ПИН-код в банкомате или обратившись в Центр клиентской поддержки.

При получении Карты в Банке обязательно проверьте правильность указанных на Карте Вашей фамилии и имени. При обнаружении ошибок в их написании сообщите об этом сотруднику Банка. Сразу после получения Карты в предусмотренном с оборотной стороны специальным поле шариковой ручкой проставьте свою подпись.

2. Использование Карты

Использование Карты лицом, не являющимся ее Держателем, запрещено. В случае передачи Держателем Карты в пользование третьему лицу либо в случае сообщения Держателем Карты ПИН-кода или номера Карты третьему лицу, все израсходованные суммы по операциям, совершенным с использованием Карты, будут отнесены на Счет Клиента в безусловном порядке.

Осуществление операций с использованием Карты допускается в пределах остатка денежных средств на Счете или за счет Лимита овердрафта.

Карта используется для оплаты товаров/работ/услуг в магазинах, гостиницах, ресторанах, медицинских учреждениях, транспортных и других организациях, в сети интернет, а также для совершения операций с наличными денежными средствами во всех учреждениях, принимающих к оплате Карты соответствующей МПС.

При совершении операций с использованием Карты Держатель должен обращать особое внимание на проводимую Авторизацию. Операцию с использованием Карты необходимо проводить только в том случае, если Держатель Карты уверен в ее совершении, поскольку после проведения Авторизации сумма, доступная к использованию по Карте, уменьшается на сумму операции с использованием Карты, подтвержденной Авторизацией. Если Держатель Карты отказывается от совершенной операции с использованием Карты, то организация, совершившая указанную операцию, должна произвести отмену операции, а также оформить и предоставить Держателю Карты чек электронного терминала, подтверждающего отмену данной операции.

При оплате товаров/работ/услуг или получении/внесении наличных денежных средств в пунктах их выдачи/приема Держатель Карты должен подписать чек электронного терминала, предварительно убедившись в том, что в чеке и всех его копиях правильно указаны номер Карты, а также дата, сумма и валюта операции с использованием Карты. Держатель Карты не имеет права подписывать чек, на котором не указана сумма операции с использованием Карты. Продавец (кассир) вправе потребовать у Держателя Карты документ, удостоверяющий личность и/или ввести ПИН-код.

Рекомендуется сохранять в течение одного года со дня проведения операции все документы по использованию Карты для урегулирования спорных вопросов в случае их возникновения. Это облегчит и ускорит процедуру опротестования операции в случае отказа от операции.

Для использования Карты в банкомате необходимо вставить Карту в приемное устройство или провести Картой по считывающему устройству банкомата, набрать свой ПИН-код, а затем последовательно выполнять команды, которые будут отображаться на экране. После получения наличных денег надо дождаться выдачи банкоматом квитанции о проведенной Вами операции. Наряду с получением наличных денег можно получить из банкомата справку об остатке на Счете и краткую выписку по Счету.

При использовании Карты возможно совершение подряд не более двух неправильных попыток набора ПИН-кода. После третьей ошибочной попытки ввода ПИН-кода Карта автоматически блокируется. Разблокировка Карты в данном случае производится только на основании заявления Клиента, предоставленного в Банк.

ВНИМАНИЕ: При получении наличных денежных средств через банкоматы необходимо проводить последующие операции с интервалом не более 20 секунд, так как банкомат по истечении указанного времени может изъять Карту.

Банкомат, в котором Держатель Карты собирался получить наличные средства, может не вернуть Карту. Речь может идти либо об изъятии Карты по распоряжению Банка, либо о неисправности банкомата. При подобном развитии событий Держателю Карты следует незамедлительно связаться с Банком, которому принадлежит банкомат, а также с Банком.

Банк вправе уничтожить выпущенную/перевыпущенную Карту, не востребованную Держателем карты по истечении 6 (шести) календарных месяцев с момента ее изготовления.

Не реже, чем один раз в месяц сверяйте платежные документы по операциям с Картой с Выпиской, предоставляемой Банком.

2.1. Особенности использования MasterCard PayPass стикер:

1. После удаления MC PayPass стикера с пластиковой заготовки Держателю Карты необходимо обеспечить его правильное размещение на любой поверхности-носителе для дальнейшего использования (например, смартфон, мобильный телефон и др. устройства) (далее – Устройство с MC PayPass стикером). Для этого следует:

- ✓ удалить защитный слой с тыльной стороны MC PayPass стикера;
- ✓ развернуть MC PayPass стикер горизонтально;
- ✓ используя клейкую поверхность MC PayPass стикера, прикрепить его в нижней части выбранного для дальнейшего использования Устройства с MC PayPass стикером.

Пластиковую заготовку, являющуюся носителем MC PayPass стикера, рекомендуется уничтожить.

2. С целью снижения риска повреждения механизма MC PayPass стикера следует разместить его на открытой поверхности, не соприкасающейся с посторонними предметами.

3. При оплате товаров и услуг Держателю необходимо обращать внимание на наличие на электронном терминале (POS-терминале) логотипа MasterCard с признаком PayPass технологии, свидетельствующего о возможности совершения бесконтактной оплаты.

С целью оплаты товаров (услуг) с использованием электронного терминала:

- 1) следует приложить Устройство с MC PayPass стикером к электронному терминалу таким образом, чтобы MC PayPass стикер попадал в область между экраном и клавиатурой электронного терминала;
- 2) ввести ПИН-код, если сумма покупки составляет более 1000 рублей. В случае, если стоимость покупки составляет менее 1000 рублей оплата осуществляется без дополнительного ввода ПИН-кода;
- 3) необходимо удерживать Устройство с MC PayPass стикером у POS-терминала до момента возникновения звукового сигнала, подтверждающего факт совершения оплаты товара (услуги).

4. Для получения наличных денежных средств в банкоматах с использованием Устройства с MC PayPass стикером Держателю:

- необходимо убедиться в наличии на банкомате соответствующего логотипа MasterCard с признаком PayPass технологии.

- поднести Устройство с MC PayPass стикером к считывающему устройству, размещенному на банкомате.

5. Оплата товаров и услуг в сети Интернет и в системе «Интернет-Банк» с использованием Устройства с MC PayPass стикером не осуществляется.

3. Отказ в обслуживании Карты

При проведении безналичной оплаты товаров/работ/услуг кассиры соответствующих предприятий могут попросить Вас предъявить документ, удостоверяющий Вашу личность. В случае отсутствия у Вас документа или отказа его предъявить, Вам могут отказать в оплате товаров/работ/услуг по Карте.

Также отказать в обслуживании Карты могут по нескольким причинам:

Торговая точка не принимает к оплате Карты данной МПС;

Не хотят обслуживать Карту именно Вашего Банка (страны). Вы можете поставить в известность Банк о действиях торговой точки (запомните название и точный адрес), и Банк проинформирует МПС о незаконных действиях торговой точки;

При авторизационном запросе получен ответ "недостаточно средств". Сумма, доступная к использованию по Карте, ниже необходимой суммы, в этом случае можно связаться с Банком и запросить остаток;

Карта не читается в электронном устройстве. Причин может быть две: либо Чип /магнитная полоса Карты нарушена, либо неисправно электронное устройство. Для проверки можно воспользоваться другим банкоматом или терминалом. Если Карта все-таки неисправна, обратитесь в Банк с просьбой ее перевыпустить;

Ваш Банк недоступен для авторизационного запроса. Эта ситуация может быть вызвана временными техническими неполадками линии связи.

4. Обращение с Картой

Держатель Карты должен соблюдать элементарные правила хранения Карты:

- 1) Не оставлять Карту вблизи источников открытого огня;
- 2) Не класть Карту около бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу Карты информацию;
- 3) Не подвергать Карту длительному воздействию прямых солнечных лучей;
- 4) Не класть на Карту тяжелые предметы, не использовать Карту в качестве закладки, т.е. не допускать механического воздействия на пластик;
- 5) Не оставлять Карту в салоне автомобиля на длительный срок (изменение температур может повлечь за собой повреждение поверхности Карты).

По всем возникшим в результате использования Карты вопросам Держатель Карты может обратиться в Центр клиентской поддержки по телефонам:

+7 (495) 796-90-23 (круглосуточно в режиме 24/7) – для Москвы и регионов

+7 (800) 200-44-00 (круглосуточно в режиме 24/7) – бесплатная линия для регионов.