

Правила использования карты «MasterCard» Прио-Внешторгбанка (ОАО)

(Памятка Держателя)

1. Общие положения

Платежная карта «MasterCard» международной платежной системы MasterCard International, выпущенная Прио-Внешторгбанком (ОАО) (далее – Банк), является собственностью Банка и предоставляется Вам во временное пользование.

Процессинговое сопровождение карты осуществляет процессинговый центр МДМ-банка (ОАО) г.Москва.

Использование карты регламентируется настоящими Правилами использования карты «MasterCard» (далее – Памятка), Условиями выпуска и обслуживания банковских карт Прио-Внешторгбанка (ОАО), Заявлением на выпуск карты; а также правилами системы MasterCard International.

Держателем карты является лицо, имя которого указано на лицевой стороне карты и образец подписи которого имеется на ее оборотной стороне, получившее от Банка право на пользование картой. При получении карты обязательно поставьте свою подпись на ее оборотной стороне.

Карта не подлежит передаче другому лицу и должна быть сдана в Банк по окончании срока действия карты или по требованию Банка.

Срок действия карты указан на лицевой стороне карты. Срок действия Карты прекращается по истечении последнего дня месяца года, указанного на лицевой стороне Карты. По истечении срока действия карта не действительна. Рекомендуется своевременно обращаться в Банк для сдачи карты с истекшим сроком действия и получения карты, выпущенной на новый срок действия.

Карта предназначена для проведения операций в торгово-сервисных предприятиях, в банковских учреждениях и устройствах самообслуживания (банкоматах, информационно-платежных терминалах), на которых размещен логотип «MasterCard», как на территории Российской Федерации, так и за границей.

Операции по карте проводятся с вводом ПИН-кода.

Получение/передача информации по карте в Службах поддержки банка (см.п.12 настоящей Памятки) проводится с обязательным использованием **кодового слова**, которое Вы указали в заявлении на выпуск карты. Запомните его!

Список адресов устройств самообслуживания Банка (банкоматов, информационно-платежных терминалов), Условия выпуска и обслуживания банковских карт Прио-Внешторгбанка (ОАО), Тарифы на услуги по банковским картам Банка и другая информация размещены в операционных залах Банка и/или на сайте Банка (www.priovtb.com).

2. Персональный идентификационный номер (ПИН)

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с персональным идентификационным номером (ПИН), который необходим при проведении операций в устройствах самообслуживания, в банковских учреждениях с использованием электронных терминалов, а также может быть использован при оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях.

Во избежание использования Вашей карты другим лицом храните ПИН-код отдельно от карты (в неявном виде), не пишите ПИН-код на карте, не сообщайте ПИН-код другим лицам (в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам банков и лицам, помогающим Вам в использовании карты), не вводите ПИН-код при работе в сети Интернет.

ПИН-код не может быть затребован ни банком, ни любой другой организацией, в том числе при оплате товаров/услуг в сети Интернет и иных информационных сетях (за исключением операций, проводимых в устройствах самообслуживания или электронных терминалах Банка и торгово-сервисных предприятий).

В случае возникновения подозрений о том, что данные с карты или ПИН-код могли быть доступны другим лицам или скопированы, **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11** настоящей Памятки.

При утрате ПИН-код не восстанавливается. Если Вы забыли Ваш ПИН-код, обратитесь в подразделение Банка, выдавшее карту, для выпуска новой карты с новым ПИН-кодом (и новым номером).

3. Активация карты

Активация карты, выданной впервые или выпущенной в связи с окончанием срока действия, проводится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты держателю. Держатель карты может активировать карту самостоятельно. Это произойдет автоматически при проведении первой операции через устройство самообслуживания или электронный терминал с набором ПИН-кода.

Перед поездкой за границу или в другой город рекомендуется убедиться в том, что карта активна. Для этого необходимо заранее провести операцию с вводом ПИН-кода через устройство самообслуживания или электронный терминал.

4. Хранение карты

Будьте внимательны к условиям хранения и использования карты. Не подвергайте карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

Если в результате повреждения карту стало невозможно использовать при проведении операций, обратитесь в Банк, для ее сдачи и получения новой карты.

5. Меры безопасности и защиты от мошенничества

Храните свою карту в недоступном для окружающих месте (отдельно от наличных денег и документов).

Не передавайте карту другому лицу, за исключением продавца (кассира); требуйте проведения операций с ней только в Вашем присутствии, не позволяйте уносить карту из поля Вашего зрения.

В любой момент времени Вы должны знать, что Ваша карта находится в надежном месте и к ней нет доступа других лиц.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты и/или реквизитов карты посторонними лицами **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11** настоящей Памятки.

Для исключения возможности компрометации информации, нанесенной на банковскую карту, и ПИН-кода к ней, при проведении операций в устройствах самообслуживания обращаем Ваше внимание на следующее:

- Используйте устройства самообслуживания, установленные в безопасных местах, например, в офисах банков, крупных торговых комплексах, гостиницах.

- Не используйте устройства самообслуживания, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположено устройство. Если Вы обнаружите устройство, требующее ввода ПИН-кода для доступа в помещение, не пользуйтесь им. Если Вы уже пытались воспользоваться подобным устройством, рекомендуем Вам, независимо от того, получили ли Вы доступ к устройству самообслуживания или нет, **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11** настоящей Памятки, и **сообщите в Контакт-центр — 8 (4912) 50-02-50** адрес, по которому установлено такое устройство самообслуживания.

- Перед началом проведения операции в устройстве самообслуживания осмотрите его лицевую часть, в частности, поверхность над ПИН-клавиатурой и устройство для приема карты в устройство самообслуживания. В случае обнаружения прикрепленных подозрительных посторонних предметов просим незамедлительно сообщить об этом сотрудникам банка, обслуживающим устройство самообслуживания, или в **Контакт-центр — 8 (4912) 50-02-50**. Операцию с использованием карты в данном случае не проводить.

- При приеме и возврате карты устройством самообслуживания не толкайте и не выдергивайте карту до окончания ее прерывистого движения в картоприемнике. Неравномерное движение карты не является сбоем и необходимо для защиты Вашей карты от незаконного копирования записанной на ней информации.

- При наборе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру (не позволяйте мошенникам увидеть Ваш ПИН-код или записать его на видеокамеру).

- В случае если устройство самообслуживания работает некорректно (долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого устройства: отменить текущую операцию и дождаться возврата карты.

При поступлении на Ваш мобильный телефон сообщений об операциях по карте, которые Вы не совершали, **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11** настоящей Памятки.

6. Пополнение счета карты

Пополнение счета карты может осуществляться путем внесения наличных денежных средств или безналичным путем.

Пополнение счета карты наличными проводится:

- в Банке - без использования карты, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность,
- в Банке - при проведении операции «взноса наличных» через электронный терминал с использованием карты (номера карты) с вводом ПИН-кода или предъявлением документа, удостоверяющего личность,
- через информационно-платежный терминал путем проведения операции «взноса наличных» с использованием карты, вводом ПИН-кода.

Пополнение счета карты безналичным путем проводится:

- переводом с других счетов в Банке или из других банковских учреждений. При оформлении перевода из других банковских учреждений необходимо указать реквизиты Банка, номер Вашего счета или номер карты.

- (в случае, если подключены к системе дистанционного обслуживания «Приобанк Онлайн») путем проведения операции «перевода между своими счетами» в системе «Приобанк Онлайн».

7. Правила работы с устройствами самообслуживания

Осуществляйте операции с использованием устройств самообслуживания с соблюдением мер безопасности, указанных в п.5 настоящей Памятки.

7.1. Снятие наличных денежных средств

Прежде чем провести по карте операцию выдачи наличных денежных средств через банкомат, убедитесь в наличии на банкомате эмблемы платежной системы, соответствующей Вашей карте, а также информации о банке, обслуживающем банкомат (название, адрес, телефон).

Инструкции по проведению операции через банкомат будут последовательно появляться на экране банкомата.

Не допускайте ошибок при вводе Вашего ПИН-кода. После трех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода все операции с вводом ПИН-кода по карте будут возможны только после разблокирования карты в соответствии с п.11.1.2 настоящей Памятки.

По завершении операции не забудьте получить деньги, карту и квитанцию (чек) банкомата (они могут возвращаться в любом порядке). В противном случае непополненные Вами деньги и карта по истечении 30-40 секунд будут задержаны банкоматом. **Обращаем Ваше внимание**, что до задержания банкоматом деньги и карта могут быть взяты/присвоены недобросовестным клиентом, который подошел к банкомату после Вас.

7.2. Внесение наличных денежных средств

При проведении операции взноса наличных через информационно-платежный терминал необходимо пересчитать сумму вносимых денежных средств, расправить банкноты, не допуская загнутых краев; и вставлять в модуль приема наличных по одной банкноте. Не допускается использовать мятые, порванные и ветхие банкноты. Не вставляйте в модуль приема наличных монеты и другие посторонние предметы. При проведении операции приема наличных следуйте инструкциям, появляющимся на экране терминала. По завершении операции обязательно дождитесь чека(ов) и возврата карты.

7.3. Изъятие карты

В случае если Ваша карта задержана устройством самообслуживания, Вам необходимо срочно заблокировать карту (см. п.11.1.1 настоящей Памятки) и не позднее следующего рабочего дня обратиться к сотруднику банка или по телефону/адресу, указанному на устройстве самообслуживания, для получения Вашей карты, которая может быть возвращена Вам при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Сохраняйте все чеки устройств самообслуживания (для последующей сверки с выпиской по счету).

8. Оплата товаров и услуг

8.1. Общие правила.

Карта может быть использована для оплаты товаров и услуг на предприятиях торговли и сервиса, которые принимают карту «MasterCard» к оплате.

При оплате услуг в торгово-сервисных предприятиях кассир может потребовать предъявить документ, удостоверяющий Вашу личность. В случае отсутствия документа Вам может быть отказано в проведении операции по карте.

В случае, если операция проводится с использованием электронного терминала, кассир может предложить Вам ввести ПИН-код на выносной клавиатуре терминала. При отказе ввести ПИН-код или неверном вводе ПИН-кода в операции может быть отказано. Несогласие подписать чек/слип электронного терминала также может привести к отказу в проведении операции.

По завершении операции кассир должен выдать Вам торговый чек или торговый слип. Перед тем как подписать чек (слип), проверьте его. Не подписывайте чек/слип, в котором не проставлены (или не соответствуют действительности) сумма, валюта, дата операции, тип операции, название торгово-сервисного предприятия, (дополнительно может содержаться: сумма операции в валюте, отличной от местной валюты, и курс пересчета, который используется при списании средств с карты).

В случае, если при попытке оплаты картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по счету карты.

В случае Вашего отказа от покупки сразу же после завершения операции покупки, требуйте отмены операции и убедитесь в том, что торгово-сервисным предприятием уничтожен ранее оформленный чек/слип.

При возврате покупки или отказе от услуг, ранее полученных в торгово-сервисном предприятии по Вашей карте, кассиром торгово-сервисного предприятия должна быть проведена операция «возврат покупки» с обязательным оформлением чека/слипа (на котором указано «возврат покупки»), подписанного кассиром. Непременно сохраните этот чек/слип. Если сумма операции не поступит на Ваш счет в течение 30 дней, обратитесь в Банк для оформления заявления о спорной операции.

В случае любого неправомерного с Вашей точки зрения отказа в проведении операции по карте рекомендуем Вам незамедлительно связываться с Круглосуточной службой поддержки (см. п.12 настоящей Памятки).

В случае изъятия карты в торгово-сервисном предприятии требуйте расписку об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия; сообщите об изъятии карты в Контакт-центр (см. п.12 настоящей Памятки).

Сохраняйте все чеки (слипы). Не выбрасывайте чек/слип, на котором отображен полный номер карты.

8.2. Особенности проведения операций с использованием реквизитов карты (Интернет, заказ по факсу/телефону).

Для совершения покупок в сети Интернет рекомендуем использовать веб-сайты, которые применяют специальные программные средства для защиты информации о банковской карте. Безопасные веб-сайты отмечены значком в виде закрытого замочка.

Никогда не сообщайте данные о Вашей карте, если Вам позвонили и даже назвались представителем известной торговой фирмы, банка, гостиницы и пр. Такой звонок может стать причиной проведения несанкционированных операций по счету Вашей карты. Предъявляйте карту, сообщайте номер и другие реквизиты карты только для проведения операции, которую Вы считаете правомерной.

Если Вы получили в сети Интернет электронное сообщение от банка или иной компании с предложением предоставить Ваши персональные данные и реквизиты Вашей банковской карты для того, чтобы зарегистрироваться для предоставления услуг или обновления Ваших персональных данных, постарайтесь выяснить правомерность таких предложений. Возможно мошенничество с использованием Ваших персональных данных и реквизитов карты. Во избежание компрометации банковской карты и ПИН-кода к ней ни при каких обстоятельствах не сообщайте ПИН-код карты другим лицам, в том числе сотрудникам банков, и никогда не вводите его при работе в сети Интернет.

Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о карте (счете). В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере веб-страницу продавца, на которой совершались покупки).

8.3. Оплата товаров/услуг (и другие операции) в интернет-системе Банка «Приобанк Онлайн» производится в соответствии с Условиями дистанционного банковского обслуживания с использованием системы «Приобанк Онлайн» и Руководством пользователя системы «Приобанк Онлайн».

9. Контроль операций по карте

9.1. Для контроля за движением средств по счету карты Банк ежемесячно предоставляет отчет-выписку по счету карты, которую Вы обязаны получить в течение календарного месяца, следующего за отчетным месяцем, обратившись в любое подразделение Банка.

Если в течении отчетного периода операции по карте не проводились, выписка по счету не формируется.

Если в течение отчетного периода Вы совершали операции по карте, сверьте полученные/сохраненные Вами чеки (слипы) с данными выписки по счету.

При подозрении на возможное мошенническое использование карты **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11 настоящей Памятки.** В случае Вашего несогласия с какой-либо операцией **уведомите Банк об этом письменно.**

9.2. Для оперативного отслеживания состояния счета Вашей карты подключитесь к услугам дистанционного обслуживания:

► услуга «СМС-инфо» позволит Вам получать SMS-сообщения на мобильный телефон об операциях с использованием карт, выпущенных к Вашему счету (как основной, так и дополнительный).

► интернет-система «Приобанк Онлайн» позволит Вам круглосуточно на сайте Банка (www.priovtb.com) получать информацию об операциях (в том числе выписку по счету) как по счету карты, так и по другим Вашим счетам в Банке, а также предоставит другие возможности использования карты.

► (услуга не действует - в стадии разработки) услуга «Личный кабинет» позволит Вам **круглосуточно** на сайте Банка (www.priovtb.com) получать информацию об операциях (в том числе выписку по счету) как по счету карты, так и по другим Вашим счетам в Банке. Информация об услугах размещена на сайте Банка, а также может быть получена в подразделениях Банка.

10. Утрата карты

В случае утраты карты (потери, кражи, изъятия) или, если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, **незамедлительно уведомите Банк об этом в порядке, указанном в п.11** настоящей Памятки.

11. Порядок уведомления Банка

В случае утраты (потери, кражи, изъятия) карты или, если информация о ПИН-коде или реквизитах карты стала доступна третьим лицам, подозрении на возможное мошенническое использование карты и/или реквизитов карты посторонними лицами **вы обязаны незамедлительно блокировать карту в порядке, указанном в п.11.1.1** настоящей Памятки, **и/или сообщить в Службу поддержки (см.п.12)** (с использованием кодового слова), затем в течение 3-х календарных дней устное сообщения подтвердить подачей письменного заявления в любое подразделение Банка с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность.

Вам необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер карты: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации (но не рядом с записью о ПИН-коде).

Незамедлительное уведомление банка означает безоплаговые действия держателя карты, направленные на доставку банку уведомления всеми доступными способами в максимально короткие сроки. До момента уведомления Банка Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего счета.

11.1. Блокирование карты

Блокирование карты должно осуществляться Вами в целях безопасности в случаях, перечисленных в п.11 случаях, а также в других случаях по Вашему усмотрению. **Помните!** Блокирование карты приведет к невозможности использования карты до момента ее разблокирования.

11.1.1. Блокирование карты Вы можете осуществить одним из следующих способов:

- связавшись с Круглосуточной службой поддержки — **8-800-200-37-00** - с использованием **кодового слова**, из-за границы — **8-495-777-95-00**;
- связавшись с Контакт-центром (с 09.00 до 20.00 без выходных) — **8 (4912) 50-02-50** - с использованием **кодового слова**;
- в любом подразделении Банка, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность.

11.1.2. Разблокировать карту Вы можете одним из способов:

- обратившись в любое подразделение Банка, с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность;
- связавшись с Контакт-центром — **8 (4912) 50-02-50** (с 09.00 до 20.00 без выходных) - с использованием **кодового слова**.

12. Службы поддержки

Для получения/передачи информации по карте Вы должны сообщить оператору **кодовое слово**, которую Вы указали в заявлении на выпуск карты

КРУГЛОСУТОЧНАЯ служба поддержки МДМ-банка (ОАО) г.Москва:

— по России — **8-800-200-37-00** (звонок по России бесплатный)

— из-за границы — **8-495-777-95-00**.

Службы поддержки Прио-Внешторгбанка (ОАО) г.Рязань:

Контакт-центр (с 09.00 до 20.00 без выходных) — **8 (4912) 50-02-50**;

Отдел вкладных и неторговых операций — **8 (4912) 24-49-27, 24-49-28** (консультирование).

Соблюдение правил, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты! Желаем Вам удачи!