

## ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ

### 1. Применяемые термины:

- **Авторизация** – предоставляемое БАНКОМ разрешение на проведение операции с использованием Карты или ее реквизитов.
- **БАНК** – Оренбургский ипотечный коммерческий банк «Русь» (Общество с ограниченной ответственностью).
- **Банк-Эквайер** - кредитная организация, являющаяся участником соответствующей платежной системы и осуществляющая операции выдачи/приема наличных денежных средств с использованием Карт, а также расчеты с Торгово-сервисными предприятиями по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов.
- **Держатель Карты** – физическое лицо (КЛИЕНТ или уполномоченное КЛИЕНТОМ лицо), на имя которого БАНКОМ выпущена Карта, имя которого указано на Карте (за исключением Карт «Золотая Корона»), образец подписи которого указан на обратной стороне Карты.
- **Договор** – договор личного банковского счета/ договор о выпуске и обслуживании кредитной карты/ договор корпоративного банковского счета.
- **Документ** – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Карты и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Карты или ее реквизитов на бумажном носителе/или в электронной форме по правилам, установленным участниками расчетов, платежными системами.
- **Дополнительная карта МПС** – Карта МПС, выпущенная БАНКОМ к Счету по заявлению КЛИЕНТА на имя КЛИЕНТА или на имя указанного КЛИЕНТОМ физического лица, и не являющаяся Основной картой МПС.
- **Заявление на выдачу Карты** – заявление КЛИЕНТА на выдачу Карты, установленной БАНКОМ формы.
- **Импринтер** - механическое устройство Пункта выдачи наличных или Торгово-сервисного предприятия, предназначенное для переноса рельефных реквизитов Карты на документ, составленный на бумажном носителе.
- **Карта** – расчетная банковская карта, эмитированная (выпущенная) БАНКОМ к Счету, одного из следующих видов:
  - **Карта «Золотая Корона»** – Карта платежной системы «Золотая Корона»;
  - **Карта МПС** – Карта международной платежной системы MasterCard WorldWide;
- **КЛИЕНТ** - физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, заключившее с БАНКОМ Договор.
- **Кодовое слово** – слово, определенное в заявлении на выдачу Карты/расписке на получение Карты, предназначенное для подтверждения личности Держателя Карты в случаях, предусмотренных настоящим Правилами.
- **Кредитная карта** (расчетная банковская карта с лимитом овердрафта) – Карта, выпущенная БАНКОМ согласно договору о выпуске и обслуживании кредитной карты, предназначенная для совершения операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных БАНКОМ (кредитные средства), и/или за счет собственных средств КЛИЕНТА, внесенных на Счет.
- **Лимиты операций** – установленные БАНКОМ максимальные суммы/количество операций, доступные для совершения по Карте в определенный промежуток времени (например, максимальная сумма разовой расходной операции или максимальная совокупной сумма расходных операций в день или в месяц и т.д.).
- **Основная карта МПС** – Карта МПС, выпущенная БАНКОМ первой к Счету на имя КЛИЕНТА или выпускаемая БАНКОМ на замену предыдущей Основной карты МПС.
- **ПИН-код** – пароль доступа к Счету посредством Карты, представляет собой четырехзначное число, служит для проверки принадлежности Карты Держателю Карты, известен только Держателю Карты. ПИН-код признается аналогом собственноручной подписи Держателя Карты при совершении им операций с использованием Карты.
- **Платежный лимит Карты** – максимальная сумма денежных средств, доступная для совершения операций с использованием Карты МПС/ магнитной Карты «Золотая Корона», рассчитанная как сумма собственных средств КЛИЕНТА, кредитных средств (в случае заключения договора о выпуске и обслуживании кредитной карты или соглашения о кредитовании Счета) по Счету за вычетом суммы авторизованных, но еще не проведенных по Счету, операций с использованием Карты или ее реквизитов и комиссий по ним, а также суммы, пополненной на микропроцессорные Карты «Золотая Корона», выданные к Счету.
- **Пополнение Карты «Золотая Корона»** - отражение средств Счета на микропроцессорной Карте «Золотая Корона» для их использования исключительно посредством Карты. Средства, пополненные на микропроцессорную Карту «Золотая Корона», не доступны для проведения операций по Счету без использования Карты.
- **Правила** – настоящие ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ.

- **Черный список** – перечень номеров банковских карт, по которым запрещается для всех участников платежной системы «Золотая Корона» проводить операции. Обновление Черного списка происходит с периодичностью согласно правилам платежной системы Золотая Корона».
- **Счет** – счет, открытый КЛИЕНТУ в рамках Договора, к которому выдана Карта.  
**Тарифы** - действующие тарифы БАНКА по обслуживанию физических лиц/ тарифы по обслуживанию юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой, размещаемые в структурных подразделениях БАНКА в местах размещения информационно-справочных материалов.
- **Точки обслуживания:**
  - **Пункт выдачи наличных** (кассы банков) – специально оборудованное место для совершения операций выдачи наличных денежных средств с использованием банковских карт.
  - **Устройство самообслуживания** (банкомат, платежный терминал, электронный кассир и т.п.) – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника БАНКА/Банка-эквайера операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием Карт, и передачи распоряжений БАНКУ о перечислении денежных средств со Счета, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции;
  - **Торгово-сервисное предприятие** (ТСП) – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, уполномоченные принимать в качестве оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги) банковские карты.
- **Утрата Карты** - утеря, кража или изъятие Карты, а также получение информации о номере, сроке действия и кодировке магнитной полосы Карты третьим лицом в целях незаконного использования.

## 2. Общие положения:

- 2.1. Настоящие Правила определяют порядок использования банковских карт, эмитированных БАНКОМ (в том числе порядок предоставления и обслуживания Карт БАНКОМ, порядок использования Карт), а также регулируют отношения, возникающие в связи с этим между БАНКОМ и КЛИЕНТОМ.
- 2.2. Совершение операций с использованием Карт осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, настоящими Правилами.
- 2.3. Взаимоотношения БАНКА и КЛИЕНТА, присоединившегося ранее к «Правилам использования банковских карт «Золотая Корона» или «Правилам использования банковских карт «MasterCard–Золотая Корона», регулируются настоящими Правилами.
- 2.4. Условия настоящих Правил могут быть приняты КЛИЕНТОМ не иначе как путем присоединения к ним в целом. Присоединение КЛИЕНТА – юридического лица/ индивидуального предпринимателя к условиям настоящих Правил производится на основании подписанного КЛИЕНТОМ Договора. Присоединение КЛИЕНТА - физического лица к условиям настоящих Правил производится на основании подписанных КЛИЕНТОМ Договора и Заявления на выдачу Карты, при этом КЛИЕНТ – физическое лицо приобретает все права и обязанности, предусмотренные настоящими Правилами, со дня оформления им Заявления на выдачу Карты.
- 2.5. Ответственность за использование всех Карт, выданных БАНКОМ к Счету, несет КЛИЕНТ.
- 2.6. К одному Счету Клиента может быть выдано и одновременно действовать не более трех Карт МПС.

## 3. КЛИЕНТ вправе:

- 3.1. Использовать ПИН-код Карты, выпущенной БАНКОМ на его имя, в качестве аналога собственноручной подписи КЛИЕНТА при желании акцептовать оферту БАНКА в Устройствах самообслуживания БАНКА (с целью вступления КЛИЕНТА и БАНКА в новые договорные отношения/ внесения изменений и дополнений в существующие договорные отношения КЛИЕНТА с БАНКОМ).  
Возможность осуществления указанных в данном пункте действий КЛИЕНТА по использованию ПИН-кода Карты может быть ограничена технологическими особенностями Карты.
- 3.2. В случае несогласия с внесением БАНКОМ изменений/дополнений в настоящие Правила, Лимиты операций, Тарифы КЛИЕНТ вправе до вступления в действие указанных изменений/дополнений направить БАНКУ письменное уведомление об отказе от использования Карты. Стороны договорились, что неполучение БАНКОМ указанного письменного уведомления КЛИЕНТА является основанием для применения измененных Правил, Тарифов, Лимитов операций.
- 3.3. Устанавливать по Картам, выпущенным к Счету на имя КЛИЕНТА или Держателя Карты, лимиты проведения операций, в размере, не превышающем Лимиты операций, по микропроцессорным картам также устанавливать сумму, доступную для пополнения на Карту, путем подачи в БАНК соответствующего распоряжения по установленной БАНКОМ форме. КЛИЕНТ - индивидуальный предприниматель/юридическое лицо вправе устанавливать лимиты проведения операций путем подачи в БАНК соответствующего распоряжения по установленной БАНКОМ форме.
- 3.4. Обращаться в БАНК с заявлением о блокировке/разблокировке Карты, выпущенной к Счету.
- 3.5. Получать в офисах БАНКА подтверждение операции, совершенной в Устройствах самообслуживания БАНКА по любой Карте Счета, в случае если по техническим причинам не был распечатан чек Устройства самообслуживания.

## 4. КЛИЕНТ обязан:

- 4.1. Обращаться в БАНК во всех случаях повреждения Карты. Оплатить стоимость новой Карты, приобретаемой взамен поврежденной / утраченной, согласно Тарифам.
- 4.2. Обращаться в БАНК/обеспечить обращение в БАНК Держателя Карты при изменении паспортных данных КЛИЕНТА/Держателя Карты с документами, подтверждающими данные изменения. При изменении фамилии или имени Держателя Карты в случае их указания на Карте обратиться в БАНК для оформления новой Карты.
- 4.3. Ознакомиться и придерживаться рекомендаций по безопасному использованию Карт, изложенных в памятке «О мерах безопасного использования банковских карт», являющейся Приложением № 1 настоящих Правил.
- 4.4. Ознакомить и обеспечить исполнение настоящих Правил Держателями Карт (в том числе Приложение №1), на имя которых по его заявлению БАНКОМ выпущены Карты.

- 4.5. Самостоятельно знакомиться и отслеживать все изменения и дополнения, вносимые БАНКОМ в Правила, Лимиты операций в соответствии с п.6.10. настоящих Правил.
- 4.6. Самостоятельно знакомиться и отслеживать все изменения и дополнения, вносимые БАНКОМ в Тарифы согласно условиям Тарифов/ Договора.
- 4.7. Предоставить БАНКУ номер мобильного телефона для направления БАНКОМ КЛИЕНТУ SMS-уведомлений о совершенных расходных операциях по Счету с использованием Карт/ реквизитов Карт. Своевременно обновлять предоставленную информацию о номере мобильного телефона при ее изменении.
- 4.8. Обеспечивать работу мобильного телефона, номер которого КЛИЕНТ предоставил в БАНК в соответствии с п. 4.7. настоящих Правил для направления на него SMS-уведомлений по операциям по Счету с использованием Карт, незамедлительно ознакамливаться с присланными БАНКОМ SMS- уведомлениями о расходных операциях по Счету с использованием Карты.
- 4.9. Уведомлять БАНК об Утрате Карты, выданной к Счету, незамедлительно после обнаружения факта Утраты Карты согласно разделу 8 настоящих Правил.
- 4.10. Уведомлять БАНК о совершении операции по Счету с использованием Карты без согласия Держателя Карты незамедлительно после обнаружения факта ее использования без согласия Держателя Карты, согласно разделу 12 настоящих Правил.
- 4.11. Вернуть Карту в БАНК в случае прекращения/отказа от ее использования.
- 4.12. Не реже одного раза в год лично обращаться в БАНК и предоставлять документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством РФ, а также обеспечить выполнение указанных действий Держателем Карты.
- 4.13. Оплачивать услуги БАНКА, связанные с предоставлением и обслуживанием Карт, в соответствии с Тарифами.
- 4.14. Не сообщать Кодовое слово третьим лицам.
- 4.15. В случае не предоставления БАНКУ номера мобильного телефона для направления БАНКОМ КЛИЕНТУ SMS-уведомлений о совершенных расходных операциях по Счету с использованием Карт/ реквизитов Карт в соответствии с п. 4.7. настоящих Правил, регулярно получать в БАНКЕ выписки по Счету, в том числе самостоятельно ежедневно формировать электронные выписки с использованием сервиса Интернет-банк (в случае его подключения) либо в Устройствах самообслуживания.

## 5. БАНК вправе:

- 5.1. Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, Лимиты операций, извещая об этом КЛИЕНТА/Держателя Карты в порядке, определенном п.6.10. настоящих Правил.
- 5.2. Не принимать распоряжение Держателя Карты о проведении операции с использованием Карты, в случаях:
  - если право Держателя Карты на проведение операции (в том числе на распоряжение денежными средствами на Счете) не удостоверено (например, неверно указан ПИН-код Карты);
  - недостаточности денежных средств на Счете КЛИЕНТА, в том числе кредитных денежных средств, предоставленных БАНКОМ по договору о выпуске и обслуживании Кредитной карты/ соглашением о кредитовании Счета.Об этом БАНК незамедлительно уведомляет Держателя Карты в форме сообщения на экране Устройства самообслуживания либо в устной форме.
- 5.3. Приостанавливать работу Точек обслуживания БАНКА с целью проведения ремонтных/профилактических работ.
- 5.4. Заблокировать действие Карты, дать распоряжение на ее изъятие при наличии обоснованных подозрений использования Карты или ее реквизитов в мошеннических целях Держателем Карты или третьими лицами, а также в случаях:
  - нарушения Держателем Карты/ КЛИЕНТОМ порядка использования Карты;
  - расторжения Договора;
  - если КЛИЕНТ не оплатил услуги БАНКА по обслуживанию Карты в соответствии с Тарифами;
  - если Карта является Дополнительной Картой МПС, а срок действия Основной Карты МПС истек или Основная Карта МПС заблокирована согласно настоящим Правилам;
  - в случае возникновения у БАНКА подозрений в том, что операции с использованием Карты или ее реквизитов имеют сомнительный характер и возможную связь с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма согласно действующему законодательству РФ;
  - в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 5.5. Отказать в выдаче, перевыпуске /продлении Карты в случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящими Правилами.
- 5.6. Уничтожить Карту в случае неполучения ее Держателем Карты по истечении 90 (Девяноста) календарных дней с даты подачи Заявления на выдачу Карты/ с даты выпуска Карты в соответствии с п.9.6. настоящих Правил/ с даты поступления в БАНК Карты, изъятной Устройством самообслуживания. Сумма комиссий, удержанных БАНКОМ согласно Тарифам, не возвращается.
- 5.7. Направлять КЛИЕНТУ, Держателю Карты по домашнему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов согласно имеющейся у БАНКА информации сообщения информационного, рекламного характера.
- 5.8. В случае не исполнения КЛИЕНТОМ обязательств, предусмотренных п. 4.7, 4.8. настоящих Правил, накладывать ограничения на использование Карт, в том числе уменьшать Лимит операций, ограничивать использование Карт для оплаты товаров (работ, услуг) по реквизитам Карты через сеть Интернет.

## 6. БАНК обязан:

- 6.1. Консультировать Держателя Карты/ КЛИЕНТА по вопросам использования Карт.
- 6.2. При условии оплаты комиссии согласно Тарифам выдать:
  - Карту МПС не позднее чем через 10 (Десять) рабочих дней со дня предоставления КЛИЕНТОМ Заявления на выдачу Карты,
  - Карту «Золотая Корона» в день поступления Заявления на выдачу Карты.
- 6.3. Одновременно с Картой «Золотая Корона», выдаваемой в рамках массовых проектов, Картой МПС выдавать Держателю Карты под расписку запечатанный ПИН-конверт, в котором находится ПИН-код Карты.

- 6.4. Подтверждать прием и исполнение распоряжения на совершение операций с использованием Карты в Устройстве самообслуживания БАНКА путем выдачи Держателю Карты чека Устройства самообслуживания. В случае если чек Устройства самообслуживания в результате технического сбоя не выдан, подтверждать прием и исполнение распоряжения Держателя Карты при обращении самого Держателя Карты или КЛИЕНТА в БАНК.
- 6.5. Рассматривать заявления (предоставленные в письменном виде) КЛИЕНТА/Держателя Карты в случае возникновения спорных ситуаций, описанных в разделе 12 настоящих Правил, в течение периода не более 30 (Тридцати) календарных дней с момента обращения КЛИЕНТА/Держателя Карты в БАНК с указанным заявлением.
- 6.6. Рассматривать заявления (предоставленные в письменном виде) КЛИЕНТА/Держателя Карты в случае возникновения спорных ситуаций, описанных в разделе 12 настоящих Правил, при использовании Карты для осуществления трансграничных переводов денежных средств в течение периода не более 60 (Шестидесяти) календарных дней с момента обращения КЛИЕНТА/Держателя Карты в БАНК с указанным заявлением.
- 6.7. По требованию КЛИЕНТА предоставлять информацию о результатах рассмотрения заявлений согласно п.6.5., 6.6. настоящих Правил в письменной форме.
- 6.8. В случае приостановления БАНКОМ работы Точки обслуживания БАНКА на срок более 24 (Двадцати четырех) часов, информировать об этом КЛИЕНТОВ/ Держателей Карт путем размещения соответствующих объявлений в Точках обслуживания.
- 6.9. Размещать настоящие Правила, Лимиты операций, Тарифы в структурных подразделениях БАНКА в местах размещения информационно-справочных материалов и на WEB-сайте БАНКА [www.bankrus.ru](http://www.bankrus.ru).
- 6.10. В случае внесения изменений/дополнений в настоящие Правила, Лимиты операций информировать КЛИЕНТА/Держателя Карты об указанных изменениях не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления в силу таких изменений/дополнений путем размещения информации о них в структурных подразделениях БАНКА в местах размещения информационно-справочных материалов и на WEB-сайте БАНКА [www.bankrus.ru](http://www.bankrus.ru).
- 6.11. В случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, уведомлять КЛИЕНТА о совершенных расходных операциях с использованием Карты или ее реквизитов, в следующем порядке:
- 6.11.1. в случае если КЛИЕНТ является физическим лицом путем:
- а) направления SMS -сообщений по факту проведения авторизации по картам МПС (о совершенных операциях по Карте) (подключается по желанию КЛИЕНТА и оплачивается по Тарифам Банка);
  - б) направления SMS-сообщений не позднее следующего дня после проведения операции по Счету клиентам, исполнившим обязанности по п.п. 4.7., 4.8 настоящих Правил (о фактическом списании денежных средств со Счета) (осуществляется бесплатно);
  - в) формирования по запросу КЛИЕНТА выписки по операциям по Счету, которая формируется Банком ежедневно в электронном виде (оплачивается по Тарифам Банка);
  - г) предоставления возможности КЛИЕНТУ самостоятельного формирования выписки по Счету в электронном виде в рамках сервиса Интернет - Банк (для КЛИЕНТОВ, подключивших сервис Интернет- Банк) (формируется бесплатно);
  - д) уведомления КЛИЕНТА о списании средств со Счета в рамках сервиса Мобильного Банка (для КЛИЕНТОВ, подключивших сервис Мобильный Банк) (оплачивается по Тарифам Банка);
  - е) обеспечения возможности запроса КЛИЕНТОМ выписки по Счету в Устройстве самообслуживания (предоставляется бесплатно по ограниченному числу операций).

*Внимание: все SMS –сообщения, указанные в настоящем пункте Правил, направляются на номер мобильного телефона, предоставленного КЛИЕНТОМ в соответствии с п.4.7. настоящих Правил.*

*Обязанность БАНКА уведомлять КЛИЕНТА о совершенных расходных операциях с использованием Карты или ее реквизитов признается исполненной с момента направления БАНКОМ, в том числе с привлечением сторонней организации, текста сообщения оператору сотовой связи, обслуживающего мобильный телефон, указанный КЛИЕНТОМ.*

*В отношении КЛИЕНТОВ, не исполняющих обязательства по п.п. 4.7. и 4.8. настоящих Правил, обязанность БАНКА уведомлять КЛИЕНТА о совершенных расходных операциях с использованием Карты или ее реквизитов признается исполненной:*

- в момент предоставления КЛИЕНТУ возможности формирования выписки по Счету с использованием Устройства самообслуживания или сервиса Интернет-банк в соответствии с правилами использования сервиса (при его подключении),
- в момент начала обслуживания в офисах Банка клиентов и предоставления им сформированных на 23:59:59 предыдущего рабочего дня выписок по Счетам КЛИЕНТОВ.

6.11.2. в случае если КЛИЕНТ является индивидуальным предпринимателем, юридическим лицом: путем направления КЛИЕНТУ выписки по Счету одним из способов, описанных ниже. Выписка по Счету считается окончательной, если она получена не ранее 9-00 часов местного времени рабочего дня, следующего за днем проведения операций по Счету.

В случае если ведение Счета осуществляется с использованием Системы «Клиент-Банк», КЛИЕНТ обязан ежедневно проверять сформированную выписку по Счету путем входа в Систему «Клиент-Банк». Выписки на бумажном носителе КЛИЕНТУ, работающему по Системе «Клиент-Банк», не предоставляются. В случае необходимости (по запросу КЛИЕНТА) предоставления выписок по Счету и приложений к ним на бумажных носителях КЛИЕНТОМ уплачивается комиссия согласно действующим Тарифам по обслуживанию юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц, занимающихся частной практикой.

В случае если ведение Счета осуществляется без использования Системы «Клиент-Банк», КЛИЕНТ обязан ежедневно узнавать в БАНКЕ и при наличии получать выписки по Счету и, приложения к ним.

Дополнительно к уведомлениям, указанным в настоящем пункте выше, БАНК не позднее следующего дня после проведения операции по Счету направляет SMS-сообщения на номер мобильного телефона, предоставленного КЛИЕНТОМ в соответствии с п.4.7. настоящих Правил. Обязанность БАНКА признается исполненной с момента направления БАНКОМ, в том числе с привлечением сторонней организации, текста сообщения оператору сотовой связи, обслуживающего мобильный телефон, указанный КЛИЕНТОМ.



6.12. Блокировать Карту при получении от КЛИЕНТА/Держателя Карты уведомления об Утрате Карты или о совершении операции без согласия Держателя Карты, при этом блокировка по обращению КЛИЕНТА по телефону осуществляется при условии сообщения КЛИЕНТОМ оператору необходимой информации согласно раздела 8 настоящих Правил.

## 7. Безопасность Карты

7.1. Держатель Карты является единственным лицом, имеющим право пользования Картой, выданной на его имя. Ни при каких обстоятельствах Карта, ее реквизиты, ПИН-код не подлежат передаче третьему лицу. Исключение составляют случаи передачи Карты сотрудникам БАНКА и Пунктов выдачи наличных, а также случаи передачи Карты или реквизитов Карты МПС в Торгово-сервисные предприятия, в том числе удаленно (оформление заказов по почте, телефону и в сети Интернет).

При проведении операций, требующих удаленной передачи реквизитов Карты МПС, существует вероятность (например, в результате несанкционированного доступа к серверам онлайн-магазинов или во время передачи данных по незащищенным линиям связи) неправомерного использования реквизитов Карты МПС третьими лицами для проведения операций по Счету, в этом случае БАНК не несет ответственности за возникновение подобных ситуаций.

7.2. Держатель Карты не должен оставлять чеки, оформляемые при проведении операций с использованием Карты в Точках обслуживания, в местах доступных третьим лицам.

7.3. В случае изъятия Карты МПС в Торгово-сервисном предприятии или Пункте выдачи наличных Держатель Карты должен потребовать расписку об изъятии Карты с указанием даты, времени и причины изъятия, убедиться, что изъятая Карта разрезана.

При изъятии Карты необходимо незамедлительно сообщить об этом по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил, и заблокировать Карту.

7.4. ПИН-код является строго конфиденциальной информацией и должен быть известен только Держателю Карты. ПИН-код должен храниться Держателем Карты отдельно от Карты. Разглашение ПИН-кода может привести к несанкционированному доступу к средствам, размещенным на Счете.

7.5. При получении Карты «Золотая Корона» в офисе БАНКА не в рамках массовых проектов Держатель Карты может самостоятельно определить ПИН-код (ПИН-конверт в данном случае БАНКОМ не выдается).

7.6. При получении ПИН-конверта Держатель Карты должен убедиться, что ПИН-конверт надежно запечатан и не вскрывался ранее.

7.7. При возникновении подозрения о том, что ПИН-код Карты стал известен третьим лицам Держателю Карты необходимо произвести смену ПИН-кода Карты самостоятельно через Устройства самообслуживания БАНКА (для Карт Золотая Корона смена ПИН-кода также возможна при обращении в БАНК или через другие устройства самообслуживания платежной системы «Золотая Корона»).

## 8. Утрата, блокирование Карты

### 8.1. Утрата Карты «Золотая Корона»

8.1.1. В случае Утраты Карты «Золотая Корона» необходимо немедленно связаться с БАНКОМ по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил, сообщив Кодовое слово, или лично с документом, удостоверяющим личность, обратиться в БАНК для блокировки Карты.

8.1.2. При утрате микропроцессорной Карты «Золотая Корона» использование денежных средств, пополненных на Карту, станет возможным по истечении 10 (десяти) дней с момента блокировки Карты (внесения Карты в «Черный список»).

8.1.3. В случае, когда микропроцессорная Карта «Золотая Корона» была внесена в «Черный список» по причине утери, но была найдена Держателем Карты в течение 9 дней с момента блокировки, для дальнейшего проведения по ней операций (разблокировки Карты) КЛИЕНТУ /Держателю Карты необходимо обратиться в БАНК с письменным заявлением для исключения Карты из «Черного списка». При этом использование Карты Держателем Карты возможно спустя 24 часа после исключения микропроцессорной Карты «Золотая Корона» из Черного списка, иначе она может быть заблокирована повторно. В случае если микропроцессорная Карта «Золотая Корона» была найдена Держателем Карты в срок, превышающий 9 дней с момента блокировки, дальнейшее проведение операций по ней будет невозможно. Для дальнейшей работы Держателя Карты по Счету КЛИЕНТУ необходимо обратиться в БАНК для приобретения новой Карты согласно действующим Тарифам.

8.1.4. При утрате магнитной Карты использование денежных средств, размещенных на Счете КЛИЕНТА, возможно в срок, не превышающий одного дня с момента блокирования Карты.

### 8.2. Утрата Карты МПС

8.2.1. В случае обнаружения Утраты Карты МПС или выявления факта ее несанкционированного использования третьим лицом Держатель Карты/КЛИЕНТ должен незамедлительно сообщить об этом, обратившись лично в БАНК с документом, удостоверяющим личность, либо по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил.

8.2.2. Для блокировки Карты по телефону Держателю Карты необходимо сообщить оператору:

- ФИО Держателя Карты;
- Кодовое слово;
- Дату обнаружения утраты Карты;
- Контактный номер телефона.

8.3. Устное сообщение Держателя Карты об утрате Карты должно быть подтверждено письменным заявлением, переданным в БАНК лично в течение 10 (Десяти) рабочих дней.

8.4. В случае блокирования Карты БАНКОМ со Счета КЛИЕНТА списываются денежные средства по операциям, совершенным с использованием Карты или ее реквизитов до момента блокировки Карты, в течение срока до 45 дней.

8.5. БАНК не несет ответственности перед КЛИЕНТОМ за операции, совершенные с использованием утраченной Карты или ее реквизитов, если Карта не была заблокирована Держателем Карты/КЛИЕНТОМ.

8.6. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная, Держатель Карты/КЛИЕНТ должен вернуть Карту в БАНК. КЛИЕНТ вправе оформить письменное заявление о разблокировке Карты для ее дальнейшего использования. БАНК не производит разблокировку ранее заблокированных Карт в следующих случаях:

- Карта была заявлена как украденная,
- по Карте были совершены мошеннические операции,
- микропроцессорная карта «Золотая Корона» была обнаружена по истечении 9 дней после внесения в Черный список,
- Карта была заблокирована БАНКОМ в соответствии с п.5.4. настоящих Правил.

В случае если Карта найдена Держателем Карты после изготовления ему новой Карты взамен утраченной, удержанные БАНКОМ комиссии не возвращаются.

8.7. При неправильном вводе ПИН-кода по Карте три раза подряд в целях безопасности средств, размещенных на Счете, Карта блокируется до личного обращения Держателя Карты/КЛИЕНТА в БАНК.

8.8. КЛИЕНТ несет ответственность за распространение (передачу) информации о Кодовом слове третьим лицам. В случае блокировки БАНКОМ Карты на основании обращений по телефону третьего лица при условии правильно названного Кодового слова БАНК не несет ответственность за причиненный КЛИЕНТУ этими действиями ущерб.

## 9. Выпуск Карты, срок действия, перевыпуск Карты

9.1. По заявлению КЛИЕНТА - юридического лица/ индивидуального предпринимателя БАНКОМ может быть выпущена Карта «Золотая Корона» на имя физического лица, являющегося сотрудником КЛИЕНТА, согласно условиям Договора.

9.2. По заявлению КЛИЕНТА - физического лица БАНКОМ может быть выпущена Карта на имя самого КЛИЕНТА, а также Дополнительная Карта МПС на имя любого физического лица в возрасте от 18 лет или несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет при условии, что КЛИЕНТ является законным представителем несовершеннолетнего, с представлением подтверждающих документов.

9.3. Дополнительная карта МПС выпускается не выше типа Основной карты МПС (типы Карты МПС по возрастанию: Maestro, Standard, Gold).

9.4. Дополнительная карта МПС не выпускается БАНКОМ к Кредитной Карте, а также на имя несовершеннолетних к Счету с лимитом овердрафта, установленным на основании заключенного КЛИЕНТОМ с БАНКОМ соответствующего соглашения.

9.5. Карта МПС действительна до последнего дня (включительно) месяца года, указанного на Карте.

9.6. Не позднее 5 (Пятого) рабочего дня месяца окончания срока действия Карта МПС включается в список для выдачи новых Карт МПС при следующих условиях:

- Карта не заблокирована;
- на Счете КЛИЕНТА достаточно денежных средств для оплаты соответствующей комиссии согласно Тарифам;
- КЛИЕНТ не оформил соответствующее заявление об отказе от автоматического выпуска новой Карты МПС до 1 (Первого) рабочего дня месяца окончания срока действия Карты.

При отказе КЛИЕНТА от получения Карты сумма удержанной БАНКОМ комиссии КЛИЕНТУ не возвращается.

9.7. По желанию КЛИЕНТ может самостоятельно обратиться в БАНК для оформления новой Карты МПС, оформив соответствующее заявление, не позднее 1 (Первого) рабочего дня месяца окончания срока действия предыдущей Карты МПС.

9.8. По истечении срока действия Карты МПС она подлежит обязательному возврату в БАНК.

9.9. Срок действия микропроцессорной Карты «Золотая Корона» устанавливается равным 120 календарным дням с момента выдачи Карты. При этом при каждой операции пополнения денежных средств со Счета на Карту либо возврата денежных средств с Карты на Счет в Устройстве самообслуживания по Картам с неистекшим сроком действия или Картам с истекшим (но не более чем на 999 календарных дней) сроком действия производится автоматическое продление срока действия Карты на 120 дней с даты совершения такой операции. Продление Карт с истекшим сроком действия (1 000 дней и более с даты последней операции пополнения денежных средств со Счета на Карту либо возврата денежных средств с Карты на Счет в Устройстве самообслуживания) осуществляется только при обращении КЛИЕНТА/Держателя Карты в БАНК.

9.10. Срок действия магнитной Карты «Золотая Корона» ограничен только физическим износом Карты.

## 10. Использование Карты, осуществление расчетов по операциям

10.1. Карта используется для получения доступа к Счету КЛИЕНТА и распоряжения денежными средствами Счета в пределах Платежного лимита Карты (для Дополнительных карт МПС – в пределах Платежного лимита Основной Карты МПС) /суммы пополнения на микропроцессорную Карту «Золотая Корона» с учетом Лимитов операций, или лимитов проведения операций по Карте/ суммы пополнения на Карту «Золотая Корона», установленных Клиентом согласно п. 3.3. настоящих Правил.

10.2. С использованием Карты осуществляются операции оплаты товаров (работ, услуг) в Торгово-сервисных предприятиях и Устройствах самообслуживания, операции получения/внесения наличных денежных средств в Устройства самообслуживания и Пунктах выдачи наличных, на которых размещены эмблемы соответствующих платежных систем, не противоречащие условиям Договора, настоящим Правилам, действующему законодательству Российской Федерации.

10.3. При получении Карты Держателем Карты представляется подпись на специальной полосе для подписи на оборотной стороне Карты. Карта без подписи на оборотной стороне считается недействительной и к обслуживанию не принимается.

10.4. При использовании Карты не допускается:

- ☐ изгибы, удары, окисления, и иные физические воздействия на Карту;
- ☐ нагрев Карты свыше + 60°C и охлаждение ниже - 35°C;
- ☐ попадание Карты в воду, подвергать Карту длительному воздействию прямых солнечных лучей;
- ☐ соприкосновение магнитной полосы Карты с предметами, обладающими магнитным полем (сотовым телефоном, телевизором, аудиосистемой и т.д.), в том числе носить магнитную Карту в сумках с магнитными замками;
- ☐ использование Карты в устройствах, не предназначенных для этого (например, телефонных аппаратах или в метро), т.к. это приводит к повреждению Карты.

10.5. Держатель Карты при совершении операции по Карте по требованию стороны, принимающей Карту к оплате, должен предъявить документ, удостоверяющий личность, и подписать оттиск с Карты (слип) или распечатку терминала электронной оплаты, удостоверяющий сумму Документа сумме операции.

Если типом Карты не предусмотрены операции, совершаемые без ввода ПИН-кода, то электронный Документ подтверждается вводом ПИН-кода, подпись Держателя Карты на бумажном Документе не требуется.

10.6. Несоответствие подписи Держателя Карты на Карте подписи, проставляемой на Документе, может являться основанием для отказа в приеме Карты.

10.7. Операции по Карте могут совершаться как с Авторизацией, так и без Авторизации - в зависимости от вида Карты, категории Точки обслуживания и страны проведения операции.

10.8. Если Держатель Карты отказывается от товара/услуги/получения наличных денежных средств в день оплаты товара/услуги или получения наличных, либо Торгово-сервисное предприятие производит расчет за аренду автомобиля/бронирование гостиницы и прочие операции, по которым ранее была произведена Авторизация на сумму залогового резервирования, Торгово-сервисное предприятие или выдающий наличные денежные средства банк должны произвести отмену Авторизации/операции с оформлением и предоставлением Держателю Карты Документа.

10.9. При самостоятельном расчете остатка денежных средств на Счете или Карте необходимо принимать во внимание указанные в Тарифах комиссии за совершение операций с Картой. Указанные комиссии взимаются БАНКОМ при проведении Документа по Счету и не могут быть указаны в Документе на момент совершения операции.

10.10. При Авторизации операции по Карте Платежный лимит Карты уменьшается на соответствующую сумму (размер суммы зависит от вида, валюты операции и включает в себя помимо суммы операции комиссию БАНКА, комиссию Банка-Эквайера, резерв по комиссии БАНКА и резерв для конвертации, если валюта операции отлична от валюты Карты).

10.11. По авторизованным операциям, по которым в течение 30 дней не поступили требования о списании денежных средств, по истечении 30 дней осуществляется автоматическая разблокировка средств и увеличение Платежного лимита Карты.

10.12. Если валюта операции с использованием Карты или ее реквизитов отличается от валюты Счета, то в момент совершения операции сумма пересчитывается в следующем порядке:

- по Карте МПС в одну из валют расчетов платежной системы (в зависимости от региона совершения операции) на основании курса валют MasterCard WorldWide;

- по Карте «Золотая Корона» в валюту Счета в порядке и по курсу валют Банка-Эквайера.

10.13. Списание суммы операции со Счета осуществляется при поступлении Документов, выставленных в соответствии с правилами платежных систем. Конвертация суммы операции по Картам МПС в валюту Счета производится по курсу БАНКА на дату отражения операции по Счету.

## 11. Порядок совершения операций по Карте

11.1. Порядок оплаты товаров/услуг через электронный терминал:

11.1.1. Перед оплатой товаров/услуг Держатель Карты сообщает служащему (кассиру) Торгово-сервисного предприятия о том, что будет производить оплату по Карте, и передает ему Карту.

11.1.2. После проведения операции терминал распечатывает 2 (Два) экземпляра чека, один из которых предназначен для Держателя Карты а второй – для служащего (кассира). Необходимо проверить правильность указанных на чеках данных и при необходимости проставить свою подпись (если операция проводилась без ввода ПИН-кода).

В случае если чек распечатан не был или был распечатан не полностью, служащий (кассир) должен произвести печать дубликата чека (на чеке указывается, что это копия), при этом недопустимо повторное проведение операции с использованием Карты через Терминал, т.к. это приведет к повторному оформлению и списанию со Счета суммы платежа.

11.1.3. При списании со Счета суммы большей, чем стоимость товара/услуги, либо при отказе Держателя Карты от приобретения товара/услуги после совершения платежа с использованием Карты МПС Держатель Карты в случаях, предусмотренных действующим законодательством страны, в которой расположено Торгово-сервисное предприятие, вправе требовать (непосредственно после совершения операции) отмены операции. Отмена операции производится служащим (кассиром) Торгово-сервисного предприятия. В этих случаях Держателю Карты следует получить от ТСП и сохранить документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер Карты, дату и время совершения отмененной операции, код Авторизации, сумму операции и сумму возврата).

При необходимости отмены операции по Карте «Золотая Корона» КЛИЕНТУ в первую очередь следует обратиться в Торгово-сервисное предприятие.

В случае отказа Торгово-сервисного предприятия от проведения отмены операции КЛИЕНТУ /Держателю Карты необходимо обратиться в БАНК не позднее 24 (Двадцати четырех) календарных дней с даты совершения операции.

11.2. Порядок оплаты через сеть Интернет (только для Карт МПС):

11.2.1. Возможность оплаты через сеть Интернет доступна только для определенных видов Карт МПС и определяется правилами платежной системы, а также при оформлении КЛИЕНТОМ Заявления на выдачу Карты или соответствующего заявления на изменение признака оплаты по реквизитам Карты.

11.2.2. При расчетах в сети Интернет Держатель Карты самостоятельно оценивает надежность ТСП, для которого он указывает реквизиты своей Карты (срок работы, репутация, наличие почтового адреса и др.).

11.2.3. Оплата через сеть Интернет может быть произведена в диалоге с сервером или путем формирования заказа через Интернет-магазин. В ответ на соответствующий запрос Держатель Карты указывает наименование платежной системы, в рамках которой выпущена Карта, номер и срок действия, имя (как это указано на Карте) и код CVC2, указанный рядом с полосой для подписи на оборотной стороне Карты.

11.3. Порядок оплаты с применением Импринтера (только для карт МПС)

11.3.1. Использование Импринтера невозможно для Карт, требующих обязательную электронную Авторизацию (например, карты без нанесения фамилии и имени Держателя Карты на Карту специальным рельефным шрифтом методом тиснения).

11.3.2. При составлении документа с применением Импринтера служащий (кассир) получает оттиск реквизитов Карты и ТСП на бумажном носителе (слип).

11.3.3. Слип оформляется в 3 (Трех) экземплярах, один из которых передается Держателю Карты.

11.3.4. Служащий (кассир) запрашивает Авторизацию операции, после получения которой заполняет и подписывает слип, проставляя дату, код Авторизации, данные документа, удостоверяющего личность Держателя Карты, Карты сумму платежа, код валюты.

11.3.5. Перед подписанием оформленного служащим (кассиром) слипа Держатель Карты обязан убедиться в правильности его заполнения и наличии подписи служащего (кассира). Оттиск должен быть четким, данные на экземпляре слипа, переданного Держателю Карты, должны совпадать с данными на копиях, которые остаются у служащего (кассира).

11.3.6. Если в процессе обработки слип был неправильно заполнен, то он обязательно должен быть уничтожен в присутствии Держателя Карты, либо на нем должна быть проставлена соответствующая отметка.

11.4. Порядок пользования Устройством Самообслуживания:

11.4.1. Перед использованием Устройства самообслуживания Держатель Карты обязан убедиться в том, что данное Устройство самообслуживания обслуживает карты платежной системы, к которой относится выданная ему Карта (на Устройстве самообслуживания размещаются логотипы соответствующей платежной системы), а также по возможности ознакомиться с инструкцией по пользованию Устройством самообслуживания либо проконсультироваться с работниками Банка-Эквайера.

11.4.2. Управление Устройством самообслуживания производится путем выбора Держателем Карты команд с помощью кнопок, расположенных либо слева и справа от монитора и на цифровой клавиатуре, либо на экране. При длительном неполучении команд от Держателя Карты Устройство самообслуживания прерывает обслуживание и возвращает Карту.

11.4.3. При проведении операций в Устройстве самообслуживания Держатель Карты должен своевременно забрать возвращаемую Карту и выдаваемые деньги. Не извлеченные из Устройства самообслуживания в течение 30 (Тридцати) секунд Карта и/или деньги будут задержаны. Время, отводимое на извлечение денег/Карты, устанавливается Банком-Эквайером и может отличаться от 30 (Тридцати) секунд. БАНК не гарантирует возврат Карты и/или денежных средств, не извлеченных из Устройства самообслуживания в течение указанного времени, т.к. ими могло неправомерно завладеть третье лицо.

11.4.4. Если Устройство самообслуживания задержало Карту Держатель Карты должен срочно обратиться в БАНК по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил, и в случае необходимости заблокировать Карту в соответствии с разделом 8 настоящих Правил.

11.4.5. При задержании Устройством самообслуживания Карты и/или денежных средств Держатель Карты должен обратиться в Банк-Эквайер, обслуживающий данное Устройство самообслуживания, или в БАНК. После возврата Карты, изъятой Устройством самообслуживания, необходимо уведомить об этом БАНК, иначе Карта может быть изъята повторно.

11.4.6. Банкоматы выдают денежные купюры определенного номинала. Максимально возможное количество купюр, выдаваемых за одну операцию, ограничено и зависит от типа банкомата (как правило, до 40 купюр). Суммы выдаваемых денежных средств и количество совершаемых подряд операций получения наличных могут быть ограничены размером суммы средств, загруженных в конкретный банкомат, и/или ограничениями Банка-Эквайера.

11.4.7. Необходимая сумма денежных средств выбирается из предлагаемого набора меню банкомата либо вводится Держателем Карты самостоятельно. Вводимая сумма должна быть кратной номиналам купюр и не может превышать максимальную сумму, указанную на банкомате или доступную для снятия по Карте. В противном случае будет выдано сообщение об ошибочной сумме.

11.4.8. Держатели Карт имеют возможность оплачивать через Устройства самообслуживания БАНКА ряд товаров/услуг из предлагаемого набора в меню Устройства самообслуживания (в том числе безналичные переводы денежных средств с использованием Карт), а также получать информацию об остатке денежных средств на Карте, Счете. Набор услуг и возможность предоставления информации о состоянии Счета в Устройстве самообслуживания определяется Банком-Эквайером.

## 12. Спорные ситуации

12.1. Спорные ситуации, связанные с обнаружением операции, совершенной с использованием Карты или ее реквизитов без согласия Держателя Карты:

12.1.1. КЛИЕНТ в случае обнаружения операции, совершенной с использованием Карты или ее реквизитов без согласия Держателя Карты, должен незамедлительно уведомить об этом БАНК (по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил, или обратиться в БАНК лично), но не позднее следующего рабочего дня. При получении указанного уведомления от КЛИЕНТА Банком проводится блокировка Карты (п. 5.4. настоящих Правил). КЛИЕНТ должен не позднее 10 (Десяти) рабочих дней после проведения операции по Счету, лично обратиться в БАНК и оформить соответствующее заявление о совершении операции с использованием Карты или ее реквизитов без согласия Держателя Карты по форме, утвержденной БАНКОМ.

12.1.2. Неполучение БАНКОМ письменного заявления о совершении операции с использованием Карты или ее реквизитов без согласия Держателя Карты в течение срока, предусмотренного п.12.1.1. настоящих Правил, считается подтверждением согласия КЛИЕНТА с совершенной операцией. По истечении указанного срока БАНК вправе отказать в приеме претензии от КЛИЕНТА.

12.1.3. БАНК рассматривает заявление КЛИЕНТА о совершении операции без согласия Держателя Карты в течение срока согласно п.п.6.5., 6.6. настоящих Правил, по результатам рассмотрения заявления БАНК возвращает денежные средства КЛИЕНТУ или направляет КЛИЕНТУ письменный ответ, содержащий информацию о результате рассмотрения заявления, подтверждающий факт совершения операции с согласия Держателя Карты или факт нарушения Держателем Карт настоящих Правил.

12.1.4. Операция, совершенная с вводом правильного ПИН-кода, признается сторонами совершенной с согласием Держателя Карты.

12.2. Изъятие Карты Устройством самообслуживания:

12.2.1. В случае изъятия Карты в Устройстве самообслуживания Держателю Карты необходимо обратиться в БАНК по телефонам, указанным в разделе 14 настоящих Правил или обратиться в БАНК лично.



12.2.2. БАНК обязан выдать Держателю Карты/КЛИЕНТУ Карту, изъятую Устройством самообслуживания БАНКА, в сроки, не превышающие предусмотренные п.6.5. настоящих Правил. Возможность и срок возврата БАНКОМ Карты, изъятой Устройством самообслуживания другого Банка-Эквайера, определяется в каждом конкретном случае в зависимости от правил платежной системы, правил и удаленности Банка-Эквайера и т.д.

12.2.3. БАНК вправе отказать в выдаче Держателю Карты/КЛИЕНТУ Карты, изъятой Устройством самообслуживания, если Карта не пригодна к дальнейшему использованию или ее использование может привести к нарушению работы Устройства самообслуживания.

#### 12.3. Спорные ситуации, связанные с получением денежных средств в Устройствах самообслуживания:

12.3.1. В случае получения Держателем Карты денежных средств в сумме, не соответствующей запрошенной Держателем Карты, Держателю Карты/КЛИЕНТУ необходимо обратиться в любой дополнительный офис БАНКА, имея при себе документ, удостоверяющий личность, и чек, сформированный в результате проведения операции (в случае если чек был распечатан), не позднее 25 (двадцати пяти) календарных дней в случае получения средств в Устройствах самообслуживания Банка – Эквайера с Картой МПС.

12.3.2. БАНК рассматривает заявление КЛИЕНТА/Держателя Карты по факту возникновения данной ситуации в сроки, предусмотренные п. 6.5. настоящих Правил. По результатам расследования БАНК, в случае подтверждения указанного факта, производит возврат денежных средств, не полученных/полученных не в полном объеме, КЛИЕНТУ, в противном случае БАНК в устной форме извещает КЛИЕНТА/Держателя Карты о результатах проведенного расследования.

#### 12.4. Спорные ситуации, связанные с оплатой услуг в Устройствах самообслуживания:

12.4.1. В случае возникновения ситуации, когда данные соответствующего платежа указаны Держателем Карты правильно, а платеж не поступил соответствующему получателю средств, или если в результате проведенной операции Устройством самообслуживания был распечатан чек с информацией о произошедшем сбое, Держателю Карты необходимо обратиться в БАНК с письменным заявлением, имея при себе документ, удостоверяющий личность, и чек Устройства самообслуживания (в случае если чек был распечатан). БАНК проводит расследование по факту возникновения данной ситуации в сроки, предусмотренные п. 6.5., п.6.6. настоящих Правил. По истечении срока проведения расследования БАНК, в случае подтверждения указанного факта, производит возврат денежных средств КЛИЕНТУ или направляет платеж соответствующему получателю, в противном случае БАНК в устной форме извещает Держателя Карты о результатах проведенного расследования.

12.4.2. В случае возникновения необходимости возврата платежа и/или внесения изменений в данные платежа в связи с допущенной Держателем Карты ошибкой при оплате соответствующей услуги с использованием Карты в Устройстве самообслуживания, КЛИЕНТУ/Держателю Карты необходимо обратиться к соответствующему получателю средств.

#### 12.5. Спорные ситуации, связанные с внесением денежных средств в Устройствах самообслуживания:

12.5.1. В случае внесения Держателем Карты денежных средств в Устройстве самообслуживания БАНКА, в результате чего произошел сбой, повлекший не завершение проводимой операции, КЛИЕНТУ/Держателю Карты необходимо обратиться в любой дополнительный офис БАНКА, имея при себе документ, удостоверяющий личность, и чек, сформированный в результате проведения операции (в случае если чек был распечатан).

12.5.2. БАНК рассматривает заявление КЛИЕНТА/Держателя Карты по факту возникновения данной ситуации в сроки, предусмотренные п. 6.5., п.6.6. настоящих Правил. По результатам расследования БАНК, в случае подтверждения указанного факта, производит возврат денежных средств КЛИЕНТУ, в противном случае БАНК в устной форме извещает КЛИЕНТА/Держателя Карты о результатах проведенного расследования.

### **13. Особые условия**

13.1. КЛИЕНТ признает операции, произведенные с использованием Карты и ПИН-кода, или реквизитов Карты, операциями, осуществленными по распоряжению КЛИЕНТА.

13.2. При использовании Карты в Пунктах выдачи наличных и Устройствах самообслуживания, не принадлежащих БАНКУ, с Держателя Карты/КЛИЕНТА может взиматься дополнительная комиссия.

13.3. БАНК не несет ответственности в случае приостановления работы точек обслуживания по причинам, не зависящим от БАНКА.

13.4. При расторжении Договора БАНК блокирует все Карты, выданные к Счету, независимо от факта их возврата.

13.5. БАНК не несет юридической и финансовой ответственности за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля, связанные со сбоями в работе систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных, а также, если Карта не была принята к оплате третьей стороной.

13.6. БАНК не несет ответственности, если правила совершения валютных операций иностранного государства, а также установленные лимиты на суммы выдачи денежных наличных средств могут в какой-либо степени затронуть интересы КЛИЕНТА.

13.7. При подключении услуги SMS- информирование об операциях оплаты товаров, услуг и выдачи наличных по Карте МПС КЛИЕНТ согласен на передачу информации об операциях оплаты товаров, услуг и выдачи наличных по карте по каналам связи GSM в виде, незакрытом от третьих лиц.

### **14. Контактная информация**

телефоны БАНКА: 8 (3532) 44-57-00, 40-82-42, 64-33-63, 53-44-71, 44-36-92, 44-58-10, 44-57-72 – работают по режиму БАНКА.

горячая линия БАНКА: +7 903-367-22-27 – работает КРУГЛОСУТОЧНО, звонок на данный номер предоставляется по тарифам обслуживающего вас оператора сотовой или стационарной связи;

телефоны процессингового центра (только по Картам МПС):

**8-800-200-45-75** – действует на территории РФ, работает КРУГЛОСУТОЧНО, звонок на данный номер предоставляется БЕСПЛАТНО;

**+7(383) 363-11-58** – действует на территории и за пределами РФ, работает КРУГЛОСУТОЧНО.



телефоны процессингового центра (**только по Картам ЗК**):

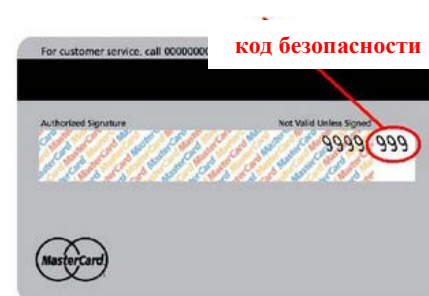
**8-800-200-55-75** - действует на территории РФ, работает КРУГЛОСУТОЧНО, звонок на данный номер предоставляется БЕСПЛАТНО;

### Памятка "О мерах безопасного использования банковских карт"

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизить возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

#### Общие рекомендации

- Не храните ПИН-код вместе с картой, ни в коем случае нельзя записывать ПИН-код непосредственно на самой банковской карте.
- Никому и никогда ни письменно, ни в SMS-сообщении, ни по электронной почте (e-mail), ни устно не сообщайте ПИН-код от вашей карты в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим вам в использовании банковской карты. Помните: банком данная информация никогда не запрашивается.
- ПИН-код необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
- Не пересылайте никому и никогда реквизиты своей банковской карты (ПИН-код, номер банковской карты, имя держателя, код безопасности, срок действия карты), особенно если вы получили подозрительный SMS-запрос с сомнительного мобильного номера.
- Не отправляйте никакие ответные SMS-сообщения, не стоит также перезванивать на незнакомые вам номера мобильных телефонов, с которых вы получили SMS-сообщение или был принят вызов с просьбой предоставить данные вашей банковской карты.
- Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
- Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую 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.
- Телефоны БАНКА, а также службы клиентской поддержки указаны на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны БАНКА, службы клиентской поддержки и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН-коде.
- С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно подключить услугу SMS – информирования (оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений) по картам MasterCard, с помощью которой вы будете получать SMS-сообщения о расходных операциях по вашей карте в течение нескольких минут после совершения операции, что позволит незамедлительно обнаружить сомнительные манипуляции с вашей картой и оперативно связаться с БАНКОМ для блокировки карты.
- При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в БАНК и сообщите о данном факте.
- Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе БАНКА) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- В целях информационного взаимодействия с БАНКОМ рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в БАНКЕ.
- Помните, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
- В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в БАНК и следовать указаниям сотрудника БАНКА. До момента обращения в БАНК Вы несете риск, связанный с несанкционированным использованием денежных средств с Вашего банковского счета.



#### Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

- Избегайте банкоматов, отдельно стоящих в безлюдных местах, не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН-код для доступа в помещение, где расположен банкомат. Предпочтение лучше отдавать тем банкоматам, которые установлены в банках или в аэропортах, крупных отелях или торговых центрах, с установленным в помещении видеонаблюдением;
- старайтесь снимать денежные средства в одном и том же банкомате, так как на привычном устройстве вам легче будет разглядеть установленное мошенническое оборудование. Если вы заметили какие-либо изменения в привычном облике банкомата, не стесняйтесь – позвоните в банк, установивший банкомат (телефон указывается на банкомате);
- место установки банкомата должно быть хорошо освещено, лучше снимать денежные средства при дневном свете;
- прежде чем вставить карту в банкомат, осмотрите его:

- нет ли видеокамеры, направленной на клавиатуру (обратите внимание также на подставки для рекламных листовок — видеокамера может быть спрятана там, на верхнюю часть банкомата, где с помощью двустороннего скотча может быть прикреплена мини-видеокамера в прозрачной пленке);



- если к прорези для карты прикреплены посторонние предметы, аккуратно потяните их на себя. Если это специальное оборудование (скимминг), установленное злоумышленниками для получения информации о вашей карте, оно снимется, если же это антискимминговый замок, установленный банком, он останется на месте;



мошеннические  
накладки на кар-  
топриемник



- накладную клавиатуру также легко отличить: она, как правило, выступает над поверхностью банкомата, выглядит более новой по сравнению с поверхностью банкомата, без привычных потертостей на кнопках, шатается, непривычно «пружинит», может быть снята без особых усилий;



- если банкомат предлагает - сверьте изображение банкомата на мониторе с тем, что вы видите перед собой;

**!!! Если что-то показалось вам подозрительным, не пользуйтесь данным банкоматом, проинформируйте о своих подозрениях банк по телефонам, указанным на банкомате, или администрацию места установки банкомата.**

- не следует применять физическую силу для того, чтобы вставить в банкомат банковскую карту. Воздержитесь от попыток осуществить операцию через банкомат, в который банковская карта не вставляется, как положено;
- набирая ПИН-код, всегда прикрывайте рукой клавиатуру, чтобы люди, находящиеся поблизости, не могли его увидеть. Можно держать на клавиатуре банкомата обе руки, чтобы не было понятно в случае съемки на видеокамеру, какую именно кнопку в какой последовательности вы нажимаете;
- никогда не пользуйтесь банкоматом, если вам предлагают помощь со стороны. Часто мошенники одеваются как технический персонал, банковские служащие или просто притворяются клиентами (при оказании вам помощи мошенники могут подсмотреть ПИН-код, а взяв карту в руки считать информацию с нее, используя специальное оборудование, спрятанное в руке или одежде);
- не стесняйтесь попросить людей из очереди отойти подальше от банкомата, если поблизости есть особо любопытные люди (в том числе «не знаю, как об-





ращаться с картой, и просто посмотрю, как это делаете вы, поучусь») не поленитесь – найдите другой банкомат или вернитесь попозже;

- в случае некорректной работы банкомата, отмените текущую операцию: нажмите на клавиатуре клавишу «Отмена», дождавшись возврата своей банковской карты;
- позвоните в банк по телефону клиентской службы, указанному на банкомате, если после осуществления операции банкомат не возвращает вам карту. Сообщив обстоятельства произошедшего, следуйте инструкциям, полученным от сотрудника банка;
- обязательно запросите и сохраняйте чек по совершаемой операции по своей банковской карте;
- после получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи чека при его запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

#### **Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Не теряйте свою карту из вида в момент оплаты покупок в торговой сети: вы должны видеть все совершаемые с картой операции, не позволяйте проводить карту через терминал вне поля вашего зрения (под столом, отвернувшись от вас, в другой комнате и т.д.), при вводе ПИН-кода прикрывайте клавиатуру терминала рукой
3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН-код. Перед набором ПИН-кода следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

#### **Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет**

1. Не используйте ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
  2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской (ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН-код, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
  3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
  4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
  5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
  6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской (ом) 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 web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
7. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.