

ВОПРОС - ОТВЕТ

[С какого возраста можно оформить карту?](#)

[На какой срок выпускаются карты Банка?](#)

[Сколько нужно ждать изготовления карты?](#)

[Как я могу пополнить карту Банка?](#)

[Можно ли пользоваться рублевой картой за границей?](#)

[Нужно ли вносить сумму на карте в декларацию при выезде за границу?](#)

[Где я могу оплатить покупки с помощью карты?](#)

[Можно ли получить наличные денежные средства или оплатить товары и услуги в валюте, отличающейся от валюты, в которой ведется счет?](#)

[Как можно получить информацию о состоянии счета и операциях по карте?](#)

[Зачем нужен ПИН-код?](#)

[Что делать, если я потерял или забыл ПИН-код своей карты?](#)

[Мне сложно запомнить ПИН-код моей карты. Могу я записать его где-нибудь?](#)

[Для чего нужна магнитная полоса на карте?](#)

[Что делать в случае утраты карты?](#)

[Что делать, если карта изъята в торгово-сервисном предприятии или в банке?](#)

[Я не успел взять деньги/карту, и банкомат захватил их обратно. Что делать?](#)

[Что делать, если банкомат задержал карту?](#)

[Что делать, если банкомат выдал сумму, отличную от запрашиваемой?](#)

[Что делать, если возникли претензии по списаниям, произведенным по карте?](#)

[Можно ли оплатить картой покупку через Интернет?](#)

[Что такое дополнительный код безопасности карты CVC2?](#)

[Может ли сотрудник магазина, где я расплатился картой, скопировать данные с магнитной полосы?](#)

[Что делать, если при выезде из отеля, я оплатил за проживание наличными, а сумма первоначального залога до сих пор заблокирована на платежной карте?](#)

[Что делать, за границей брал в аренду автомобиль, при возврате машины расплатился наличными, а сумма первоначального залога на карте не разблокирована?](#)

[Я уезжаю в командировку, могу ли я передать свою карту жене, чтобы она могла снимать с моего счета деньги?](#)

[Я получала «зарплатную» карту на предприятии, а теперь я уволилась. Надо ли мне сдать карту в Банк?](#)

[Как мне связаться с MasterCard, если требуется срочная помощь во время заграничного путешествия?](#)

[Что делать, если я потерял карточку, или если ее у меня украли?](#)

С какого возраста можно оформить карту?

Банк выпускает карты для детей с 14 лет при письменном согласии законных представителей (родителей, опекунов).

Сколько нужно ждать изготовления карты?

Стандартный срок рассмотрения заявки на выпуск карты и ее изготовление составляет от 5 до 10 дней. За отдельную плату Банк предоставляет возможность срочного изготовления банковских карт – до 3 рабочих дней.

Как я могу пополнить карту Банка?

Пополнить банковскую карту можно:

- » переводом со своего счета в Банке;
- » наличными в отделениях Банка;
- » перечислением со счета в другом банке.

Можно ли получить наличные денежные средства или оплатить товары и услуги в валюте, отличающейся от валюты, в которой ведется счет?

Да, можно. Наличные денежные средства в любой стране мира можно получить в той валюте, в которой обслуживает Вас банкомат или пункт выдачи наличных (как правило, в национальной валюте страны). Также картой можно рассчитываться за товары и услуги в любой валюте, при этом не имеет значения, в какой валюте у Вас карточный счет.

Как можно получить информацию о состоянии счета и операциях по карте?

Информацию о состоянии счета и операциях по карте Вы можете получить:

- » обратившись в отделение Банка;
- » позвонив по телефону +7 (495) 913-79-99, (495) 980-41-41, 800-100-00-89 в круглосуточную Службу клиентской поддержки;
- » запросив в банкомате информацию об остатке средств или выписку о последних 10 операциях по счету.

» отправив с мобильного телефона запрос при помощи СМС. Правила пользования СМС-сервисом можно посмотреть [здесь](#) .

На какой срок выпускаются карты Банка?

Карты выдаются сроком на 2 года.

Зачем нужен ПИН-код?

Вместе с картой Вы получаете запечатанный конверт с ПИН-кодом — четырехзначным номером, который Вам необходим для получения наличных в банкоматах; для карт Cirrus/Maestro в пунктах выдачи наличных и при оплате товаров и услуг в предприятиях торговли и сервиса. ПИН-код является дополнительным средством защиты от несанкционированного использования карты, поэтому ПИН-код не должен знать никто, кроме Вас! Соблюдайте следующие меры безопасности: не храните ПИН-код вместе с Вашей картой, не записывайте его на карте; никому не сообщайте Ваш ПИН-код (в том числе сотруднику банка). При утрате ПИН-кода обратитесь в Банк для получения нового.

Что делать в случае утраты карты? Кто-нибудь может снять с нее мои деньги?

Карта — это еще не наличные, поэтому паниковать не стоит. Если Вы оперативно заблокируете пропавшую карту, то с Вашими деньгами ничего не случится. Для блокировки карты можно воспользоваться следующими способами:

1. отправьте с мобильного телефона СМС. **Правила пользования СМС-сервисом можно посмотреть [здесь](#).**
2. Немедленно сообщите о случившемся в круглосуточную Службу клиентской поддержки по телефону +7 (495) 913-79-99, (495) 980-41-41, 800-100-00-89. Ваша карта будет немедленно заблокирована. Запомните или запишите номер оператора, принявшего от Вас сообщение.

В письменной форме в течение 24 часов известите Банк о факте утраты карты. В заявлении необходимо подробным образом изложить все обстоятельства утери/хищения/потери карты, а также сведения о ее незаконном использовании, если таковые стали Вам известны. Если карта была у Вас украдена, заявите о случившемся в полицию или в консульский отдел Российской Федерации в стране, на территории которой произошла кража, при этом квитанция о заявлении (копия протокола) должна быть предъявлена в Банк.

После блокировки картой уже нельзя будет воспользоваться, а Вам нужно будет обратиться в офис Банка для выпуска новой карты взамен утраченной. **Что делать, если карта изъята в торгово-сервисном предприятии или в банке?**

Если Ваша карта изъята в торгово-сервисном предприятии либо в банке, потребуйте письменного оформления акта об изъятии с указанием даты, времени и причины изъятия, а также подписью сотрудника предприятия / банка, изъявшего карту. Проследите за тем, чтобы карта была разрезана в Вашем присутствии с целью

исключения ее несанкционированного использования. Далее обязательно обратитесь в Службу клиентской поддержки по телефону +7 (495) 913-79-99, (495) 980-41-41, 800-100-00-89.

Что делать, если банкомат задержал карту?

Задержание карты банкоматом может осуществляться в случаях, если она заблокирована банком или по причине технического сбоя. Если Ваша карта задержана банкоматом, Вам необходимо связаться со Службой клиентской поддержки по телефону +7 (495) 913-79-99, (495) 980-41-41, 800-100-00-89 для выяснения причины задержания карты. В случае изъятия карты по причине технического сбоя карта может быть выдана Вам в течение двух дней в банке, обслуживающем банкомат, при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Тем не менее, вопрос выдачи карты решается по усмотрению банка, обслуживающего банкомат.

Что делать, если банкомат выдал сумму, отличную от запрашиваемой?

Такое случается, хотя и крайне редко. Вам необходимо обратиться в Службу клиентской поддержки по телефону +7 (495) 913-79-99, (495) 980-41-41, 800-100-00-89. Обязательно сохраните чек, а также напишите заявление с указанием номера карты, даты, времени, места расположения банкомата и обстоятельств произошедшего и передайте в банк, которому принадлежит данный банкомат. При очередной инкассации банкомата будут выявлены излишки, и деньги обязательно вернут на Ваш счет.

Что делать, если возникли претензии по списаниям, произведенным по карте?

Вам необходимо обратиться в Банк и написать заявление о несогласии с операцией по карте в течение 30 дней со дня отражения операции в выписке по карточному счету.

Я не успел взять деньги/карту, и банкомат захватил их обратно. Что делать?

Если Вы не успели взять карту в течение 20 секунд после возврата, а деньги – через 30 секунд после выдачи, банкомат захватывает их обратно, посчитав, что Вы ушли. Если это произошло, обязательно сохраните чек, а также напишите заявление с указанием номера карты, даты, времени, места расположения банкомата и обстоятельств произошедшего и передайте в банк, которому принадлежит данный банкомат. После очередной инкассации банкомата деньги/карту обязательно вернут.

Можно ли пользоваться рублевой картой за границей?

Да, конечно! Карту очень удобно брать с собой в путешествие, ведь с ней Вам не

придется беспокоиться о сохранности наличных или их конвертации в местную валюту или декларировании при пересечении границы. Конвертация суммы покупки в валюту страны пребывания осуществляется автоматически, по курсу платежной системы MasterCard International, который устанавливается на основе средневзвешенного курса национальных банков ежедневно. Вам будет проще оплачивать покупки в торговых центрах и т.д. Однако, находясь за границей, необходимо соблюдать ряд дополнительных мер предосторожности:

- » используйте карту только в тех магазинах или ресторанах, которые не вызывают у вас подозрений;
- » сохраняйте чеки (слипы) при совершении крупных покупок;
- » после возвращения из поездки проверьте выписку по счету: нет ли в ней подозрительных транзакций;
- » при бронировании гостиниц ознакомьтесь с правилами отказа от брони и своевременно направляйте соответствующие уведомления.

Перед поездкой уточните, насколько развита сеть приема карт в той стране, куда вы отправляетесь.

Где я могу оплатить покупки с помощью карты?

Вы можете расплатиться картой в любой торговой точке или предприятии сферы услуг, где увидите логотип MasterCard. Как правило, логотип расположен на двери или кассовом аппарате.

Что делать, если я потерял или забыл ПИН-код своей карты?

Если Вы потеряли или забыли ПИН-код, ни в коем случае не пытайтесь его подобрать: после трех неправильных вводов ПИН-кода банкомат задержит Вашу карту! Рекомендуем позвонить в Банк и подать заявку на перевыпуск карты. До перевыпуска Вы можете расплачиваться картой в магазинах и получать наличные в отделениях Банка.

Можно ли оплатить картой покупку через Интернет?

С помощью карт MasterCard Standard и MasterCard Gold можно оплачивать покупки через Интернет. MasterCard Maestro такой возможности не предоставляют. Обратите внимание: при оплате картой покупок через Интернет возрастает риск мошенничества. Пользуйтесь услугами только надежных компаний. При оплате товаров через интернет требуется специальный трехзначный код CVC2. Не сообщайте его посторонним и даже родственникам. Обязательно сохраняйте всю переписку по электронной почте, которая связана с заказом товара. И конечно же, оплачивайте покупки через сайты только тех компаний, которым доверяете.

Нужно ли вносить сумму на карте в декларацию при выезде за границу?

Средства на карте не подлежат декларированию – в этом одно из преимуществ банковской карты перед наличными деньгами.

Мне сложно запомнить ПИН-код моей карты. Могу я записать его где-нибудь?

ПИН-код — это ваш персональный идентификационный номер. Он нужен для того, чтобы никто, кроме вас, не смог воспользоваться картой. Поэтому мы не рекомендуем вам хранить ПИН-код рядом с картой, например, в бумажнике, и тем более писать его на обороте карты.

Помните, что даже сотрудники Банка или правоохранительных органов не имеют права просить вас назвать ПИН-код.

Для чего нужна магнитная полоса на карте?

Эта полоса содержит вашу персональную информацию. Храните карту бережно, чтобы не повредить полосу: не сгибайте карту, не оставляйте ее рядом с аппаратурой или электронагревательными приборами, не кладите на телевизор или звуковые колонки.

Обязательно поставьте под магнитной полосой свою подпись, так как в противном случае карта будет считаться недействительной, и вы не сможете использовать ее в магазинах.

Может ли сотрудник магазина, где я расплатился картой, скопировать данные с магнитной полосы?

Такие случаи мошенничества возможны. Поэтому мы рекомендуем вам не терять карту из вида, когда вы передаете ее для оплаты (особенно в кафе и ресторанах). Но у Вас есть возможность подключить сервис SMS-информирования и моментально узнавать, когда и сколько денег было снято со счета, и при подозрительных тратах сразу принимать меры по блокировке карты.

Что делать, если при выезде из отеля, я оплатил за проживание наличными, а сумма первоначального залога до сих пор заблокирована на платежной карте?

Обычно при выселении отель должен дать поручение на разблокировку суммы залога, однако довольно часто этого не происходит. В данной ситуации Вам необходимо обратиться в любое из подразделений Банка Москвы и заполнить соответствующее заявление о разблокировке суммы, приложив копию чека об оплате номера в отеле.

Что делать, за границей брал в аренду автомобиль, при возврате машины расплатился наличными, а сумма первоначального залога на карте не разблокирована?

В данной ситуации, как и при заселении в отель, Вам необходимо обратиться в любое из подразделений Банка Москвы и заполнить соответствующее заявление о разблокировке суммы, приложив копию чека об оплате аренды автомобиля.

Что такое дополнительный код безопасности карты CVC2?

Код CVC2 — это защита от проведения мошеннических операций, при которых сама карта не предоставляется либо данные карты вводятся кассиром вручную (например, бронирование гостиницы, оплата товаров и услуг в сети Интернет, заказ товаров и услуг по телефону). Код (3 цифры) наносится на обратной стороне пластиковой карты.

Код CVC2 обязательно используется при проведении расчетов через Интернет. Если Интернет-магазин не запросил у плательщика Код CVC2, Банк имеет право отказать в оплате по карте.

Я уезжаю в командировку, могу ли я передать свою карту жене, чтобы она могла снимать с моего счета деньги?

Держатель основной карты не имеет права передавать свою карту другому лицу (даже родственнику). Если с Вашей картой произойдет «нештатная» ситуация: магнитная полоса размагнитится, карта будет утрачена или захвачена банкоматом и т. п., Банк ничем не сможет помочь Вашей жене, и она останется без денег до Вашего возвращения.

В подобном случае рекомендуем заказать в Банке дополнительную карту на имя Вашей жены (или другого лица, которому Вы разрешаете пользоваться счетом). При этом карта будет привязана к Вашему карточному счету. В свою очередь, Вы можете ограничить использование денежных средств, установив на карте лимит на получение денежных средств и/или оплату товаров и услуг.

Я получала «зарплатную» карту на предприятии, а теперь я уволилась. Надо ли мне сдать карту в Банк?

После увольнения с предприятия Вы можете обратиться в Банк, сдать карту, написать заявление на закрытие счета и получить остаток средств наличными по истечении времени, установленного Правилами Банка. На этом Ваши взаимоотношения с Банком закончатся.

Также возможно оформить заявление о переводе Вашей банковской карты на тарифы физических лиц и пользоваться картой в соответствии с Тарифами.

Как мне связаться с MasterCard, если требуется срочная помощь во время заграничного путешествия?

По любым вопросам, связанным с карточками, вы можете обратиться в [Экстренную службу поддержки](#)

. В любое время суток Вас соединят с нашим специалистом, который говорит на Вашем языке.

Что делать, если я потерял карточку, или если ее у меня украли?

В случае утери или кражи карточки, немедленно сообщите об этом Вашему банку-эмитенту. На всякий случай, храните номер телефона эмитента отдельно от бумажника с карточками. Если Вы за границей, то можете обратиться в [Экстренную службу поддержки](#)

.