

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

1. Понятие Карты

Банк выпускает Карты международных платежных систем MasterCard Worldwide и Visa International, а также Карты Платежной системы МИР:

✓ **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;

✓ **МИР:**

Именные карты MIR Classic, MIR Supreme, Стикер МИР.

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 / ПС МИР, а также получать по Картам наличные денежные средства в удобной валюте в кассах банков и специальных электронных устройствах - банкоматах.

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;

* 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.

2. Прямоугольная голограмма МПС Visa International с изображением голубя (голограмма также может быть расположена на оборотной стороне 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).

На лицевой стороне Карты ПС МИР содержится следующая обязательная информация:

1. Наименование Банка-эмитента;
2. Номер Карты (16-значный набор цифр);
3. Фамилия, и имя Держателя Карты (при выпуске именной карты);
4. Срок действия Карты;
5. Встроенный микропроцессор (далее - Чип), на котором хранятся данные Карты и который обладает способностью взаимодействия со считывающим устройством (при выпуске карты на физическом носителе);
6. Логотип «МИР»;
7. Голограмма «МИР» (может располагаться на оборотной стороне карты).

На оборотной стороне Карты ПС МИР 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. ППК2 - трехзначный код проверки подлинности Карты;
4. Информация о Банке-эмитенте – контакты, телефон службы поддержки.

На лицевой стороне Стикера МИР содержится следующая обязательная информация:

1. Логотипы ПС МИР и Банка;

На оборотной стороне Карты МИР стикер какая-либо информация отсутствует (включая SVC2).

На пластиковой заготовке, являющейся носителем Карты МИР стикер, содержится следующая обязательная информация

1. полный номер Карты, срок действия и SVC2
2. Фамилия и Имя Держателя

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 МСП / ПС МИР) 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 МПС / ПС МИР в валюту расчетов по курсу МПС / ПС МИР и выставляется МПС / ПС МИР 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/ППК2 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 внос наличных) необходимо провести в банкомате (не распространяется на MC PayPass стикеры, Стикеры МИР) 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 полем 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 / ПС МИР.

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 Kartu.

Банкомат, в котором Держатель Карты собирался получить наличные средства, может не вернуть Kartu. 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 Kartu, 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 по Счету, 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:

- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) 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.

2.2. Особенности использования Стикер МИР:

1. Стикер МИР может быть только Дополнительной Картой к выпущенной ранее Основной карте.

2. Стикер МИР выпускается при наличии технической возможности, с технологией бесконтактных платежей. Операции с использованием Стикер МИР осуществляются только путем Бесконтактного платежа, а также с использованием реквизитов этой Карты.

3. Стикер МИР состоит из двух частей (большей и меньшей по размеру), отделяемых друг от друга. Большая часть служит только способом доведения реквизитов Стикер МИР до сведения держателя. Меньшая часть (стикер) используется для Бесконтактных платежей. Стикер может быть прикреплен на любую поверхность-носитель в целях дальнейшего его использования для Бесконтактных платежей (например, смартфон, мобильный телефон и другие предметы) (далее – Устройство со стикером).

Для этого:

- ✓ разломите карту по линии сгиба так, чтобы отделить стикер, не повредив встроенный чип;
- ✓ удалите защитный слой с тыльной стороны стикера МИР;
- ✓ разверните стикер МИР горизонтально или вертикально и прикрепите стикер к Устройству со стикером.

4. Переклеивать стикер не следует.

5. С целью снижения риска повреждения стикера его следует разместить на открытой гладкой поверхности, не соприкасающейся с посторонними предметами.

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

- 1) следует приложить Устройство со стикером к электронному терминалу;
- 2) ввести ПИН-код, если электронный терминал его запрашивает (в зависимости от суммы платежа);
- 3) необходимо удерживать Устройство со стикером у электронного терминала до момента возникновения сигнала, подтверждающего факт совершения оплаты товара (услуги).

7. Для получения наличных денежных средств в банкоматах с использованием Устройства со стикером:

- необходимо убедиться в наличии на банкомате метка NFC, которая является признаком поддержки бесконтактной авторизации;

- поднести Устройство со стикером к считывающему устройству, размещенному на банкомате.

8. Оплата товаров и услуг в сети Интернет и в системе «Интернет-Банк» с использованием Устройства со 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 / ПС МИР;

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 / ПС МИР 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.